



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo académico**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de  
emergencia del Hospital Nacional Vitarte en Setiembre-noviembre 2023

**Para optar el Título de**

Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

**Presentado Por:**

**Autor:** Quiroz Hilario, Evelin

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0003-2233-0924>

**Asesora:** Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

**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, Quiroz Hilario, Evelin, 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 de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Nacional Vitarte en Setiembre– Noviembre 2023”, Asesorado por la Docente Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario, CE N° 002865014, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:309255658, 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)  
 Quiroz Hilario, Evelin  
 DNI N° 48079277



.....  
 Firma de la Asesora  
 Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario  
 CE N° 002865014

Lima, 20 de Agosto de 2023

**DEDICATORIA**

A mis padres quien siempre me  
brindaron su apoyo incondicional en  
todo momento para mi desarrollo  
personal y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento al, por su asesoría  
y sus enseñanzas constantes para la  
creación de la presente tesis.

**Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>**

**JURADO**

**Presidente** : Dra. Reyes Quiroz, Giovanna Elizabeth

**Secretario** : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica

**Vocal** : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

## ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
<b>1. EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	6
1.4. Justificación de la investigación	7
1.4.1. Teórica	7
1.4.2. Metodológica	7
1.4.3. Práctica	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1. Temporal	8
1.5.2. Espacial	8
1.5.3. Población o unidad de análisis	8
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Formulación de hipótesis	20

2.3.1. Hipótesis general	20
2.3.2. Hipótesis Especifica	20
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1. Método de la investigación	22
3.2. Enfoque de la investigación	22
3.3. Tipo de investigación	22
3.4. Diseño de la investigación	22
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variables y Operacionalización	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.7.1. Técnica	26
3.7.2. Descripción de instrumentos	26
3.7.3. Validación	26
3.7.4. Confiabilidad	26
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos	23
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>24</b>
4.1. Cronograma de actividades	31
4.2. Presupuesto	32
<b>5. REFERENCIAS</b>	<b>33</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Instrumentos	46
Anexo 3: Consentimiento informado	47
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin	48

## **Resumen**

La investigación tiene como objetivo determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del hospital Nacional Vitarte 2023; es un estudio de enfoque cuantitativo, de método hipotético/deductivo, de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal; se aplicara una muestra de 150 obtenida por la ecuación de poblaciones finitas, de una población de 200 usuarios del Servicio de Emergencia de unhospital Nacional Vitarte 2023, mediante dos instrumentos: un cuestionario para la calidad de atención de enfermería y otro para la satisfacción del usuario, la estadística será de manera descriptiva (prueba de estaninos) y la correlación de Rho de Spearman, con una interpretación de hallazgos por evidencia de tablas y gráficos a fin de determinar la asociación de las hipótesis expuestas; encontrando si existe o no asociación entre las variables de estudio.

**Palabras Claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio de emergencia.

## Summary

The objective of this investigation is to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of user satisfaction in the Emergency Service of a national hospital Vitarte, 2023; It is also a study with a quantitative approach, hypothetical/deductive method, of a aplicad type of correlational descriptive level and a non-experimental cross-sectional design; will be applied to a sample of 150 obtained by the equation of finite populations, from a population of 200 users of the Emergency Service of a National hospital Vitarte, 2023, through two instruments: a questionnaire for the quality of nursing care and another for satisfaction of the user, the statistics will be descriptive (stanin test) and Spearman's Rho correlation, with an interpretation of findings by evidence of tables and graphs in order to determine the association of the hypotheses exposed; finding whether or not there is an association between the study variables.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, emergency service

## **1. EL PROBLEMA**

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

La atención de salud, que brinda el profesional de enfermería, es muy visible en todo el proceso de atención, más aún en el servicio de emergencia. Si bien es cierto, uno de las causas para no brindar una atención de calidad es la infraestructura y la demanda de pacientes que acuden a esta área, también hay un grado importante de compromiso del profesional en enfermería, que muchas veces muestran apatía, estrés, desinterés y en algunos casos autoritarismo, frente a las necesidades de los usuarios. (1)

La calidad es un conjunto de acciones que van dirigidas hacia la excelencia en los servicios otorgados y por ende lograr la satisfacción del usuario. Asimismo, enfermería es responsable de la calidad del cuidado que presta en una institución, además de la ética, leyes y normas de la profesión. Existe en la actualidad un interés en los hospitales por una búsqueda incesante de niveles más altos de calidad y de servicios, para ello se hace necesario desarrollar controles de calidad por las exigencias sociales. (2)

La atención brindada por los enfermeros, en el área de emergencia no solo se centra en la atención física, sino también en el ámbito ético, ya que el cuidado no debe ser visto con fines lucrativos o solo una práctica laboral, sino como una interacción necesaria, en función del adecuado uso de sus recursos materiales, intelectuales y de actitud; en el ámbito social, pues se requiere un personal

capacitado, el cual establezca una adecuada atención; para poder cubrir las necesidades de una alta demanda de usuarios.(3)

La organización Panamericana de la Salud (OPS), indica que el enfoque hacia la calidad establece métodos que permitan evaluar las estrategias sanitarias de prevención, de curación y de apoyo; con el objetivo de analizar la efectividad, la eficacia y seguridad de los mismos, el personal de enfermería ha sido capacitado y formado para cuidar la salud de su paciente, pero si este no lo hace de manera correcta, es decir sin la calidad de servicio que se espera, estaría contradiciendo su propia formación. (4)

A nivel mundial la OMS establece que toda persona tiene derecho a la salud a recibir un cuidado de calidad donde se cubra las necesidades del usuario, el nivel de la calidad de la atención en enfermería dentro del proyecto de salud integrado nacional y otorgado para todos. En México-Instituto Nacional de Cardiología Ignacio Chávez se realizó un estudio donde se evidencio que el Nivel de Satisfacción de los usuarios que son atendidos y hospitalizados por el profesional de enfermería, consiguió como resultado que la satisfacción fue regular. (5)

