



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**TRABAJO ACADÉMICO**

Calidad y satisfacción con los cuidados de enfermería en usuarios del  
Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima – 2023

**Para obtener el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

**Presentado por:**

**Autora:** Barra Cierto, Ana Maribel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-2941-478x>

**Asesor:** Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>

**Línea de Investigación General**

Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Barra Cierto, Ana Maribel, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad y satisfacción con los cuidados de enfermería en usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima – 2023”, Asesorado por el Docente Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando, DNI N° 05618139, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>, tiene un índice de similitud de 20 (Veinte) %, con código oid:14912:300950164, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Barra Cierto, Ana Maribel  
 DNI N° 10351531



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando  
 DNI N° 05618139

Lima, 17 de Septiembre de 2023

**DEDICATORIA**

Para mis padres y Esposo Julio, que siempre han  
estado a mi lado.

**AGRADECIMIENTO**

A mi hija Fernanda por ¡siempre!

**Asesor: Mg. Fernández Rengifo, Werther Fernando**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7485-9641>**

**JURADO**

**Presidente** : Dra. Uturunco Vera, Milagros Lizbeth  
**Secretario** : Dr. Gamarra Bustillos, Carlos  
**Vocal** : Dra. Reyes Quiroz, Giovanna Elizabeth

## Índice General

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurados	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Índice General	vii
Resumen	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Unidad de análisis	7
2. MARCO TEÓRICO	8

2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Internacionales	8
2.1.2. Nacionales	10
2.2. Bases teóricas	11
2.2.1. Calidad del cuidado	11
2.2.2. Satisfacción del usuario	16
2.3. Formulación de hipótesis	19
2.3.1. Hipótesis general	19
2.3.2. Hipótesis Especificas	20
3. METODOLOGIA	21
3.1 Método de la investigación	21
3.2. Enfoque de la investigación	21
3.3. Tipo de investigación	21
3.4. Diseño de la investigación	21
3.5. Población muestra y muestreo	22
3.6. Variables de operacionalización	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1 Técnica	26
3.7.2 Descripción de los instrumentos	26
3.7.3 Validación	27
3.7.4 Confiabilidad	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9. Aspectos éticos	29
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	30
4.1. Cronograma de actividades	30
4.2. Presupuesto	31
5. REFERENCIAS	32

### Resumen

**Introducción:** En el servicio de urgencias, no se puede subestimar la importancia de los cuidados de enfermería. Los pacientes que acuden a esta área se encuentran en una condición de alto riesgo, lo que requiere una atención, rápida y eficaz. Cuando la enfermera brinda atención de alta calidad, aumenta la satisfacción del paciente. **Objetivo:** “Determinar cómo la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia”. **Métodos:** Utilizando el enfoque hipotético-deductivo, se realizará una investigación cuantitativa como estudio aplicado con diseño no experimental a nivel correlacional y transversal. En una muestra conveniente de 90 pacientes, se administrarán dos cuestionarios universales como parte de una encuesta. Se usará como instrumentos el CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) derivado del NSNS (The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale), y el instrumento CARE-Q de Patricia Larson modificado y validado para medir la satisfacción con el cuidado de enfermería. El análisis estadístico de los resultados se realizará con el uso de software, incluido el conocido SPSS 26. Los hallazgos serán exhibidos y deliberados a través de tablas y figuras.

**Palabras claves:** calidad en salud, satisfacción, cuidado humano, enfermería de urgencias.

## Abstract

**Introduction:** Quality nursing care is important in the emergency department, as prompt, timely, and efficient care is required due to the high-risk condition of the patients who go there. Quality nursing care increases patient satisfaction. **Objective:** "To determine how the quality of nursing care is related to the satisfaction of users of the Emergency Department". **Methods:** Using the hypothetico-deductive approach, a quantitative research will be conducted as an applied study with a non-experimental design at a correlational and cross-sectional level. In a convenient sample of 90 patients, two universal questionnaires will be administered as part of a survey. The CUCACE (Quality of Nursing Care Questionnaire) derived from the NSNS (The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale), and Patricia Larson's CARE-Q instrument modified and validated to measure satisfaction with nursing care will be used as instruments. Statistical analysis of the results will be performed with the use of software, including the well-known SPSS 26. The findings will be displayed and deliberated through tables and figures.

**Key words:** quality health, satisfaction, human care, emergency nursing.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Los paramédicos y enfermeras son los profesionales que más se relacionan con los pacientes en una variedad de servicios, particularmente en los servicios de emergencia, que tienen una gran demanda en cualquier IPRESS, donde los procedimientos y procesos de atención a menudo se ven desafiados por las demandas y la complejidad de cada uno de los casos; por lo que la calidad es un impercedero fundamental de la atención en salud y es un indicador importante en el sistema sanitario (1).

En todo el mundo, el personal de enfermería es considerado como el conjunto ocupacional más grande del área de la salud, son ellos, quienes abarcan más servicios en la parte asistencial, siendo el de emergencias la que demanda un mayor número de estos profesionales; además son ellos los que tienen una mayor cercanía con los pacientes siendo el personal clave para la recuperación de estos y los que trazan la la calidad (2).

Por ello, la enfermería se define como una ciencia del cuidado humanizado, así mismo mantiene una relación directa y cercana con el paciente y debe tener la habilidad de ofrecer cuidados a todos estos pacientes muy independientemente de cuál sea su condición, asegurando el bienestar y la estabilidad de estas personas para poder preservar y o recuperar su salud en su completo estado tanto físico, mental y social (1,2).

En este sentido, Caldas, hace referencia a la evolución de la profesión de enfermería desde la época romana precristiana, donde se daban cuidados llamándose diaconisas y matronas, lo que hace surgir la ciencia del cuidado, como el acto humanístico para poder mejorar la salud de las personas, un don de dar sin aceptar o recibir, como un hecho de filantropía (3).

En ese orden de ideas, las enfermeras han evolucionado hasta el punto de que sus intervenciones están científicamente orientadas y enfocadas a las necesidades que necesita la población con respecto a su salud, es por ello, todos los años se reciben denuncias y acusaciones por malas prácticas y negligencias, sobre todo en los servicios de emergencia, lo cual deteriora la percepción de calidad y por ende de satisfacción del paciente (4).

En este contexto, las investigaciones a nivel mundial reportan que, de una población de usuarios el 42% no reconocen ser atendidos, ni a la enfermera que los atendió, sin embargo, del indicador de calidad global un 62% percibe calidad en la atención del cuidado por parte de enfermería y que la dimensión con un resultado de más alta calidad fue supervisar y hace seguimiento y la dimensión más baja es se anticipa (5).

Asimismo, Plasencia et al. (6), encuentran en su investigación que el 58% de los pacientes del área de emergencia se encuentra insatisfechos en la atención de triage en la emergencia, lo cual está íntimamente vinculado a la atención de enfermería. De igual forma, Leyes (7) concluye en uno de sus estudios que, el nivel de credibilidad de los enfermeros fue insatisfactoria en un 98%.

Es así como, Arcentales et al. (8) mencionan que la atención con calidad es la cualidad del personal de enfermería y que va encaminado a una interacción con los pacientes y de esta manera puedan compartir lazos de sentimientos, emociones, compañía, apoyo y confianza con una buena comunicación afectiva y efectiva para lograr un alto nivel de excelencia en la atención de los usuarios.

En este sentido, el trabajo del personal de enfermería en temas económicos y financieros genera el 25% de gastos operativos y hasta un 40% de costos en atención directa, por lo tanto, es preciso asegurar la calidad de la atención para generar relevancia social y utilidades a las instituciones que brindan asistencia de salud (9).

