



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y LA SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE ATE VITARTE, DURANTE  
LA SEGUNDA OLA DE LA COVID-19, LIMA 2021”.**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS  
Y DESASTRES**

Presentado por:

**AUTOR:** LIC. SUAREZ CHILLCCE, NATALIA JANET  
(0000-0001-8172-5887)

**ASESOR:** MG. FERNÁNDEZ RENGIFO WERTHER FERNANDO  
(0000-0001-7485-9641)

**LIMA-PERÙ**

**2021**

**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL  
SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE ATE  
VITARTE, DURANTE LA SEGUNDA OLA DE LA COVID-19, LIMA  
2021.**

**ASESOR:** MG. FERNÁNDEZ RENGIFO WERTHER FERNANDO  
(0000-0001-7485-9641)

## **DEDICATORIA**

A cada integrante de mi familia que me brindaron su apoyo  
A cada uno de los participantes presentes y en memoria de los que ya no están con  
nosotros a causa de la COVID 19, porque motivaron en mí a brindar cuidado  
humanizado.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis docentes por los conocimientos impartidos

A los coordinadores de mi centro de labores

A mis compañeros de estudios

**JURADOS:**

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña  
Secretario : Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera  
Vocal : Mg. Werther Fernando Fernández Rengifo

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| <b>1. EL PROBLEMA</b> .....                          | 1  |
| <b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....         | 1  |
| <b>1.2. Formulación del problema</b> .....           | 4  |
| <b>1.2.1. Problema general</b> .....                 | 4  |
| <b>1.2.2. Problemas específicos</b> .....            | 4  |
| <b>1.3. Objetivo de la investigación</b> .....       | 4  |
| <b>1.3.1. Objetivo general</b> .....                 | 4  |
| <b>1.3.2. Objetivos específicos</b> .....            | 5  |
| <b>1.4. Justificación de la investigación</b> .....  | 5  |
| <b>1.4.1. Teórica</b> .....                          | 5  |
| <b>1.4.2. Metodológica</b> .....                     | 6  |
| <b>1.4.3. Práctica</b> .....                         | 6  |
| <b>1.5. Delimitaciones de la investigación</b> ..... | 6  |
| <b>1.5.1. Temporal</b> .....                         | 6  |
| <b>1.5.2. Espacial</b> .....                         | 7  |
| <b>1.5.3. Recursos</b> .....                         | 7  |
| <b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....                        | 8  |
| <b>2.1. Antecedentes</b> .....                       | 8  |
| <b>2.3. Formulación de la hipótesis</b> .....        | 23 |
| <b>2.3.1. Hipótesis general</b> .....                | 23 |
| <b>2.3.2. Hipótesis específicas</b> .....            | 23 |
| <b>3. METODOLOGÍA</b> .....                          | 24 |
| <b>3.1. Método de la investigación</b> .....         | 24 |
| <b>3.2. Enfoque de la investigación</b> .....        | 24 |
| <b>3.3. Tipo de investigación</b> .....              | 24 |
| <b>3.5. Población, muestra y muestreo</b> .....      | 25 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>3.6. Variables y operalización.....</b>                        | <b>26</b> |
| <b>3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b> | <b>37</b> |
| <b>3.7.1. Técnica.....</b>  | <b>37</b> |
| <b>3.7.2. Descripción de instrumentos.....</b>                    | <b>37</b> |
| <b>3.7.3 Validación.....</b>                                      | <b>38</b> |
| <b>3.7.4. Confiabilidad.....</b>                                  | <b>39</b> |
| <b>3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos.....</b>        | <b>40</b> |
| <b>3.9. Aspectos éticos.....</b>                                  | <b>40</b> |
| <b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>                           | <b>42</b> |
| <b>4.1. Cronograma de actividades .....</b>                       | <b>42</b> |
| <b>4.2. Presupuesto .....</b>                                     | <b>43</b> |
| <b>5. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>                          | <b>44</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>  | <b>51</b> |

## RESUMEN

El profesional de enfermería en la actualidad se encuentra ante los ojos del mundo, siendo considerado como la columna vertebral del sistema sanitario, la calidad del cuidado se ha puesto a prueba frente a la emergencia sanitaria declarada como pandemia a causa de la propagación de la COVID-19, el déficit de recursos, la infraestructura inadecuada, la carencia de profesionales en enfermería, el desconocimiento de cómo enfrentarse ante un virus altamente mortal, el estar a la expectativa así como el temor de ser contagiado por la COVID 19 durante el cumplimiento de sus labores fueron temores superados, primando su profesionalismo aplicando el fundamento científico. El estudio posee por objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

La presente investigación emplea el método hipotético deductivo, el tipo de estudio es básica, de corte transaccional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la población y muestra son los 65 usuarios hospitalizados en el servicio de observación de emergencia de un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19. La técnica empleada es la encuesta.