En un estudio realizado en Colombia en el año 2019, evidenciaron que solo el 30% de pacientes eran registrado como emergencia y el 70% como urgencia; esta situación aumento la insatisfacción de los usuarios por percibir una mala atención que no coincidía con su expectativa. A sí mismo, se pudo evidenciar que la falta de

comprensión sobre la diferencia entre emergencia y urgencia provocó frustración y ansiedad en los pacientes que decidieron no regresar, calificando la atención de enfermería poco humanizada y empática. (6)

En el Perú la situación de la salud pública no es ajena a esta problemática, ya que se evidencia una deficiencia en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de emergencia. Hasta finales del año 2016 hasta el 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) mostro los reclamos en las instituciones prestadoras de salud, subieron en un 50%, por lo que cabe precisar la insatisfacción que perciben los usuarios hacia los servicios que brindan dichas instituciones (7)

Asimismo, también se evidenciaron estudios en donde el 50% de los usuarios se sienten satisfechos sobre la calidad del cuidado que reciben, dando su percepción regular, Lima también se hallaron estudios vinculados a la materia donde el 28% de pacientes manifestaron no haber recibido cuidados con amabilidad y otros en un 25% un cuidado regular. En Trujillo se evaluó un estudio donde se encontró en un 51% un nivel bajo en satisfacción de la calidad de la protección del paciente de parte de los enfermeros. (8)

Por otro lado, en la investigación que realizo Chumpitaz en la Clínica Internacional sede San Borja; obtuvo como resultado que el 64.6% de enfermeras brindan atención de calidad a un nivel medio, el 19.6% de nivel bajo y el 15.7% de nivel alto. Asimismo, el 47.6% de los usuarios hospitalizados manifestaron nivel

medio de satisfacción, el 29.1% refirió que tuvieron un nivel alto de satisfacción y 23.3% refirieron que tuvieron un nivel bajo de satisfacción. Frente a esta realidad la atención debe ejecutar con los estándares ya constituidos (9)

La problemática de insatisfacción del usuario generado por una deficiente calidad de atención en el área de emergencia resulta ser más complicado, ya que, en esta área a diferencia de otros, tienen que estar preparados para resolver cualquier tipo de casos, todos ellos críticos y que requieren de la prontitud y eficiencia del personal. Si bien no se cuenta con la adecuada infraestructura, equipos, personal con experiencia, medicamentos etc., provocando la complicación de salud del paciente, así como su fallecimiento, por lo que es de especial cuidado el área de emergencias. (10)

Diariamente el servicio de emergencia del Hospital Vitarte, atienden muchos usuarios en el área de emergencia, por la demanda de pacientes que acuden, carencia de espacios adecuados, saturación de atenciones, limitado personal, ausencia de un sistema automatizado de registro de usuarios, la calidad de atención puede verse afectada provocando insatisfacción y rechazo del paciente, siendo perjudicial para el usuario e institución.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del Área de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del hospital Vitarte 2023?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del hospital Vitarte 2023?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del hospital Vitarte 2023?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Vitarte, lima; 2023.

#### **1.3.3 Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital Vitarte, lima; 2023.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital Vitarte, lima; 2023.

Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital Vitarte, lima; 2023.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

El proyecto se justifica de manera teórica, fundamentada por la teoría de los cuidados de Jean Watson, proporcionara nuevos conocimientos sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia, con el objetivo de comprender como se da esta relación y poder fundamentar los resultados que se obtenga. Y mejorar el área que se ofrezca al paciente, de que tan valioso es mejorar la calidad de atención para bajar los índices de insatisfacción a nivel general en el sistema de salud.

### **1.4.2 Metodológica**

El proyecto aportara con el análisis de los instrumentos que serán utilizados para medir las variables del estudio, los cuales son validados y confiables, a nivel nacional, y ello con la metodología cuantitativa a utilizar servirán de modelo para otros trabajos que se enfoquen en aportar en la mejora de los servicios de salud.

### **1.4.3 Práctica**

El proyecto se orienta en comprender la relación entre las variables de estudio con ello entender la magnitud del problema y saber si mejorando la situación de la calidad de atención se podrá mejorar la satisfacción de los pacientes y que tan relacionadas están para sugerir acciones que reparen dicha situación en favor del servicio y la sociedad.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

**1.5.1 Temporal:** La investigación se efectuará en el año 2023.

**1.5.2 Espacial:** La presente investigación se realizará en el servicio de Emergencia, Hospital Nacional Vitarte, Lima.

**1.5.3 Población o unidad de estudio:** Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital Nacional Vitarte.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes Internacionales**

Ayovi (11), en el año 2020 presentaron la investigación teniendo como objetivo “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”; Se utilizó una metodología de tipo cuantitativo, alcance descriptivo, análisis-síntesis y deductivo, y de corte transversal, como técnica para recabar información es la encuesta. La población estuvo conformada por el número de pacientes que acudieron en el área de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas de mayo a junio del 2020 la cual correspondió a 9.285 usuarios en donde se trabajó con una muestra probabilística de 436 usuarios. Resultados: Se pudo demostrar que el 58,03% de los usuarios que acuden a la atención en el área de emergencia indican su satisfacción por la atención brindada, otro grupo que fue el 41,97% mostraron inconformidad con la atención y servicio recibido. Conclusiones: Se mostró el cumplimiento de las normas y estándares de calidad para mantener satisfechos a los pacientes que acuden al área de emergencia del hospital.