Estudios realizados mencionan que la atención de salud en el Perú es incompleta tanto en infraestructura como de servicios, por lo que estudios arrojaron que, en el área de emergencia, los usuarios de una muestra reportaron mayor satisfacción en cuanto al entorno y técnica, pero en la dimensión humana, se establece como regular. Asimismo, concluyen que existe una relación significativa entre las variables de calidad y satisfacción (10).

Por otro lado, Condori et al. (11), mencionan que el 58,3% de los pacientes del servicio de emergencia tienen una actitud positiva hacia atención de calidad que brindan los enfermeros. De igual forma, Akvan et al. (12), concluyen que existe relación entre la calidad y satisfacción en el servicio de emergencia, sin embargo, el 23.8% de los encuestados estuvieron insatisfechos.

Básicamente la satisfacción de los pacientes se ve evidenciado cuando sus perspectivas fueron logradas o superadas debido a la atención que recibieron por parte de enfermería en las áreas de emergencia. En tal sentido, la calidad es la posibilidad de poder satisfacer altamente las expectativas de los pacientes. Dentro de las dimensiones con indicadores de insatisfacción son capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad (13).

Por otro lado, la satisfacción de los pacientes es un elemento fundamental e importante que viene teniendo la principal atención en todas las instituciones de salud en cuanto a la calidad y evaluación de todas las áreas de salud, desde algunas décadas viene siendo considerada una de la raíz o bases más importantes y fundamental para la evaluación sobre la atención de pacientes (14).

Sin embargo, cuando se requiere una atención de emergencia se está dando de entender únicamente, que ésta sea de manera inmediata, pertinente y sobre todo de calidad, o por lo menos que este se de en el tiempo mínimo posible sin hacer esperar por mucho tiempo al paciente que llega buscando una atención en el área de emergencia debido a que su salud se ve afectado por cualquier índole (15).

En este sentido, en el Perú, mantener los servicios de calidad, a largo plazo es rentable y genera bajos costos a las instituciones, el tema de satisfacción del paciente ha ido generando por ciertas deficiencias sobre atención de calidad en el servicio de emergencia, debido a que este suele ser un poco más dificultoso, ya que en esta área y a comparación de otros servicios, deben estar más prevenidos para poder atender múltiples situaciones, muchos de ellos son casos críticos y requieren una atención inmediata por parte del personal de salud (16).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima - 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a. ¿Cómo la dimensión “experiencia con los cuidados” de la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia?
  
- b. ¿Cómo la dimensión “satisfacción con los cuidados” de la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

“Determinar cómo la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia”.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar cómo la dimensión experiencia con los cuidados de la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia.
  
- b. Identificar Cómo la dimensión satisfacción con los cuidados de la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia?

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

Esta pesquisa se fundamenta y ampara en la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson que es una propuesta para que las enfermeras brinden una atención integral y holística a sus pacientes. Esta teoría se basa en la relación de cuidado transpersonal, que implica una conexión profunda entre el cuidador y el cuidado, y en los Diez Procesos Caritas, que son principios éticos, morales y espirituales que orientan el cuidado. Del mismo modo, se basa en la teoría de Patricia Larson que busca mejorar la calidad del cuidado de enfermería al enfocarse en cómo las enfermeras interactúan con los pacientes y responden a sus necesidades.

### **1.4.2. Metodológica**

Esta pesquisa, con sus potentes fundamentos teóricos y metodología confiable cuantitativa, descriptiva, transversal y correlacional, servirá como modelo de referencia para futuras investigaciones sobre realidades problemáticas similares, ya que está apoyado en instrumentos universales como el CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería) derivado del NSNS (The Newcastle Satisfaction with Nursing Scale), y el instrumento CARE-Q de Patricia Larson modificado y validado para medir la satisfacción con el cuidado de enfermería.

### **1.4.3. Práctica**

Los resultados de la investigación nos permitirán tomar las medidas adecuadas proporcionando la información pertinente a las autoridades correspondientes. Esto incluye a la enfermera jefe del servicio de Emergencia, quien luego puede diseñar estrategias y planes efectivos para mejorar la calidad de la atención brindada a los pacientes. También se pueden realizar talleres y programas de capacitación dirigidos al personal de salud para brindar atención oportuna y eficiente a los pacientes. Sobre todo, nuestro objetivo es dotar a las enfermeras del servicio de las capacidades necesarias para brindar una atención humana.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

Esta investigación se realizará en un período de 3 meses desde octubre a diciembre del 2023.

### **1.5.2. Espacial**

En cuanto a la delimitación espacial, esta pesquisa se realizará dentro de las instalaciones del Servicio de Emergencia del Hospital II de Vitarte de Essalud, Lima.

### **1.5.3. Unidad de análisis**

La población estará compuesta por los pacientes que asisten al servicio emergencia del hospital II Vitarte Essalud, Lima.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Plasencia (17), en Ecuador 2022, para “analizar la satisfacción del usuario del área de emergencia respecto a la atención de calidad del triaje de Manchester por parte del personal de Enfermería”. Métodos: fue una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal que se desarrolló en el Hospital General Puyo- Ecuador, con una muestra de 72 pacientes, como técnica de recolección se utilizó la encuesta de satisfacción del servicio de emergencia, consta de 22 preguntas en cada constructo (expectativa, puntuaciones) con una escala de respuesta tipo Likert en sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Resultados: en la dimensión fiabilidad la insatisfacción global fue del 58%, en la dimensión capacidad de respuesta la insatisfacción fue del 63,5%, en seguridad la insatisfacción global fue del 57,5%, en empatía fue del 61,2%, mientras que en tangibilidad se obtuvo una satisfacción del 60%.

Leyes (18), en Ecuador 2022, para “evaluar de la calidad y satisfacción de la atención del personal de enfermería dentro de los servicios de emergencia del Centro de Salud Tipo C de San Rafael implica un examen exhaustivo de sus capacidades técnicas y profesionales para afrontar el surgimiento diario de situaciones difíciles.”. El enfoque de investigación empleado en este estudio fue cuantitativo y la muestra utilizada para el análisis estuvo compuesta por un total de 97 pacientes. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta autoadministrada, la cual tuvo tres aspectos evaluados: profesionalismo, comunicación y comodidad. Los resultados de nuestro análisis revelaron

que las enfermeras establecen relaciones no solo con los pacientes sino también con sus familias, lo cual es un aspecto crítico que ayuda en la relación terapéutica. La tasa de comunicación entre enfermeras y pacientes fue alta, con un 90% calificada como buena. Nuestra conclusión es que el 98% de la muestra seleccionada mostró un alto nivel de confianza en el personal de salud. También encontramos que el 58% de la muestra tenía una preparación excelente, el 47% mostró un "buen" interés en la resolución de problemas y el 89% pudo resolver rápidamente los problemas de los pacientes.

Amed-Salazar et al. (19), en Colombia 2019, para “evaluar la calidad y satisfacción del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo (Colombia)”. El estudio realizado fue descriptivo y transversal, con una población de 515 pacientes. Un cálculo de muestra inicial estimó que 212 pacientes responderían al instrumento. La calidad se evaluó mediante la utilización del instrumento "Care Q", que evalúa accesibilidad, explicación, facilitación, comodidad, anticipación, confiabilidad, monitoreo y seguimiento. Análisis de frecuencia, porcentajes con intervalos de confianza y alfa de Cronbach confirmaron la confiabilidad del instrumento "Care Q" en el contexto. Los resultados mostraron que la calidad total alcanzada fue del 62%. La mayor calidad se encontró en la dimensión "monitorea y sigue" (73,2%), mientras que la más baja fue "anticipa" (56,1%). Además, el 42% de los pacientes refirió no ser atendido y no reconocer a la enfermera de turno. En conclusión, la calidad de la atención de enfermería percibida por el usuario en las IPS estudiadas es regular (62%), y hay amplio margen de mejora.