Para medir la variable la calidad del cuidado enfermero se empleara el cuestionario modificado por Moroco en el 2018, el instrumento esta compuesto por 20Items y posee un alfa de Cronbach de 0,704 y para estimar la satisfacción del usuario hospitalizado se utilizara e instrumento modificado por Ganoza (2018) con un alfa de Cronbach 0,85, los datos serán procesados en la base de datos de Excel, para luego realizar el análisis estadístico del programa estadístico SPSS, la contrastación de resultados se realizará mediante la Prueba de Chi cuadrado y presentados en tablas y figuras.

**Palabras claves:** calidad del cuidado enfermero, satisfacción del usuario hospitalizado, enfermería.



## ABSTRACT

The nursing professional is currently in the eyes of the world, being considered as the backbone of the health system, the quality of care has been put to the test in the face of the health emergency declared a pandemic due to the spread of COVID -19, the lack of resources, the inadequate infrastructure, the lack of nursing professionals, the ignorance of how to deal with a highly deadly virus, being on the lookout as well as the fear of being infected by COVID 19 during the fulfillment of His work was overcome fears, prioritizing his professionalism applying the scientific foundation. The objective of the study is to determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the hospitalized user in the emergency service in a Hospital of Ate Vitarte, during the second wave of COVID-19, Lima 2021.

This research uses the hypothetical deductive method, the type of study is basic, transactional, quantitative approach, non-experimental design, the population and sample are 65 users hospitalized in the emergency observation service of a Hospital of Ate Vitarte, during the second wave of COVID-19. The technique used is the survey.

To measure the variable the quality of nursing care, the questionnaire modified by Moroco in 2018 was used, the instrument is composed of 20 Items and has a Cronbach's alpha of 0.704 and to estimate the satisfaction of the hospitalized user, the instrument modified by Ganoza ( 2018) with a Cronbach's alpha of 0.85, the data will be processed in the Excel database, to then perform the statistical analysis of the SPSS statistical program, the contrasting of results will be carried out using the Chi-square test and presented in tables and figures

**Keywords:** quality of nursing care, hospitalized user satisfaction, nursing

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación plantea por objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la Covid-19, el profesional de enfermería cumple una labor de gran importancia en la atención integral en los usuarios que se encuentran hospitalizados a causa de la pandemia.

El cuidado enfermero es la esencia que caracteriza las actividades del profesional de enfermería, el cual se aplica en la atención de la salud, de manera holística, partiendo de los principios bioéticos, el cual permitirá desarrollar intervenciones con eficiencia, oportuna y de calidad, con seguridad y respeto, lo cual permita al usuario la pronta recuperación de su salud, favoreciendo a la satisfacción por los cuidados recibidos ante sus necesidades básicas.

Actualmente se requiere de profesionales en enfermería con vocación de servicio, conocimiento científico, de gran valor humano y amor al prójimo, para otorgar cuidados integrales ante las respuestas humanas, fundamentado en las bases de los modelos o teorías de enfermería.

El presente trabajo de investigación relacionado a la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario está constituido por tres capítulos, considerando en el primer capítulo el planteamiento del problema, asimismo se establece los objetivos, la justificación y la delimitación de la investigación.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, presentando los antecedentes internacionales y nacionales, se detalla las bases teóricas y se formula la hipótesis; el tercer capítulo consta de la metodología, describiendo el método de investigación, el enfoque, tipo, diseño, la población, la muestra trabajada, las variables, técnicas y los instrumentos de recolección de datos, se adjunta las referencias bibliográficas y anexos.

## **1. EL PROBLEMA**

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

La comisión de Salud de la Ciudad de Wuhan notificó el 31 de diciembre del 2019 la existencia de 44 casos de neumonía atípica de origen desconocido, originado por una sepa nueva de coronavirus, el 11 de marzo el representante de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Tedros Adhanom Ghebreyesus decreto la situación de salud como pandemia, siendo el profesional de enfermería parte del equipo de atención en primera línea, ante el desborde del número de casos y su rápida propagación, hasta el 11 de septiembre del 2020 se han notificado 119.030 casos y 3.463 muertes (1).