Guadalupe et al. (12) en el año 2019 presentaron su estudio cuyo objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención”. La metodología es un enfoque cuantitativo y un corte transversal para describir el alcance, con un diseño no experimental, en donde la muestra de 125 pacientes que formaron una muestra de 94 usuarios quienes resolvieron dos cuestionarios cada uno, de los cuales se pudo evidenciar que las dimensiones que obtuvieron bajo

puntaje fueron el nivel de confiabilidad y seguridad, la falta de capacidad de respuesta por parte del personal, a diferencia de los aspectos tangible hubo buenos resultados, esto en un calificación del 56%, por lo que se mostró que la mayoría de pacientes no muestran una satisfacción media en relación con el nivel de la calidad de atención percibida.

Ruydiaz et al. (13), en el año 2020, presentaron su estudio cuyo objetivo de "Determinar la satisfacción de los pacientes hospitalizados con la calidad de la atención", Metodología: Se realizo un análisis transversal descriptivo que examinó una muestra de 280 usuarios de tres servicios médicos, quirúrgicos y de hospitalización. se utilizó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Qen su versión de 46 ítems, los datos fueron organizados en Excel y procesados en SPSS 19.0y se tuvo en cuenta el consentimiento informado y los criterios de la resolución 008430 de 1993. Resultados: Predominio masculino (59,8%), nivel socioeconómico 2, mediana de edad de uso quirúrgico 29 años, satisfacción del paciente por el servicio médico quirúrgico es alta (38%) y estancia hospitalaria (52%) la satisfacción es moderado (57%). Una de nuestras conclusiones fue que la calidad del cuidado detalla el comportamiento de cuidado físico, mental o espiritual que son recepcionados positivamente por las personas y que fomentan la protección y tranquilidad de los demás.

## Nacionales

Rodríguez et al. (14), en el año 2023 presentaron su estudio cuyo objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima, Perú, metodología que se empleó un método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal; en una muestra 105 usuarios; los instrumentos que recopilaron los datos fueron dos cuestionarios. Resultados; en lo que respecta a la calidad de cuidado de enfermería, el 53.3% mostraron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% presentaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% evidenciaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción. Conclusión determinando que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes; con un resultado del valor de p igual a 0,001

Alvan et a.(15), en el año 2020 presentaron su estudio cuyo objetivo “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 metodología del estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional; la muestra fue de 336 usuarios adultos de 18 a 65 años de edad. Se

empleó 2 instrumentos: 2 encuestas; una sobre Calidad del Cuidado de Enfermería, y otra sobre Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos. En cuanto a la Calidad del Cuidado de Enfermería el 76.5% de los usuarios mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76.2% de los usuarios estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% estuvieron insatisfechos. Conclusión: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos con un valor de  $P=0.000$ , una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01.

Morales (16), en el año 2022 presentaron su estudio cuyo objetivo “Determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022”; metodología de enfoque cuantitativo, de método hipotético/deductivo, nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal; se empleara a una muestra de 110 obtenida por la ecuación de poblaciones finitas, de una población de 154 usuarios del Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022, mediante dos instrumentos: un cuestionario para la calidad de atención de enfermería y otro para la satisfacción del usuario, Resultados: La estadística será de manera descriptiva y la correlación de Rho de Spearman, con una interpretación de hallazgos por evidencia de tablas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de atención de enfermería**

La calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a solo aspectos técnicos y mecanizados, sino que abarca cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el ser del ejercicio profesional de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos que son empleados en la salud física y emocional del usuario. Por consiguiente, el cuidado agrupa aspectos fisiológicos y afectivos, donde el personal de enfermería debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con el ser humano que cuida y atiende. (17)

La calidad se relaciona y se encuentran en área común. La atención de calidad abarca tres componentes: El componente técnico, emplea la ciencia y tecnología para manejar los problemas para obtener el beneficio. Los componentes de relaciones interpersonales son relaciones de personas que cumplen normas y valores sociales; aspectos de confort son elementos del entorno del usuario que brindan atención agradable. (18)

El principal exponente de calidad en salud es Donabedian, debido a que convirtió el pensamiento sobre los sistemas de salud, y quien estableció los conceptos de estructura, proceso y resultado que integran hoy en día la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención a la salud. De esta manera, la calidad “es el tipo de atención que se espera que va contribuir el bienestar

del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las etapas del proceso de atención” logrando con ello alcanzar las finalidades trazadas por la cual fue creado. (19)

La función de enfermería agrupa una serie de responsabilidades, entre las que sobresalen las acciones de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., este ejercicio diario requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales deben ser de calidad, y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente. (20)

### **Dimensiones de la calidad de atención de enfermería**

Se evidencian diferentes recomendaciones analíticas para la calidad de la salud, pero en general, la recomendación de Avedis Donabedian, es quizás la más aceptada, indicando tres aspectos: El aspecto técnico de la atención, la relación establecida entre el proveedor de salud y el usuario, el entorno o establecimiento de cuidados. La comprensión y el manejo de estas dimensiones se pueden expresar de la siguiente manera.