### 2.1.2. Nacionales

Alván et al. (20), en 2021, para “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020”. La investigación realizada fue cuantitativa y utilizó un diseño descriptivo, transversal y correlacional. La muestra del estudio estuvo compuesta por 336 participantes con edades comprendidas entre 18 y 65 años. En el proceso de investigación se implementaron dos instrumentos: uno midió la Calidad de la Atención de Enfermería, mientras que el otro evaluó la Satisfacción del Paciente dentro del servicio de emergencia. Los resultados indicaron que el 29,2% de los participantes tenían entre 26 y 35 años, con una mayoría de mujeres con un 18,5%, con un título de educación secundaria con un 56,3% y una ocupación independiente con un 49,1%. La mayoría de los participantes, 35,7%, eran originarios de Iquitos, y el 78,9% estuvo entre 6 a 24 horas en el servicio de Emergencia. En cuanto a la Calidad de la Atención de Enfermería, el 76,5% calificó su atención como buena, el 21,1% como media y el 2,4% como mala. En cuanto a las actitudes de los participantes, el 76,2% expresó satisfacción con la atención recibida de su enfermera, mientras que el 23,8% se mostró insatisfecho.

Condori et al. (21), en 2021, para “estudiar la percepción de satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Tacna”. Material y métodos: Estudio de tipo descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo. Muestra conformada por 60 pacientes adultos que acudieron al Servicio de Emergencia. Se utilizó como instrumento el cuestionario de escala de Likert, teniendo como Resultados: Dimensión de la percepción-componente interpersonal favorable (70 %), medianamente favorable y desfavorable (11,7 %) y desfavorable (6,7 %). Dimensión de la percepción-componente confort

favorable (13,3 %), medianamente favorable (51,7 %), medianamente desfavorable (26,7 %) y desfavorable (8,3 %). Conclusión: Más de la mitad de los pacientes (58,3 %) tienen una percepción favorable acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera(o) en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue.

Zuñiga (22), en el 2021, para “Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020”. El estudio que nos ocupa sigue un enfoque cuantitativo y emplea un diseño transversal, correlacional y descriptivo. La población estudiada estuvo compuesta por 3.707 pacientes que habían acudido a los servicios de urgencia. La muestra seleccionada para el estudio estuvo compuesta por 348 pacientes que habían recibido tratamiento en el servicio de urgencias y se calculó mediante la fórmula de población finita. El método empleado para la recolección de datos fue una encuesta, que incluyó como instrumento un cuestionario escala Likert. Los resultados del estudio indican que el 90,5% de los encuestados consideró que la calidad de la atención de enfermería proporcionada era media. El nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio de urgencias fue considerado neutro por el 84,8% de los encuestados. El estudio también reveló que la correlación entre las variables fue media y neutra con un porcentaje de 72,8.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad del cuidado**

#### **Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas.**

El objetivo final de los cuidados de enfermería es lograr el máximo beneficio teniendo en cuenta los valores de los pacientes que los reciben. Esta capacidad de brindar

atención competente es un elemento crucial de una enfermería de calidad. Permite a los trabajadores de la salud satisfacer diligentemente las necesidades de los pacientes que experimentan problemas de salud (23).

Ramírez lo caracteriza de otra manera, definiéndolo como "acciones tomadas para satisfacer las necesidades de los usuarios buscando una calidad superior en el servicio". El objetivo de los profesionales de la salud es brindar una atención satisfactoria que satisfaga las necesidades de las personas, las familias y las comunidades, y el personal de enfermería prioriza el logro del objetivo de brindar servicios de salud de calidad (24).

Así mismo, se dice que, la calidad de la atención en las áreas de las instituciones de salud está bajo la responsabilidad de todo el personal sanitario que labora en el servicio, pero el personal de enfermería cumple un rol fundamental, ya que son ellos quienes están inmersos a brindar una atención directa y estar en constante comunicación por más tiempo con los pacientes, ya que la conexión interpersonal hace que se pueda brindar una buena atención de calidad para que de este modo se logre satisfacer las necesidades de los pacientes según lo requiera (25).

### **Perspectivas de la calidad del cuidado**

El proceso de evaluación de la calidad de la atención brindada por los servicios de emergencia comienza con las expectativas que tienen los pacientes respecto de la atención que recibirán. En los últimos tiempos, las organizaciones sanitarias han introducido diversos métodos para realizar evaluaciones continuas de la atención prestada, con el objetivo final de mejorar la percepción del personal de enfermería entre los pacientes (26).

Es necesario que, desde la perspectiva de Enfermería, la profesión desempeña múltiples roles en la parte asistencial, como la preocupación por la recuperación de

paciente y esto se va a lograr mediante el cuidado de calidad que se le brindará para poder aliviar el sufrimiento también hará énfasis en la promoción de la salud, pero ello es necesario que se logre tener una relación y comunicación asertiva con el paciente ya que es la única forma de poder dar un buen cuidado (27).

La calidad de la atención se puede especificar desde la parte más estricta como un grupo de técnicas que aseguran el sostenimiento de los estándares, la efectividad sobre la atención de calidad que brinda el personal de enfermería. Según estudios mencionan que el significado de cuidado por parte de personal de salud se refiere cuando se brinda una atención oportuna y rápida dispuesta a solucionar conflictos que afectan la salud de los pacientes que acuden al servicio de emergencia (28).

### **Teorías relacionadas con la calidad del cuidado**

En relación a la teoría del Cuidado Humanizado de Watson, el trabajo de investigación se refiere al concepto de cuidado transpersonal. Esta es una forma de atención que emplea el personal de enfermería y depende en gran medida de la dedicación de la enfermera para preservar y mejorar la dignidad humana. El resultado es una mejora en la prestación de cuidados humanizados durante la atención de emergencia en la profesión de enfermería (29).

La teoría busca restaurar el arte de la enfermería y promover el humanismo, la salud y la calidad de vida. Según Watson, el cuidado no solo se trata de tratar los síntomas físicos, sino de considerar a la persona en su totalidad, incluyendo su mente, cuerpo y espíritu. Además, esta teoría sugiere que las enfermeras deben proporcionar un cuidado genuino, centrado en el paciente y basado en la relación terapéutica. En resumen, la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson enfatiza la importancia de tratar a los pacientes

con empatía y compasión, y de verlos como seres únicos y complejos en lugar de simplemente como casos médicos (29).

En ese sentido, Watson comprende que el dominio de la Enfermería es la aplicación del mantenimiento del cuidado o recuperación de la salud de los pacientes, así mismo menciona que enfermería es el apoyo del paciente hasta el proceso final de vida. Su teoría está encaminada con la responsabilidad profesional presidiendo por normas éticas. Esta responsabilidad es un motivador esencial en el proceso de cuidado (30).

La visión de Jean Watson sobre el cuidado es que sólo puede demostrarse y practicarse eficazmente a través de interacciones interpersonales. Esto significa que el cuidado se transmite a través de prácticas culturales que varían según la sociedad. Específicamente en el campo de la enfermería, la atención debe adaptarse para satisfacer las necesidades humanas, sociales e institucionales (30).