La Organización Mundial de la Salud considera al profesional de enfermería como el componente humano fundamental, encargado de brindar cuidados vitales, frente a la pandemia originado por la COVID 19, existe a nivel mundial aproximadamente 28 millones de profesionales en enfermería, los cuales poseen formación en el cuidado humanizado, con competencias científicas, capacidad de liderazgo, habilidad en la administración de los recursos y gestión de los servicios, con el fin de brindar una atención de calidad logrando la satisfacción del usuario (2).

En la región de América de Latina existen aproximadamente 9 millones de licenciados en enfermería, los cuales el 50% realizan labores relacionados al cuidado de la salud, como parte del equipo multidisciplinario están enfocados en frenar la propagación de la COVID 19, exponiendo incluso sus vidas para contribuir en salvar a otros, con dedicación y sacrificio, con la finalidad de lograr el bienestar que el usuario requiere de la atención médica, asumiendo grandes desafíos para adoptar políticas de atención a nivel regional y nacional (3).

En el Perú durante la pandemia se incrementó la demanda de usuarios con problemas respiratorios a causa de la COVID 19, afectando el cuidado humanizado en enfermería, generado por la sobrecarga laboral, la infraestructura deficiente en los diversos centros de atención en salud, hizo que se habilite áreas no destinadas para atención medica de manera improvisada, el déficit de equipos como ventiladores, la carencia de insumos, como los equipos de bioseguridad, género el temor de contagio en los profesionales de la salud (4).

En los hospitales en la ciudad de Lima y del interior del país se ha evidenciado una realidad cruda, sobre la situación sanitaria actual, con el incremento de contagios e ingresos a las sedes hospitalarias, viéndose en la necesidad de la creación de los hospitales de campaña, ya sean móviles o de material prefabricado donde la habilidad y competencia del profesional de enfermería se ha puesto a prueba, pese a los inconvenientes, la mística basado en el cuidado humanizado mediante la aplicación del proceso enfermero ha logrado favorecer la recuperación de la salud del usuario.

En Lima Este se encuentra el Hospital Emergencia Ate Vitarte, creado por el decreto de urgencia N.º 032-2020, el cual brinda atención especializada en caso de COVID- 19, posee como objetivos, ejecutar la atención oportuna, así como coordinar, aplicar y evaluar los planes de calidad y de mejora continua, durante el desarrollo de labores asistenciales, enfocados en el cuidado de la salud (5). Según el sistema SISEST/Estadística HEAV, entre los meses abril a octubre del 2020 brindó atención a 6425 usuarios, donde 5516 ingresaron por el servicio de triaje (6).

En este contexto, la satisfacción del usuario se enmarca en cubrir sus necesidades de respuestas humanas, filológicas y espirituales, tomando en cuenta las características

individuales, la calidad en la atención del cuidado enfermero favorece a alcanzar la cobertura universal en salud, con respeto, empatía y sensibilidad, cualidades que posee el profesional de enfermería, mediante la aplicación de estándares fundamentado en los conocimientos científicos, reduciendo la posibilidad de causar más daño, conociendo sus preferencias e inquietudes (7).

La satisfacción del usuario representa la diferencia entre las expectativas de asistencia sanitaria y la relación de la percepción que posee de los servicios de atención en salud, mediante la aceptación y reconocimiento, cubriendo así las expectativas del usuario, dentro del proceso asistencial, en los últimos tiempos ha cobrado mayor atención en el área de salud pública, este indicador es un eje principal de la evaluación de los servicios de salud, es necesario la participación del usuario y el profesional de enfermería en el proceso de atención, entorno y trato humanizado (8).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera se relaciona la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un hospital de ate vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021?

¿Cómo se relaciona la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021?

¿Cómo se relaciona la dimensión en torno de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021?

## **1.3. Objetivo de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

Identificar la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

Identificar la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

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

### **1.4.1. Teórica**

La investigación que se desarrollara es de gran relevancia ya que permitirá aportar conocimientos para la atención en el cuidado de enfermería con calidad mediante el compromiso que todo profesional de salud debe asumir, sobre la condición de salud y enfermedad, Florencia Nightingale fue la promotora de la búsqueda del fundamento teórico sobre el cuidado enfermero basándose en la adquisición del conocimiento, lo cual será de utilidad como precedente hacia las futuras generaciones favoreciendo la recuperación de la salud del usuario, aplicando medidas como el cuidado del entorno y anticipándonos a las necesidades del paciente.