#### **Dimensión 1. Técnica**

Involucra toda la preparación del personal de salud, toda su ciencia y tecnología, incluyendo sus destrezas y saberes, lo que le es primordial para

desarrolla su actividad dentro del campo clínico. Asimismo, el aspecto de la atención es el conjunto de conocimientos científicos y capacidades profesionales que emplean para cuidar a los usuarios ello para lograr eficiencia en ellos diagnósticos y tratamientos y proceso en la seguridad del paciente como del profesional. Es por lo cual, los personales de enfermería utilizan diversas técnicas en el cuidado de sus usuarios de acuerdo con procedimientos en los que reflejan su competitividad a través de la atención oportuna y continuo y predicen los riesgos y enfermedades del paciente. (21)

### **Dimensión 2. Humano**

Este aspecto esta direccionado en la interacción que se brinda entre el personal de salud y los pacientes, en donde se desarrolla el respeto a los derechos del usuario, en donde se le considera como un ser único que necesita de cuidados más allá de lo físico; es decir de un cuidado humanizado. Igualmente es una parte esencial en el nivel de atención y tratamiento de la salud de los usuarios, considerado como un ser psicosocial biológico y espiritual. Cabe decir que el aspecto humano del cuidado es una manera de poder comprender y ser empáticos con los requerimientos del paciente de ser tratado como un ser humano. (22)

**Dimensión 2. Entorno:** Es una agrupación de factores ambientales, sociales, culturales, éticos, económicos, profesionales, etc., que mantienen influencia en el estado o desarrollo del servicio. El Entorno de la Práctica Profesional de Enfermería (EPPE) es un ambiente que facilita o dificulta la

prestación de cuidados de calidad, así como de la seguridad y el bienestar de los usuarios. La constitución de un ambiente positivo fomenta la excelencia organizacional, optimiza los resultados y aumenta la percepción y satisfacción de los usuarios. En muchos países, se ha logrado evaluar que estas condiciones en un nivel bueno, tienen un impacto objetivo en los resultados de salud, disminuyendo la morbilidad y mortalidad, mejorando la calidad del servicio. (23)

### **2.2.2 Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es una evaluación subjetiva del éxito logrado por un sistema de información, ya que es una alternativa a medidas de rendimiento más objetivas, a menudo inaccesibles. Es el nivel de congruencia entre las expectativas del usuario de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los usuarios y su percepción de los servicios de atención médica prestados. Es la percepción general del paciente respecto a la atención recibida, esta es positiva ya que ha sido cubierta sus necesidades, tanto físicas como, emocionales. (24)

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

Las dimensiones de SERVQUAL Al focalizarse en las estrategias y los procesos que una organización puede usar para alcanzar la excelencia en el servicio, el modelo y sus componentes se pueden realizar para guiar la estrategia e implementar decisiones. El objetivo central del modelo es el llamado brecha de cliente, que es la diferencia entre las expectativas y las percepciones del usuario, donde las expectativas son el referente que el usuario va logrando a través de la experiencia del servicio. La percepción, por otro lado,

sugiere cómo se recibe realmente el servicio. Las organizaciones necesitan cerrar la brecha entre lo que esperan y lo que obtienen. Sin embargo, el modelo indica que cerrar la brecha del usuario requiere cerrar otra brecha, a saber, la brecha organizacional.

### **Dimensión 1. Elementos tangibles**

En la escala SERVQUAL, los factores tangibles están relacionados con la apariencia de los objetos físicos, equipos, personas y materiales de comunicación. se refieren a los elementos que son percibidos por los pacientes en el área como la infraestructura de las instalaciones, los complementos, entre otros, donde también se incluye al recurso humano, el tiempo del servicio o atención, etc., lo que es parte de la administración del proveedor de salud. (25)

**Dimensión 2. Fiabilidad:** Hace referencia a la actitud confiable y precisa señalada por las enfermeras y también demuestra que se brinda una atención adecuada y esmerada. Detallando las diferentes características. Asimismo, este aspecto que expresa que tan seguro es un área, tanto en la integridad del paciente como en la calidad del servicio, es por ello que la fiabilidad expresa un servicio que tiene un mínimo de errores. (26)

**Dimensión 3. Capacidad de respuesta:** Se puede definir por las capacidades, habilidades o aptitudes de una persona ante un hecho que pueda alterar su integridad física. La capacidad de respuesta ante emergencias es importante

porque es necesario formular un plan que permita una respuesta rápida y adecuada de acuerdo a la naturaleza y características del incidente. (27)

**Dimensión 4. Seguridad:** Esto de gran importancia en el cuidado de la salud, ya que es fundamental establecer confiabilidad, confianza y seguridad en la salud del paciente para que este pueda confiar en el diagnóstico emitido (39) esta cualidad también refiere el nivel de la efectividad del servicio del cual considera tanto costos, como peligros en el momento de efectuar y brindar un servicio, teniendo como punto principal la salud, integridad y bienestar del paciente y su familia. (28)

**Dimensión 5. Empatía:** Comprender la situación, las emociones y las necesidades del paciente es fundamental para iniciar una relación terapéutica. La base de esta actitud es la empatía, porque son los atributos los que permiten al enfermero comprender verdaderamente a los demás. Por tanto, es fundamental en toda relación enfermera-paciente. (29)

#### **Como teoría se nombra la Jean Watson la teoría de los cuidados;**

Para Jean Watson, el cuidar es el ser de la profesión de enfermería: el cuidado en el mantenimiento o recuperación de la salud, así como el apoyo en el desarrollo de la vida y en el momento de la muerte. La teoría del cuidado humano guía hacia un compromiso profesional guiado por normas éticas que es un factor

motivador esencial en el proceso de cuidado. La calidad de las intervenciones de enfermería se basa en la interacción de la enfermera/o persona y del paciente-persona y en el conocimiento amplio del comportamiento humano, sus respuestas, necesidades, esfuerzos y límites, y en su saber reconfortar, tener compasión y empatía. (30)

La teoría de Watson establece que la enfermería como una ciencia humana y un arte; postula que el amor incondicional y el cuidado son fundamentales para el desarrollo y la supervivencia de la humanidad; que el cuidado y el amor hacia uno mismo se da al amor y cuidado hacia los demás; que el aspecto curativo de las actividades de la/el enfermero/o no es un fin en sí mismo, pero está dentro del cuidado. Sobre este particular Watson refirió que la contribución de las/os enfermeras/os en los cuidados de salud estará delimitada por la capacidad de plasmar su ideal de cuidado en su práctica. (31)

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del Área de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del Área de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específica**

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.

**Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.

**H2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de

atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.

. **H<sub>0</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.

### **3.- Metodología**

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

Se utilizará el hipotético - deductivo. Método está ligado a la investigación y la complejidad de esta, el método nos permite simplificar esta complejidad y presentarlo mediante elementos significativos de un problema, estructuras conceptuales y explicaciones causales. (32)

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

El enfoque será cuantitativo, con el objetivo de realizar mediciones de las variables de investigación, donde se utilizarán procedimientos estadísticos y analíticos para determinar qué resultados se pueden generalizar; la cultura en otros campos y contextos plantea este problema de investigación. (33)

#### **3.3. Tipo de Investigación**

La investigación es de tipo aplicada, porque comienza con el conocimiento para encontrar respuestas a posibles aspectos de mejorar un problema existente. (34)

#### **3.4. Diseño de Investigación**

El diseño del estudio será el no experimental de corte transversal, el cual es característico por no manipular intencionalmente las variables de estudio, solo las estudia en un contexto real y según el corte en un momento y lugar que han sido escogidos por la magnitud del problema. (35)

### 3.5.- Población, muestra y muestreo

**Población:** La población es considerada como un conjunto de individuos que cumplen con ciertas características ideales para el tipo de investigación que se desarrollen. La población estará constituida por 200 usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte 2023.

**Muestra:** Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

$$N = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N-1) E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

N : Población (200)

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

P : Probabilidad de éxito (0.5)

Q : Probabilidad de fracaso (0.5)

E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{200 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(200 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 150$$

**Muestreo:** el muestreo con el cual se obtiene la muestra es el probabilístico aleatorio simple, porque se obtiene la muestra en función de la probabilidad. Es decir que cada participante tiene la misma probabilidad de formar parte de la muestra. Por lo tanto, los participantes se seleccionan utilizando un mecanismo de selección aleatorio hasta que se alcance el tamaño de la muestra derivado de la ecuación para la población finita. (34)

### **Criterio de inclusión**

- Pacientes lucidos, orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes que sean mayores de 18 años de ambos sexos.
- Pacientes que voluntariamente acepten participar en el estudio.
- Pacientes que permanezcan 4 horas a más en el área emergencia.

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes desorientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes menores de edad de ambos sexos.
- Pacientes que no deseen participar en el estudio.

### 3.6. Variables y Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
<b>Calidad de atención de enfermería</b>	La calidad en salud se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él. (17)	La calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a solo aspectos técnicos y mecanizados, sino que abarca cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el ser del ejercicio profesional de la enfermera. medido por un cuestionario de 20 ítems que considera las dimensiones; técnica, humano y entorno.(21)	Técnica Humano Entorno	Efectividad. Eficacia. eficiencia Seguridad.  Comunicación Amabilidad Oportuno  Privacidad Comodidad. Libre de riesgo	Cuantitativa  Ordinal	Buena (74-100) Regular(47-73) Mala (20-46)
<b>Nivel satisfacción del paciente</b>	Es la percepción general del paciente respecto a la atención recibida, esta es positiva ya que ha sido cubierta sus necesidades, tanto físicas como, emocionales. (24)	La satisfacción del usuario fue medida a través del cuestionario Servqual de 24 ítems instrumento estandarizado y muy utilizado a nivel internacional considerando las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (25)	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura Limpieza Presentación del personal  Sencillez de trámites Continuidad Respeto  Claridad Disposición Tiempo de atención  Valores Honestidad Servicio  Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	Cuantitativa  Ordinal	De 22 a 65 Puntuaciones---- Nivel Por mejorar  De 66 a 109 puntuaciones ----Nivel En proceso  De 110 a 154 puntuaciones ----Nivel Aceptable

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

#### **3.7.1 Técnica**

La información será recabada a través de la técnica de encuesta, y como instrumento, 2 cuestionarios que medirán la calidad de atención y la satisfacción del paciente. (35)

#### **3.7.2 Descripción del instrumento**

Cuestionario para evaluar la calidad de atención del personal de enfermería: Instrumento del autor Bertha Milagros López Tirado que consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: Técnico (6 ítems), Humano (7 ítems) y entorno (7 ítems). Siendo un instrumento estandarizado, se anexa la ficha técnica del mismo:

Ficha técnica del instrumento:

Nombre: del instrumento Cuestionario de la calidad de atención

Autor(a): Bertha Milagros López Tirado (36)

Objetivo de estudio: Determinar el nivel de la calidad de atención.

Procedencia: Perú- Lima

Administración: Individual / físico

Duración: 20 minutos

Muestra: 320 usuarios

Dimensiones: Técnico (09 ítems)

Humano (06 ítems)

Entorno (05 ítems)

Categorías: Totalmente acuerdo (5 puntos)

De Acuerdo (4 puntos)

Indeciso (3 puntos)

Desacuerdo (2 puntos)

Totalmente en Desacuerdo (1 puntos)

Escala Valorativa: Buena (74-100)

-Regular (47-73)

-Mala (20-46)

**Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario (SERVQUAL):** Este instrumento fue evaluado utilizando un cuestionario de 24 ítems estructurados de acuerdo a las dimensiones establecidas: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Siendo un instrumento estandarizado, se anexa la ficha técnica del mismo:

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario (SERVQUAL).

Autor(a) : Zeithaml (37)

Objetivo: Determinar el nivel de la satisfacción del usuario.

Procedencia : Perú

Administración: Individual /Físico

Duración: 20

minutos

Muestra: 110 usuarios

Duración: 20

minutos

Muestra: 110 usuarios

Dimensiones: Elementos tangibles (05 ítems)

- Fiabilidad (03 ítems)

- Capacidad de respuesta (06 ítems)

- Seguridad (05 ítems)

- Empatía (05 ítems)

-

Categorías: De la 1 menor calificación al 7 como la mayor calificación.