## **Dimensiones de la calidad del cuidado**

### **a. Dimensión experiencia con los cuidados**

La experiencia de cuidado de enfermería es vivida y compartida por los profesionales de enfermería y las personas atendidas. El "Modelo del cuidado de enfermería" integra intervenciones basadas en evidencia científica y utiliza clasificaciones taxonómicas como NANDA, NOC y NIC. Estas clasificaciones contribuyen a la homologación del lenguaje y estandarización del cuidado. El cuidado como esencia de la disciplina de Enfermería, es entendido como una responsabilidad, que nace de las experiencias, las emociones y las formas de afrontar lo que viven en su trabajo. El punto de partida del pensamiento tradicional fue la aceptación de los cuidados como objetivo, más que como medios, y de la enfermería como intención de cuidar, más que meramente como un instrumento. En resumen, la experiencia con los cuidados de

enfermería envuelve y comparte la experiencia humana a través de una relación transpersonal y de respeto (31).

#### **b. Dimensión satisfacción con los cuidados**

La satisfacción de un paciente con la atención de enfermería que recibe se basa en el nivel de acuerdo entre las expectativas de atención del paciente y su evaluación de la atención que realmente recibe. Este sentimiento de satisfacción con la atención brindada es una evaluación personal y subjetiva del esfuerzo del profesional. A lo largo de esta experiencia, el paciente es capaz de discernir el significado del cuidado en su propia vida (32). El nivel de satisfacción mostrado por los pacientes sirve como indicador de la calidad y el bienestar general de la atención sanitaria que reciben. Esta satisfacción es un factor crucial para promover y garantizar altos estándares de atención brindados por el personal de enfermería. Medir la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería implica examinar su satisfacción con diversos aspectos de los cuidados, incluidas las habilidades profesionales de las enfermeras y la información proporcionada durante la estancia del paciente en el servicio de urgencias, así como al alta (33).

#### **Instrumentos**

Existen varios instrumentos que se utilizan para medir la calidad de la atención y el cuidado de enfermería. Algunos de ellos son: 1) Los 16 indicadores de calidad en enfermería evalúa los cuidados que proporciona el personal de enfermería con oportunidad, en un ambiente seguro, eficiente y humano. 2) La escala de 16 ítems que mide la calidad percibida de la atención de Enfermería. 3) La Cédula de Evaluación de Registro Clínico de Enfermería (CERCE) que permite evaluar la calidad de los registros de enfermería. 4) El Instrumento EVACALEN (Evaluación de la Calidad del Cuidado en

Enfermería). 5) El Instrumento SERVQHOS-E, entre otros (34). Finalmente, el Cuestionario de Calidad de la Atención de Enfermería, también conocido como CUCACE, es una herramienta de evaluación utilizada para evaluar la calidad de la atención de enfermería. Originalmente destinado a la recopilación de datos a nivel de paciente individual, posteriormente se adaptó para el análisis a nivel de sala. En 2005, Alonso et al. tradujeron el instrumento al español, basando su trabajo en la NSNS (Newcastle Satisfaction with Nursing Scale) creada por Thomas et al. (35).

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

#### **Definiciones conceptuales y teóricas relacionadas**

La satisfacción del paciente es utilizada como un indicador sobre la calidad de atención y está directamente relacionado con la calidad de la atención, así mismo está vinculado con las expectativas de los pacientes y con la motivación del personal de enfermería siendo este un factor muy importante para poder lograr la satisfacción del usuario. La satisfacción del paciente no solo depende de la calidad de atención, sino que también es importante las perspectivas, los pacientes están contentos cuando las áreas cumplen sus expectativas, porque si el paciente tiene ciertas dificultades en el servicio se sentirá insatisfecho (36).

Ciertamente la mayoría de los servicios de emergencias de muchas instituciones de salud son similares por la alta demanda de pacientes que acuden día a día, causando una alta insatisfacción por parte de los pacientes no solo por la atención sino también por las infraestructuras del área que no cumple la expectativa de estos. Desde los inicios de la atención hospitalaria, la calidad ha sido un tema de preocupación crucial. Es comprensible, ya que los resultados de los procedimientos médicos realizados en el cuerpo de una persona pueden tener graves consecuencias. Dada la amplia gama de

factores que se tienen en cuenta al evaluar la calidad, es prudente centrarse en uno de esos aspectos para realizar un análisis más completo. En este caso, hemos optado por examinar la "satisfacción del usuario", que se refiere al grado de satisfacción que un usuario expresa respecto a la atención recibida en todos sus diversos aspectos (37).

### **Perspectivas de la satisfacción del usuario**

La estimación de las intervenciones en determinadas áreas suele medirse a través de la satisfacción del paciente, que actúa como indicador de la calidad percibida en cuanto a estructura, procesos y resultados. La calidad siempre ha sido un factor importante a considerar en la atención hospitalaria, ya que el resultado de cualquier acción realizada en el cuerpo de un paciente es naturalmente motivo de preocupación. Dada la multitud de parámetros que intervienen en la evaluación de la calidad, hemos optado por centrarnos en uno de ellos para facilitar el análisis: la "satisfacción del usuario", que se refiere a la satisfacción expresada por un paciente con la atención que ha recibido en diversos aspectos (37).

La evaluación del proceso de atención brindado por las instituciones de atención médica y las correspondientes expectativas de los pacientes se puede condensar en tres categorías principales: los procedimientos organizacionales, el calibre de la atención administrada al paciente y la manera en que el personal de atención médica interactúa con el paciente. Los profesionales sanitarios tienen el deber de considerar las expectativas de los pacientes desde el momento en que ingresan al centro. Los pacientes a menudo se sienten intimidados por el entorno desconocido y la ansiedad por su salud, lo que los vuelve especialmente vulnerables. Como tal, es imperativo que cada ocupación involucrada en brindar una atención médica excepcional sea analizada para garantizar resultados óptimos (38).

## **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

### **a. Accesibilidad**

El acceso a los servicios de emergencia es cuando se logra adquirir una atención por parte del personal de salud de forma oportuna e inmediata, ya que esto garantizara y preservar la vida del paciente, así mismo la accesibilidad al servicio de emergencia esta conceptualizada como la capacidad para poder adquirir una atención de salud cuando el paciente lo necesita, es un término general que es afectado por todo, desde la ubicación de los centros de salud y la disponibilidad de proveedores médicos, hasta los seguros médicos y el costo de la atención médica (39).

Es la posibilidad de poder acceder a un servicio de salud sin ningún impedimento geográfico, culturales ni organizacionales, debe ser suficiente a la vez oportuno de acuerdo con las necesidades de salud de cada paciente y deben brindarse en forma adecuada según la capacidad resolutive que posea la institución en donde la persona acuda a pedir el servicio de salud (40).

### **b. Explica y facilita**

Es la información que ofrece la enfermera al paciente de manera clara y oportuna con terminología de acuerdo con el grado de educación que presente, la información será sobre su tratamiento y cuidados que se le brindará durante su estancia en el área de emergencia para la recuperación de su salud. Así mismo la explicación que recibirá el paciente ayudará a fortalecer el vínculo entre personal de salud y paciente y toda información que se le ofrece es para resolver sus dudas y miedos del paciente (41).

### **c. Conforta**

Es la sensación placentera que el paciente va experimentar cuando el personal de enfermería se le acerca de una manera muy respetuosa y comunicativa, donde van establecer lazos de confianza y comunicación y se le involucrara al paciente para que sea

participe en cuidado durante su estancia en el servicio de emergencia, mientras el paciente permanezca en el área de emergencia espera el personal de salud le brinde una atención con la mejor comodidad posible, está pendiente del ambiente donde se encuentra y de las acciones de confort y sobre todo de la atención de calidad que recibirá (41).

### **Instrumentos**

Para medir la satisfacción del usuario, se manejará el Cuestionario de satisfacción con la atención del cuestionario CARE-Q de Patricia Larson, desarrollado en 1981. El instrumento cuenta con una validez interna de entre 0,88 y 0,97 y ha sido implementado en varios países, entre ellos Australia, China, Taiwán y Estados Unidos. Fue adaptado, traducido y validado al español por Sepúlveda et al. en población colombiana (43).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de Enfermería con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima - 2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de Enfermería con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima - 2023.

### 2.3.2. Hipótesis Específicas

**HiE1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “experiencia con los cuidados” de la calidad de los cuidados de Enfermería con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia.

**HiE2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “satisfacción con los cuidados” de la calidad de los cuidados de Enfermería con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Método de la investigación**

En el trabajo de indagación se utilizará el método hipotético – deductivo, porque se desarrollará de lo general a lo específico y de esta forma se contrastarán las hipótesis de estudio generando las conclusiones (44).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Enfoque cuantitativo, se centra en las medidas numéricas o algo medible, utilizando observaciones de procesos en forma de recopilación de datos para analizar y obtener respuestas a sus preguntas de investigación. Este método hace uso del análisis estadístico y se obtiene a partir de los datos recogidos (45).

#### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación será de tipo aplicada ya que tiene como objetivo resolver problemas cotidianos y controlar situaciones prácticas, se enfoca en la solución de problemas en un contexto determinado, es decir, aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos en uno o más campos especializados para ponerlos en práctica, para satisfacer necesidades específicas, para brindar soluciones a problemas en el ámbito social (46).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El diseño del trabajo en estudio es no experimental debido a que las variables no se manipularán, se observará de forma natural lo que ocurre sin tener que intervenir.

De alcance correlacional porque tendremos dos variables que serán medidas y cuyos datos será asociados para determinar el grado y significancia de esa relación. De corte transversal, la información se hará una sola vez en un tiempo determinado (47).

### **3.5. Población muestra y muestreo**

La población es finita, por ello, por razones de accesibilidad y por convenir a las necesidades de la investigadora se tomará una muestra por conveniencia con un muestreo intencional de 90 sujetos o unidades de análisis que estará constituida por los pacientes que acuden al servicio de emergencia del hospital II de Essalud Vitarte durante el mes de Diciembre 2023. Los mismos que deben cumplir con los criterios de inclusión y exclusión que a continuación se detalla.

#### **Criterios de inclusión**

- Todos los Pacientes mayores de 18 años, que ingresan al servicio de emergencia
- Pacientes lucidos en tiempo espacio y persona
- Pacientes que demuestren voluntad y disposición para participar
- Pacientes que decidieron voluntariamente participar, firmando el consentimiento informado y confidencialidad
- Pacientes que se encuentran dentro del servicio de emergencia-Hospitalizados con permanencia de más de 24 horas.

#### **Criterios de Exclusión**

- Pacientes que no decidieron participar en el estudio
- Pacientes con alteración de estado de conciencia
- Paciente con efectos de sedación

- Pacientes de cuidados paliativos
- Pacientes que no estaban ingresados en el área de Emergencia
- Pacientes que su estado de salud les impidió contestar el cuestionario.

### **3.6. Variables de operacionalización**

Tabla de operacionalización de variables:

<b>Variab</b> les	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa</b>
<b>V1:</b> <b>Calidad de los cuidados de Enfermería</b>	Se define como la calidad del cuidado de enfermería a la competencia de poder lograr el mayor beneficio deseado, teniendo en cuenta todos los valores de los pacientes que son atendidos en los servicios de salud, así mismo la calidad del cuidado de enfermería es considerada como un elemento fundamental porque permite el trabajo disciplinadamente para poder logra satisfacer las necesidades de los pacientes que tiene problemas de salud (23).	Se medirá con el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE) que fue elaborado originalmente en inglés por Thomas et al. en el 2005 como Newcastle Questionnaire Satisfaction with Nursing Scales (NSNS), traducido, adaptado y validado en Colombia por Manrique-Abril et al. en el 2021. Consta de 45 preguntas en escala tipo Likert y dividido en dos subescalas: Experiencias con los cuidados y Satisfacción con los cuidados de Enfermería. La escala de valoración final está en 5 niveles que van desde mala hasta completamente buena.	Experiencias con los cuidados de Enfermería  Satisfacción con los cuidados de Enfermería	- Atención rápida - Tiempo de espera - Disponibilidad del personal - Experiencias y emociones  - Confianza - Seguridad - Proactividad - Comprensión	Cualitativa  Ordinal	Mala 45 - 91 pts.  Regular 92 - 138 pts.  Buena 130 - 184 pts.  Muy buena 185 - 231 pts.  Completamente buena 232 - 277 pts.



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

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica que se utilizará en el presente trabajo será la encuesta, para ambas variables, tanto para la variable calidad del cuidado y satisfacción del usuario.

#### **3.7.2 Descripción de los instrumentos**

##### **Instrumento 1:**

La variable de interés se medirá utilizando la herramienta CUCACE, que se utilizó originalmente en el estudio Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS) realizado por Thomas y sus colegas en Escocia en 1993. Este estudio, cuyo objetivo era investigar la calidad de la atención de enfermería para pacientes, se publicó en 1996. El instrumento CUCACE fue posteriormente adaptado al español por Alonso y colegas en 2005 y pasó a llamarse cuestionario de medición de la calidad de la atención de enfermería (CUCACE). Esta herramienta permite evaluar la calidad de la atención de enfermería en unidades hospitalarias midiendo la percepción del paciente sobre los cuidados brindados por las enfermeras.

El cuestionario originalmente fue de 45 preguntas dividido en dos subescalas: I) Experiencias con los cuidados de Enfermería constituida por 26 preguntas, 14 formuladas en sentido positivo: 1, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 25, 26 y 12 en sentido negativo: (2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 14, 15, 20, 24, con siete opciones de respuesta (escala tipo Likert). II) Satisfacción con los cuidados de

Enfermería consta de 19 preguntas, con 5 opciones de respuesta (escala tipo Likert), todas en orientación positiva (35).

### **Instrumento 2:**

En cuanto a la variable satisfacción del usuario se empleará el cuestionario CARE – Q de Patricia Larson de 1981 denominado Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán (42). Este instrumento fue traducido, adaptado y validado al español por Sepúlveda et al. en Colombia de allí en adelante, el cuestionario ha demostrado tener validez y fiabilidad (43). Originalmente el cuestionario estuvo compuesto por 50 preguntas de atención de enfermería divididas en seis categorías, Posteriormente fue modificado y validado por Palomino et al. (16) en el 2019, a través de la opinión de tres expertos, tomando solo 26 ítems. Este cuestionario está diseñado según la escala Likert, con los siguientes puntajes: Nunca (1), A veces (2), Casi Siempre (3) y Siempre (4). Obteniendo un rango de puntajes para el nivel de satisfacción alta, media o baja (49).

### **3.7.3 Validación**

#### **Instrumento 1:**

El CUCACE en su primera dimensión “experiencia con los cuidados de Enfermería” presenta una validez interna medida con una adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)= 0,720 con un índice de esfericidad de Barlett altamente significativo ( $\chi^2=7211.040$ . d.f=325.  $p<0.001$ ). Para la segunda dimensión “satisfacción con los cuidados de Enfermería” tiene un KMO= 0,808 con

un índice de esfericidad de Barlett altamente significativo ( $X^2=1749.176$ . d.f=171.  $p<0.01$ ). Lo cual confirma que el instrumento es factorialmente válido en toda su integridad (48).