Escala valorativa: De 22 a 65 Puntuaciones---- Nivel Por mejorar

De 66 a 109 puntuaciones ----Nivel En proceso

De 110 a 154 puntuaciones ----Nivel Aceptable

A mayor puntuación, mayor será la presencia de los componentes de la calidad de servicio percibido por los usuarios.

### **3.7.3 Validación**

#### **a) Validación de la variable calidad de atención de enfermería:**

La validez la determinaron como una herramienta de calidad de enfermería, la técnica que se utilizará es la encuesta y el instrumento un cuestionario tipo Likert modificado, elaborado por la Licenciada Bertha Milagros López Tirado (2014) con un nivel de confianza del 95% y con un Alfa de Crombach 0.83.

#### **b) Validación de la variable satisfacción del usuario:**

es un instrumento estandarizado y validado internacional mente por lo cual Servqual no necesita validación (38).

### **3.8. Confiabilidad**

#### **Confiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería:**

La Licenciada Bertha Milagros López Tirado (2014) estudio realizado Hospital Santa Rosa se determinó la confiabilidad con el alfa de Crombach, obteniéndose un valor de 0.8, 35 demostrando que es confiable. Así mismo, se determinó la validez ítems por 28 ítem, mediante la fórmula de R de Pearson, demostrando que todos sus ítems son válidos. El instrumento consta de 20 ítems, específicamente la dimensión técnica científica consta de 9 preguntas, la dimensión humana 6 preguntas y finalmente la dimensión de entorno con 5 preguntas. Los rangos de puntuación de las 3 dimensiones que evalúa el instrumento son: Técnica científica Satisfacción Alto: 24 a 27 puntos. Medio: 20 a 23 puntos. Bajo: 0 a 19 puntos Dimensión Humana Alto: 51 a 60 puntos. Medio: 45 a 50 puntos. Bajo: 0 a 44 puntos. Dimensión Entorno Alto: 14 a 20 puntos. Medio: 11 a 13 puntos. Bajo: 0 a 10 puntos. Las puntuaciones finales son: Nivel de satisfacción alto: 51 a 60 puntos Medio: 45 a 50 puntos Bajo: 0 a 44 puntos.

#### **Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario:**

Cómo se mencionó anteriormente Servqual es un instrumento estandarizado y validado como confiable internacionalmente. Reporta un alfa de Cronbach de 0,74 en México al igual que en Estados Unidos, en Turquía reporta 0,94, en España 0,90, en Taiwán 0,70, en Rumania 0.67; además, con un KMO para expectativas de 0.75 y percepciones de 0.84 (40).

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

Inmediatamente después de la recopilación de datos, se creará una base de datos cifrada de la réplica de los participantes. Esta información será procesada por el programa SPSS.25.0. El programa organiza los resultados por dimensiones y variables para que se puedan mostrar en forma tabular y gráfica. Por otro lado, el escrutinio de inferencia se realizará utilizando las pruebas estadísticas rho de Spearman o Pearson para probar hipótesis basadas en los resultados de las pruebas de normalidad.

### **3.9. Aspectos éticos**

**Principio de Autonomía:** Este principio será respetado a través de la firma del consentimiento informado por parte de la muestra, lo cual demostrará la autonomía o decisión propia de la muestra de querer o no participar en el estudio.

**Principio de Beneficencia:** Se busca es contribuir a la muestra seleccionada e la disminución de la problemática observado. Por tanto, este resultado beneficiará la mejora del servicio de emergencia y de la satisfacción del usuario con ello.

**Principio de No Maleficencia:** En este caso no se perjudicará ni a la institución ni a l amuestra de estudio, bajo ningún concepto, ya que el estudio solo tiene fines

meramente académicos

**Principio de Justicia:** Todos los participantes del presente estudio serán tratados con respeto, sin discriminación ni preferencia alguna.



## 4.1. Presupuestos

<b>POTENCIAL HUMANO</b>	<b>REC. HUMANO</b>		
	Asesorías	1	1100.00
	Técnico en digitacion	1	100.00
	Encuestadores	2	50.00
	Estadístico	1	560.00
<b>RECURSO MATERIAL</b>	<b>MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS</b>		
	Texto	Estimado	200.00
	Internet	Estimado	150.00
	Otros	Estimado	300.00
	<b>MATERIALES DE IMPRESIONES</b>		
	Impresiones y copias	Estimado	400.00
	Empastado de Tesis	3 ejemplares	120.00
	USBs	Unidad	40.00
	CDs,	2 unidades	4.00
	<b>MATERIALES DE ESCRITORIOS</b>		
	Papeles bond A4 80 gramos	2 millar	50.00
	Papelotes cuadriculados	10 unidades	6.00
	Cartulina	10 unidades	2.00
	Cinta Adhesiva	2 unidades	4.00
	Lapicero	4 unidades	8.00
	Plumón	6 unidades	45.00
<b>SERVICIO</b>	<b>SERVICIO</b>		
	Comunicación	Estimados	90.00
	Movilidades y Viático	Estimados	300.00
	Imprevisto	Estimados	300.00
	<b>Total, costo</b>	<b>1878.000</b>	
<b>RECURSO FINANCIERO</b>	<b>El proyecto será autofinanciado</b>		

## Referencias

1. Santiago A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Rev enferm Scielo.2020 Diciembre;26(2): p-114.

[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795532020000100219&script=sci\\_](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795532020000100219&script=sci_)

- 2.- Organización Mundial de la Salud. Sitio Web Mundial de la OMS. [Online].; 2021 [cited 2021 Junio 14. Available from:

[https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCOjw9O6HBhCrARIsADx5qCRGdOveAqoWSY4m9ihl1Mao yOKQaDAc4C117pS7\\_-NC0ViR3mZsiRAaAshAEALw\\_wcB](https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCOjw9O6HBhCrARIsADx5qCRGdOveAqoWSY4m9ihl1Mao yOKQaDAc4C117pS7_-NC0ViR3mZsiRAaAshAEALw_wcB)

- 3.- Alvarez A, Olivarez C, Cadena J, Olivera S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la- atención de enfermería. Rev Enf Neurol (Mex).2016:11(2): p-68-72.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>

- 4.- Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018 [tesis licenciatura]. lima: universidad nacional de trujillo.2019.