#### **Instrumento 2:**

El Care-Q (Caring Assessment Instrument/ instrumento para medir la Satisfacción del Cuidado) tiene una validez interna de  $KMO=0.88$  a  $0.97$ ; mientras que en su versión modificada tiene una reproducibilidad muy buena con un coeficiente de correlación intraclase (ICC) de  $0.873$ , lo cual confirma que el instrumento es válido (43).

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **Instrumento 1:**

El coeficiente alfa de Cronbach de todos los ítems que conforman ambos factores presentó un alfa de  $0,902$  ( $\alpha > 0,7$ ), lo que confirma su excelente confiabilidad (48).

#### **Instrumento 2:**

El CARE – Q modificado y validado por Palomino et al. (50) en el 2019, obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de  $0.97$  ( $\alpha > 0,7$ ), lo que confirma que el instrumento es muy confiable (50).

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Se realizará coordinaciones con dirección Médica del Hospital II Vitarte Essalud, previo a la recolección de datos, una vez autorizado se procederá a coordinar con jefatura de enfermería para poder establecer un cronograma y de esa

manera proceder a la recolección de información, se fijará fecha y hora para dar inicio. Cada participante en este estudio de investigación se someterá a la aplicación de instrumentos, y la recopilación de datos se realizará poco después. Se utilizará Microsoft Excel 2021 y SPSS versión 26.0 para el análisis estadístico, y las frecuencias y promedios resultantes se presentarán en figuras o tablas que son tanto descriptivas como inferenciales. Para calcular la contracción de hipótesis y establecer relaciones entre variables, se empleará la prueba de correlación de Spearman ( $R_h$ ).

### **3.9. Aspectos éticos**

Se contará con la aprobación del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener y respetará los principios bioéticos de Belmont que adhieren a la consideración de varios factores, como la autonomía, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia. La autonomía es de suma importancia; por tanto, se respetará la decisión de los pacientes de dar su consentimiento informado para las encuestas. El propósito del estudio es conocer la calidad de atención y cuidados percibidos, sin causar daño a los participantes. De hecho, participar sólo implicará completar dos instrumentos sencillos con respuestas precisas. También se tiene en cuenta el principio de justicia, garantizando que se evite la discriminación basada en factores como género, etnia, edad, estatus social, religión y afiliaciones políticas (51).

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

N°	Ejecución de acciones en el calendario 2023	JUL	AGO	SET	OCT	OCT	NOV
1	Identificación del problema	■	■				
2	Revisión de literatura: Marco teórico	■	■				
3	Formulación, planteamiento de objetivos de la investigación		■	■	■		
4	Presentar propuesta de estudio al Comité de Ética				■	■	
5	Procesamiento del recojo de datos.				■	■	■
6	Diseñar mecanismos del análisis inferencia				■	■	■
7	Redactar el manuscrito de investigación						■
8	Presentar la investigación						■

## 4.2. Presupuesto

	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Recolectores	s/. 50.00	1	s/. 50.00
Procesadores	s/. 250.00	1	s/. 250.00
<b>MATERIALES</b>			
Cuadernillos	s/. 5.00	2	s/. 10.00
Folder de manila	s/. 3.00	2	s/. 6.00
Papel A4 100g	s/. 20.00	3	s/. 60.00
Inyección de tinta negra	s/. 100.00	2	s/. 200.00
Inyección de tinta de colores	s/. 100.00	1	s/. 100.00
Puerto USB	s/. 50.00	1	s/. 50.00
Lapiceros	s/. 1.00	4	s/. 4.00
Lápices	s/. 2.00	5	s/. 10.00
Tablilla	s/. 5.00	2	s/. 10.00
<b>SERVICIOS</b>			
Reproducciones	s/. 0.10	200	s/. 200.00
Escarolado	s/. 00.00	0	s/. 00.00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS Y/O IMPREVISTOS</b>			
Movimiento en transporte local			s/. 250.00
<b>TOTAL</b>	-----	-----	<b>s/. 1020.00</b>

## 5. REFERENCIAS

1. De Arco COC, Suárez CZA, «Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano,» *Universidad y Salud*, vol. 20, n° 2, pp. 171-182, 2018.
2. Febre N, et al., «Calidad en Enfermería, su gestión, implementación y medición,» *Rev. Med. Clin. Condes*, vol. 29, n° 3, pp. 278-287, 2018.
3. Caldas SMK, *Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Ginecología del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima, 2019. (Tesis para Obtención de Título)*, Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019.
4. Zegarra M, et al., *Diagnostico de la Enfermería en el Perú. Una perspectiva historica y de equidad de género*, Lima: Colegio de Enfermeros del Perú, 2021.
5. Amed-Salazar EJ, Villareal-Amaris G, Alvis-Tous CC., «Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana,» *Rev. cien. ciudad.*, vol. 16, n° 2, pp. 108-119, 2019.
6. Plasencia CEM, Yañez BAB, «Satisfacción del usuario del área de emergencia respecto a la aplicación del triaje de Manchester,» *Revista Sanitaria de Investigación*, vol. 20, n° 4, pp. 189-197, 2022
7. Leyes QS, *Calidad de los Cuidados de Enfermería relacionado con el Grado de Satisfacción de los Usuarios que asisten a la Emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael. (Tesis para optar el grado de Magister en Salud Publica)*, Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2021.
8. Arcentales LGC, Cano IC, Ramírez CAA, Gafas GC, «Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería,» *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*, vol. 40, n° 3, pp. 212-221, 2021.

9. Curasi MED, Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua 2019 (Tesis para optar el título de Segunda Especialidad), Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín, 2020
10. García KL, Calidad de la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima 2018 (Tesis para optar el grado de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud), Lima: Universidad San Martín de Porras, 2019.
11. Condori BJ, Uchuzara LLMD, Guevara LNL, «Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia,» Investigación e Innovación, vol. 2, n° 1, pp. 33-39, 2022.
12. Akvaán MGC, Quiroz MLL, Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos 2020. (Tesis de Titulación), Iquitos: Universidad Científica del Perú, 2021.
13. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, «Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo Peru,» Rev. Fac. Med. Hum., vol. 20, n° 3, pp. 397-403, 2020.
14. Rivera FG, Suárez LGJ, Guerrero LGE, Yanca MCA, «Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro,» Cien. Dig., vol. 3, n° 3, pp. 162-177, 2018.
15. Camino SKM, Hañari CV, Percepción del cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia del HRHD - Arequipa, 2017. (Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería con mención en Emergencia), Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2017.
16. Palomino NAM, Rivera BED, Tocto VPA, Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el área de Emergencia el Hospital Cayetano (Tesis para

optar el Título de Especialista en Emergencias y Desastres), Lima: Universidad Cayetano Heredia, 2018.