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_Canzio-Meneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf)

- 5.- Hernandez A. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados.Rev. Scielo. [Internet].2019[citado 16 de Julio]; vol. 36(4):20-33.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)

6.- Leticia HE, Satisfacción y calidad en el cuidado ensayo clínico aleatorio. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet]. 2016. [citado 10 abril]; vol 24(4):27-29.

[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es\\_0104-1169-rlae-24-02729.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es_0104-1169-rlae-24-02729.pdf)

7.- Palomino A, Rivera E, Tocto P. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital cayetano heredia, lima-2018 [tesis licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Cayetano Heredia. 2018.

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

8.- Mandujano V. Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el hospital “Felix Mayorca Soto” – Tarma, 2018 [tesis licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion. 2018.

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/922/1/TESIS%20MANDUJANO%26ROJAS.pdf>

9.- Infantes G. calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital iii iquitos-2016. Revista peruana de medicina integrativa [Internet]. 2017 [citado 20 de Julio]; vol. 2(4):133-9.

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/55-196-1-SM.pdf>

10.- Piedra L. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017. [tesis licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de

San Marcos.2019.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

11.- Ayoví L. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas” [tesis licenciatura].Lima:Universidad pontifica sede esmeraldas.2020.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYOV%c3%8d%20VALDEZ%20LADY%20TAMARA.pdf>

12.- Guadalupe L. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del hospital nacional Arzobispo Loayza, lima, enero del 2019. [tesis licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2020.

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta\\_mi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4033/Huerta_mi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

13.- Ruydiaz. "Determinar la satisfacción de los pacientes hospitalizados con la calidad de la atención", [tesis licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>

14.-Ramos R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Revista Scielo. [revista en internet] 2020 [Citado 16 de Julio de 2021].

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

15.- Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Rev Brasileira. [Internet].2011. [citado 10Julio 2021]; vol 10. (3):146-162.

<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

16.- -Rodriguez M, Muñoz R. Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid.Rev Enf. Internet].2017. [citado 17 Julio 2021]; vol 10. (3):146-162.

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>

17 Alvan M. “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 [Internet]. 2020 1 [citado 26 Nov 2023]; 44.

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962004000100009)

18.- Morales A . “Determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022”. [Internet]. 2021 6 [citado 26 Nov 2022].

<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20a%20ccion%20de%20enfermeria..Pdf>

19.- Quiñones Sánchez R. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén. La esperanza. Trujillo, 2015. [tesis de magíster, en internet]. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2015 [citada 17 Dic 2017]. 122 p.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352/CALIDAD>

**20.-** Sepúlveda C. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. Universidad del Bosque. Colombia.

[http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_col](http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_col)

**21.-** Paredes T. Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Industrial Data. 2019; 22(1).

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11817?show=full>

**22.-** Vega K. Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas. tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública. Ancash, Perú: Universidad Nacional Cesar vallejo.

<https://www//repositorio.ucv.edu.pe> Accedido el 8 de julio del 2023

**23.-** Távara L; Gutierrez M; Societa L. Calidad de la atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Don Rose Sutmoller. 2019.(Citado en octubre 2021).

<http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/6%20Calidad%20Enfermera%E7>.

**24.-** Zapata Villegas, Pamela Del Carmen. Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel, Lima – 2019, Tesis para Titulación, Universidad Privada Norbert Wiener.

25.- Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia). Aquichan [Internet]. 2015; [Consultado setiembre 2021]; 15(3): 413-425.

<http://dx.doi.org/10.FD5294/aqui.215.15.3.9>

26.- Henderson V. Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería. (Citado octubre 2021).

<https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/EnfermeriaTema12.pdf>

27.- Febré N. Calidad en Enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev.

Med. Clin. Condes. [Internet]. 2018 [consultado en octubre 2021]; 29(3): 278–87.

<https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>

28.- Borré Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y enfermería [Internet]. 2014 [consultado en octubre 2021]; 20(3): 81-94.

<https://doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>

29.- Asencios, V. Nivel de satisfacción del Usuario sobre la Atención del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado

en el 2019. [Tesis para optar el título segunda especialidad en enfermería en emergencia y desastres]. Universidad de San Martín de Porres. Perú. 2019.

<https://www.redaccionmedica.com/opinion/enfermeria-para-mejorar-lasociedad-junto-a-las-personas-337>.

30.- Vizcaíno, A. et al. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. México. Horizonte sanitario / vol. 17, no. 1, enero-abril 2019.

31.- Aznar, V. Enfermería para mejorar la sociedad junto a las personas. Redacción médica. 2019.

<https://www.redaccionmedica.com/opinion/enfermeria-para-mejorar-lasociedad-junto-a-las-personas-4387>.

32.- Diez M. Calidad asistencial y satisfacción del usuario: la observación sistemática en atención primaria 2020. Medifam

33.- Duran R. Las dimensiones éticas del cuidar de enfermería. Revista ARS Médica Chile. 2020; Vol 2 N° 2.

34.- Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [citado el 10 Noviembre del 2021]; 20(3): 397-403.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230805312020000300397&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000300397&lng=es).

35.-Torres J. Definición de funciones de enfermería por niveles de formación: propuesta para el sistema de salud cubano [Internet]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2019. [citado 1 Junio 2021].

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726463420190004](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726463420190004)

36.-Bruno T. Calidad de atención de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción de madres de niños de 0 a 3 años, que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico francisco pizarro. Tesis] Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener. Facultad de Ciencias de la Salud 2022.

[https://file:///C:/Users/Ronny/Downloads/T061\\_72644354\\_T.pdf](https://file:///C:/Users/Ronny/Downloads/T061_72644354_T.pdf)

37.- Zeithaml V, Berry L. & Parasuraman, A. Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. Journal of Marketing, 52, 35-48. 1988.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TEISISsequence=1&isAllowed=y>

38.- Rosa S. <https://www.fadq.org>. [Online].; 2019. Acceso 9 de Agosto de 2023.

[https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/la-calidad-de-la-atencion\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/la-calidad-de-la-atencion_Art-Net_Sunol.pdf). Acceso 12 de Agosto de 2021.

39.- Amed-Salazar, Villareal-Amaris, Alvis-Tous. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev Ciencia y Cuidado. May - Ago 2019. Vol. 16 No. 2.

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>

40.-López A. E. calidad de cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes del servicio de quimioterapia ambulatoria de un hospital de Lima. [Tesis] Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener. Facultad de Ciencias de la Salud 2021.

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6108/T061\\_47844252\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.13053/6108/T061_47844252_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXOS**

## Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital Vitarte 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis de trabajo		Metodo de investigación Aplicada
¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del hospital Vitarte 2023?	Determinar si existe relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, 2023.	HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del Área de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.	Calidad de atención	Método y diseño de Investigación
Problemas específicos: 1 ¿Qué relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del hospital Vitarte 2023?	Objetivos específicos: 1 Identificar si existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital Vitarte, lima; 2023.	HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del Área de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.	-Técnica -Humano -Entorno	Método hipotético - Deductivo Diseño no experimental, descriptivo, y correlacional
2 ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del hospital Vitarte, 2023?	2 Identificar si existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital Vitarte, lima; 2023.	Hipótesis específicas: HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.	Satisfacción del usuario	Población y muestra 200 usuarios, y 150 de constituyen la muestra
3 Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del hospital Vitarte, 2023?	3 Identificar si existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital Vitarte, lima; 2023.	HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.	-Elementos tangibles -Fiabilidad -Capacidad respuesta -Seguridad Empatía	Instrumentos Técnica : encuesta 1 cuestionario de calidad de atención ( Bertha Milagros López Tirado)
		HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, Lima; 2023.		2 Cuestionario de satisfacción <b>Servqual</b>

## Anexo 02 : Instrumento de recolección de datos

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en los servicios de emergencia, recordándoles que la participación es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual agradezco de antemano su colaboración.

Encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros.

### Variable 1: Calidad de atención

II. Datos demográficos:

Edad: \_\_\_\_\_ años

Sexo: F ( ) M ( )

Estado Civil: Soltero(a) ( ) Conviviente ( ) Casado(a) ( ) Divorciado(a) ( )

Religión: Católico ( ) Evangélico ( ) Adventista ( ) Otros ( )

**TA : Totalmente Acuerdo**

**A : Acuerdo**

**I : Indeciso**

**D : Desacuerdo**

**TD : Totalmente en Desacuerdo**

N	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
<b>Técnico</b>						
1	El conocimiento de la enfermera le transmite confianza.					
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la)					
5	Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera					
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar					
7	La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.					
8	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
9	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar su medicamento en casa.					
<b>Humano</b>						
10	La enfermera le saluda y trata por su nombre					
11	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
12	La enfermera le brinda un trato amable.					
13	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente					
14	La enfermera acude oportunamente al llamado					
15	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas					
<b>Entorno</b>						
16	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
17	Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza					
18	La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
19	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo					
20	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion.					

### Anexo 3: Nivel satisfacción del usuario

#### Cuestionario de Servqual

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el Servicio de emergencia, para lo cual se solicita de su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración. Ud. califique con un aspa marcado en cada ítem.

N°	ITEMS	Adecuado	Regular	Deficiente
<b>Elementos tangibles</b>				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones del centro de salud como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del puesto de salud?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
<b>Fiabilidad</b>				
6	¿Cómo es la atención en el centro de salud?			
7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera Uds. que el centro de salud registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
9	¿Cómo considera que los tramites en el centro de salud es rápido y sencillo?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			

13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
<b>Seguridad</b>				
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro de salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
<b>Empatía</b>				
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman en el centro de salud?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

## Anexo 4. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

**Título del proyecto:** “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL VITARTE, 2023”

**Nombre de la investigadora principal:** Lic. Quiroz Hilario Evelin

**Propósito del estudio:** Determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del hospital Nacional Vitarte, 2023.

**Beneficios por participar:** Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

**Renuncia:** Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al  
....., presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener.

#### **Participación voluntaria:**

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

..... Firma del  
Participante.

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 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 2023-10-29</b> Submitted works	3%
2	<b>Universidad Wiener on 2023-07-30</b> Submitted works	3%
3	<b>Submitted on 1693193162564</b> Submitted works	2%
4	<b>uwiener on 2023-04-07</b> Submitted works	2%
5	<b>docplayer.es</b> Internet	1%
6	<b>Submitted on 1687403944156</b> Submitted works	1%
7	<b>Universidad Wiener on 2023-08-06</b> Submitted works	1%
8	<b>uwiener on 2023-03-05</b> Submitted works	<1%