17. Plasencia E. Satisfacción del usuario del área de emergencia respecto a la calidad de la atención en la aplicación del triage de manchester, Ecuador, 2022. [Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/36777/1/Plasencia%20Caiza%20Evelyn%20Morelia.pdf>
18. Leyes S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud tipo c San Rafael, Ecuador, 2021. [Previo a la obtención del título de Magister en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2783/1/Leyes%20Qui%C3%B1onez%20%20Solange%20Suley.pdf>.
19. Amed-Salazar EJ, Villareal-Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. cienc. cuidad. [Internet]. 1 de mayo de 2019 [citado 21 de septiembre de 2023];16(2):108-19. Disponible en: <https://doi.org/10.22463/17949831.1615>.
20. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo, Iquitos, 2020. [para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUEL>

O%20ALV%c3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

21. Condori J, Uchazara D. Percepción del paciente acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Tacna, 2019. [para optar el título de segunda especialidad en: cuidado de enfermero en emergencias y desastres]. Tacna: Universidad nacional Jorge Basadre Grohoman Tacna; 2019. Disponible en [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3812/137\\_2019\\_condori\\_barreto\\_j\\_uchazara\\_llanque\\_md\\_fac3\\_segunda\\_especialidad\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3812/137_2019_condori_barreto_j_uchazara_llanque_md_fac3_segunda_especialidad_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Zuñiga N. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo, 2020. [Para optar el Título de segunda especialidad profesional en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Ilo Jorge Basadre Grohoman Ilo; 2020 Disponible en : [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187\\_2021\\_zuniga\\_huamani\\_n\\_fac3\\_segunda\\_especialidad\\_de\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187_2021_zuniga_huamani_n_fac3_segunda_especialidad_de_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Revista Médica Clínica Las Condes. Chile: Quality In Nursing: 29(3). Mao–Junio 2018.
24. Ramírez C, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. 2013. av.enferm. vol.31 no.1 Bogotá 2013; 31(1); 42-51.
25. Cárdenas MRM, Cobeñas JCR, García HJR, Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. (Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres), Lima: Universidad Cayetano Heredia, 2017

26. Quiroz M, Lucas M, Cedeño C, Parrales M. Análisis del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia desde una perspectiva de humanización. Pol. Con. Feb 2021; 6(1), 1174-1192.
27. Navarro C, Gómez S, garay V, Figueroa P, López C, Pérez J, Muñoz C, Saldivia R. Cuidado Humanizado desde la perspectiva del Enfermero. Enfermería (Montev). [internet].2014; 3(2); 12-21. [consultado el 30 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/234706344.pdf>
28. Flores C, Moreno R, Ruiz R, Corral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. ev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015; 23(3), 143-8.
29. Ramírez R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. LimaCallao, 2015. Rev enferm Herediana. 2016; 9(2), 127-136.
30. Olives M, Garcia I, Casacuberta M, Sierra M. Teoría del cuidado humano. Metas de Enferm.2005; 8(2), 28-32.
31. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna. 2018; 31(4); 137-142.
32. Aranao CMB, Calidad del Cuidado de Enfermería sobre la satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia de un Instituto Especializado, 2021. (Tesis para optar el título de especialista en Emergencia y Urgencias), Lima: Universidad Norbert Wiener, 2022.
33. Cruz RC, «La naturaleza del cuidado humanizado,» Enf. Cui. Hum., vol. 9, nº 1, pp. 21-32, 2020.
34. Thomas L, McColl E, Priest J, Bond S, Boys R. Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care. Pub Med. [revista en

- Internet]. 1996; 5(2), 67-72. [consultado el 5 de abril de 2023]. Disponible en: [Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care - PubMed \(nih.gov\)](#)
35. Alonso R, Blanco M, Gayoso P. Validación de un cuestionario de calidad de cuidados de enfermería. revista de Calidad Asistencial. [revista en Internet]. 2005; 20 (5), 246-250. [consultado el 5 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-validacion-un-cuestionario-calidad-cuidados-13078049>
36. Córdova V. satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima- Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS; 2007. Disponible en : <https://core.ac.uk/download/pdf/323347999.pdf>
37. Taipe D. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO; 2019. [Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2019. Disponible en: [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3176/Diana\\_Tesis\\_bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3176/Diana_Tesis_bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
38. MINSA, Guia Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, Lima: MINSA, 2012.
39. Ganoza GLG, Sagastegui LD, Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del Servicio de Emergencia del Hospital Belen de Trujillo. (Tesis para optar el título de Segunda Especialidad en Emergencias y Desastres), Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2018

40. Alvis E. accesibilidad y oportunidad de los servicios de urgencias de tercer nivel de complejidad en Cartagena 2012. [PDF]. Repositorio 2012. [consultado el 31 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3111/ACCESIBILIDAD%20Y%20OPORTUNIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20URGENCIAS%20DE%20TERCER%20NIVEL%20DE%20COMPLEJIDAD%20EN%20CARTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Ortega G , Rojas J, Vargas B. nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. [Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Privada Cayetano Heredia; 2019. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel\\_OrtegaLoza\\_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
42. Lago A. percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, hospital militar escuela Dr alejandro davila bolaños, Nicaragua 2017. [Informe Final para optar al Título de Máster en Administración en Salud]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/9579/1/t1001.pdf>
43. Sepulveda G, Rojas L, Cárdenas E, Rojas E, Castro A. estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE–Q’ en versión al español en población Colombiana. [archivo en PDF]. Pontificia Universidad Javeriana. Magister en Epidemiología, 25 de marzo de 2009. [consultado 5 de abril de 2023]. Disponible en: [file:///C:/Users/Maria%20Carmen/Downloads/Dialnet-EstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/Maria%20Carmen/Downloads/Dialnet-EstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449%20(7).pdf)

44. Rodríguez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Rev. esc.adm.neg. 2017; (82), 179-200.
45. Roberto Hernández-Sampieri. Los enfoques cuantitativo y cualitativo de la investigación científica: parte 1. [internet]. [consultado 22 mar 2023]. Disponible en: [file:///C:/Users/Maria%20Carmen/Downloads/Lectura%202.1\\_Enfoques%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf](file:///C:/Users/Maria%20Carmen/Downloads/Lectura%202.1_Enfoques%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf) .
46. Cc Canaves L. tipos de investigación científica. Instituto claret 8 abril; 1:7.
47. Valmi D, Driessnack M, Costa I. rrevisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. parte 1: diseños de investigación. Rev Latino-am Enfermagem.2007; 15(3).
48. Zapata P. percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, lima – 2019. [Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima Perú: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3046/TESIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
49. Parrado M, Reyes I. satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Boletín Semillero de Investigación en Familia. [Internet]. 2020; (2); 52-59. [consultado 07 de abril 2023]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
50. Flores R. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Santa Rosa, Lima – 2021. [trabajo académico para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Lima – Peru : UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER; 2019. Disponible en:

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5951/T061\\_10881171\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5951/T061_10881171_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

51. Reyes M. La ética en la investigación cuantitativa. [texto]. EPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR, 12 de junio de 2017. [consultado el 27 de abril de 2023]. Disponible en: [http://meryanguaita.blogspot.com/2017/07/la-etica-en-la-investigacion\\_12.html](http://meryanguaita.blogspot.com/2017/07/la-etica-en-la-investigacion_12.html)

**ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** “Calidad y satisfacción con los cuidados de Enfermería en usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima - 2023”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima - 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>a. ¿Cómo la dimensión “experiencia con los cuidados” de la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia?</b></p> <p><b>b. ¿Cómo la dimensión “satisfacción con los cuidados” de la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia?</b></p>	<p><b>Objetivo general</b> “Determinar cómo la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia”.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a. Identificar cómo la dimensión experiencia con los cuidados de la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia.</p> <p>b. Identificar Cómo la dimensión satisfacción con los cuidados de la calidad de los cuidados de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de Enfermería con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima - 2023. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de Enfermería con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima - 2023.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>HiE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “experiencia con los cuidados” de la calidad de los cuidados de Enfermería con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia.</p> <p>HiE2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión “satisfacción con los cuidados” de la calidad de los cuidados de Enfermería con la satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia.</p>	<p>Variable 1 Calidad de los cuidados de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>a. Experiencias con los cuidados</p> <p>b. Satisfacción con los cuidados</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Accesibilidad</p> <p>Explica y facilita</p> <p>Conforta</p>	<p>Tipo de investigación correlacional</p> <p>Método y diseño de investigación es hipotético no experimental</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población será finita y estará constituida por 90 pacientes que acuden al servicio de emergencia.</p>

## Anexo 02

### Instrumento para medir la V1: Calidad de los Cuidados de Enfermería

Buen día, mi nombre es Ana Barra, Lic. Enfermería, estudiante de la segunda especialidad de emergencias y desastres, estoy realizando un trabajo de investigación en el que se busca saber sobre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería hacia los pacientes, por lo que pido su colaboración respondiendo las preguntas de manera honesta, se le agradece su participación y hago de conocimiento que toda información será de forma anónima.

#### Dimensión 1: Experiencias con los cuidados de Enfermería

Completamente de acuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

N°	ITEMS	CD	MD	UD	NA,ND	UPA	MA	CA
1	Era fácil relacionarse con las enfermeras							
2	las enfermeras favorecían a unos enfermos sobre otros							
3	Las enfermeras no me informaban suficientemente sobre mi tratamiento							
4	Las enfermeras se despreocupaban fácilmente							
5	Las enfermeras tardaban mucho tiempo en llegar cuando se les llamaba							
6	Las enfermeras me daban información solo cuando yo lo necesitaba							
7	Las enfermeras no parecían saber lo que yo estaba padeciendo							
8	Las enfermeras apagaban las luces demasiado tarde							
9	Las enfermeras me mandan hacer cosas antes de estar preparado							
10	A pesar de lo ocupadas que estaban las enfermeras, ellas buscaban tiempo para mi							
11	Yo veía a las enfermeras como amigas							

12	Las enfermeras pasaban tiempo apoyando a los pacientes que se encontraban mal							
13	Las enfermeras me visitaban regularmente para asegurarse de que estaba bien							
14	Las enfermeras permitían que la situación las desbordase							
15	Las enfermeras no tenían interés en mi como persona							
16	Las enfermeras me explicaron lo que me estaba pasando							
17	Las enfermeras me explicaban lo que me iban hacer antes de hacerlo							
18	Las enfermeras le decían al siguiente turno lo que estaba pasando con mis cuidados							
19	Las enfermeras sabían que hacer sin depender de los médicos							
20	Las enfermeras solían irse y olvidar lo que le pedían los pacientes							
21	Las enfermeras se aseguraban de que los pacientes tuvieran intimidad cuando lo necesitaban							
22	Las enfermeras tenían tiempo para sentarse y hablar conmigo							
23	Los médicos y las enfermeras trabajan juntos como equipo							
24	Las enfermeras no parecían saber lo que sus compañeras estaban haciendo							
25	Las enfermeras sabían lo mejor que hacer en cada momento							
26	Había un buen ambiente en la unidad gracias a las enfermeras							

**Dimensión 2: Satisfacción con los cuidados de enfermería**

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Completamente satisfecho
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	ITEM	NS	PS	BS	MS	CS
1	La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted.					
2	La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo					
3	Había siempre una enfermera cerca si lo necesitaba					
4	El número de enfermeras que conocían sus cuidados					
5	La rapidez con la que acudían cuando las llamaban.					
6	La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa.					
7	La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento.					
8	La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraba bien.					
9	La amabilidad de las enfermeras.					
10	La manera en que las enfermeras le explicaban las cosas					
11	La forma como las enfermeras informaba a su familia					
12	El modo de hacer su trabajo de las enfermeras.					
13	El tipo de información que las enfermeras daban a cerca de su situación y tratamiento					
14	El trato que recibió de las enfermeras como persona					
15	La forma como las enfermeras escuchaba sus preocupaciones.					
16	La cantidad de libertad que le fue dada en el servicio.					
17	La disponibilidad de las enfermeras a responder a sus demandas.					
18	El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras					
19	La conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades.					

## Anexo 03

## Instrumento para medir la V2: Satisfacción del usuario

Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

N°	ITEM	N	A	CS	S
1	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo				
2	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones				
3	El personal de enfermería es receptivo a sus necesidades				
4	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido del personal de enfermería es eficiente				
5	Es de calidad el trato del personal de enfermería de la emergencia de este hospital				
6	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente				
7	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas				
8	Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud				
9	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño)				
10	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación				
11	La enfermera se preocupa por la alimentación del paciente				
12	El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita				
13	El personal de enfermería está atento a su evolución				
14	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal				
15	Se siente como persona, valorado y escuchada por el personal de enfermería				
16	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación				
17	Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería				
18	El personal de enfermería entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando está en la urgencia				
19	Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería				
20	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad				
21	La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente				
22	El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.				

23	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención. y actúan coordinadamente				
24	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama				
25	El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida				
26	La auxiliar de enfermería le pregunte cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir				

**Anexo 04**

**DATOS SOCIODEMOGRAFICOS DE LOS PARTICIPANTES**

**Datos sociodemográficos de los pacientes de la Emergencia del hospital II  
Vitarte Essalud- Lima**

<b>Participantes</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>total</b>	90	100
<b>Edad</b> 18-29 30-59 60 años a mas		
<b>Sexo</b> Hombre Mujer		
<b>Estado civil</b> Soltero Casado Conviviente Viudo(a)		

Elaboración propia

## Anexo 05

### Consentimiento Informado

El siguiente documento mantiene información que le permitirá tomar la decisión si desea ser participe en este trabajo de investigación, antes de tomar la decisión si participará o no, deberá reconocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Se le pide que lea detenidamente la información que se le brindara en dicho documento y si presentara dudas se le pide consultar con la investigadora.

**Título del proyecto:** “Calidad y satisfacción con los cuidados de Enfermería en usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital II Vitarte Essalud, Lima - 2023”

**Nombre de la investigadora:** Ana Maribel Barra Cierto

Propósito del estudio: Determinar cómo la calidad del cuidado enfermero se relaciona con la satisfacción del usuario en su atención en el servicio de emergencia.

**Participantes:** pacientes que asisten al servicio de emergencia.

**Participación:** Su participación será de manera voluntaria con su respectiva firma dando conformidad al consentimiento informado.

**Participación voluntaria:** la participación en este trabajo de investigación es de manera voluntaria.

**Confidencialidad:** La información que se proporcione en este trabajo de investigación, la única persona que tendrá acceso a la información es la investigadora ya que será confidencial.

**Renuncia:** si no se siente a gusto con conforme con las preguntas podrá retirarse en cualquier momento sin ningún compromiso.

**Consultas posteriores:** Si tuviera dudas sobre este trabajo de investigación durante su desarrollo podrá consultarlo con la investigadora.

### **Declaración de consentimiento**

Declaro que he leído y comprendido toda la información brindada y haber sido informada sobre los beneficios de la investigación, que también he sido informada que dicha participación será de manera confidencial sin vulnerar mis derechos, acepto libre y voluntariamente responder la encuesta presentada. Ante todo, ello doy conformidad brindando la siguiente información personal.

Documento de identidad -----

Correo electrónico -----

Firma -----

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2023-11-26</b> Submitted works	2%
3	<b>uwiener on 2023-09-24</b> Submitted works	2%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
5	<b>repositorio.unac.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>repositorio.unid.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.unal.edu.co</b> Internet	<1%