### **1.4.2. Metodológica**

El presente trabajo de investigación para lograr sus objetivos planteados desplegará diversas habilidades y competencias, se empleará la técnica de la encuesta, cuyo resultado, nos brindara información relacionada a las variables de investigación, la cual permitirá favorecer las relaciones interpersonales y brindar respuestas oportunas con características resolutivas, que permita la atención óptima en favor del usuario.

### **1.4.3. Práctica**

Los resultados del presente trabajo de investigación se fundamentan en la necesidad de mejorar la atención en el cuidado de enfermería, que incide en la satisfacción del usuario, permitirá mejorar y fortalecer las actividades en los servicios de salud logrando un impacto positivo en la comunidad, el incremento de actividades, hace que tanto los pacientes y las enfermeras sean vulnerables a las consecuencias del estrés, afectando su estado emocional, ante esta situación se debe considerar la realización de actividades de descanso y distracción para favorecer la atención adecuada al usuario y brindar un cuidado enfermero de calidad, Jean Watson sostiene que el rol principal de la enfermera es brindar una atención de calidad al usuario y familia para favorecer la recuperación.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

La situación actual debido a la pandemia de la COVID-19, ha limitado la búsqueda de material físico en las bibliotecas públicas, así como de universidades, los horarios de labores que se realiza son de 24 son un factor que limita el tiempo en la búsqueda de información.



### **1.5.2. Espacial**

La institución donde se realizará la investigación, es nueva en el desarrollo de actividades asistenciales la cual se vio en la necesidad de apertura sus atenciones a causa del incremento en la demanda de atención en pacientes con infección a causa de la COVID-19, las instalaciones están en constante cambios movilizandoo a los pacientes de un área a otra.

### **1.5.3. Recursos**

El material de apoyo para la realización del presente trabajo de investigación fue limitado, la realización de la encuesta fue con limitaciones por ser áreas de aislamiento, donde solo se ingresa con los equipos de protección personal adecuado.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **A nivel internacional:**

En México el 2019, Vizcaíno, et al. (9) elaboraron un estudio de investigación que tuvo por objetivo “Determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco”. Realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, mediante la técnica de la encuesta, el instrumento empleado fue de Córdova, Huerta y Montiel, el cuestionario se basó en las dimensiones del modelo SERVPERF. La muestra estuvo compuesta por 96 usuarios del área de urgencia. Concluyeron que el 71% son mujeres que poseen una percepción positiva del cuidado brindado por el personal de enfermería, el 58% representa al género masculino.

En México el 2017, Pat-Pech y Soto (10) cuyo objetivo fue “Evaluar la satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería”. Elaboró un estudio descriptivo, observacional, de corte transversal, mediante la técnica de la encuesta, trabajó una muestra de 155 usuarios, aplicó un instrumento de medición de indicador de trato digno, que consta de 11 preguntas dicotómicas. Obtuvieron como resultados que el 93% de enfermeras se presentaron, el 92% le explicaron las acciones a realizar, 87% le brindó información sobre los cuidados con relación a su enfermedad, el 95% de usuarios ingresados. Concluyeron que el 95% de los usuarios ingresados se encuentran conformes con la atención de la enfermera.

En Brasil 2017, Alves et al. (11) plantearon por objetivo “Evaluar la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería” realizaron un estudio transversal, observacional, de enfoque cuantitativo, como técnica realizó una encuesta estructurada a través

de un formulario identificador, utilizaron los instrumentos de satisfacción del usuario y formulario sociodemográfico, la muestra estaba integrado por 150 participantes, obteniendo por resultado niveles altos de satisfacción en todos los dominios. Concluyeron que los usuarios se encuentran satisfechos en relación al conocimiento, habilidades y atención individualizada brindada por el profesional de enfermería.

En España 2016, Muñoz et al. (12) su objetivo fue “Conocer las opiniones de los usuarios de un servicio de urgencia sobre los cuidados enfermeros recibidos y la influencia sobre la valoración global del servicio” desarrollaron un estudio descriptivo transversal. Instrumento Escala de satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en urgencias (CECSS) con un alfa de Cronbach de 0,7. La muestra fue integrada por 250 pacientes, como resultado obtuvieron que el 8% de los usuarios no se encuentran satisfechos con el cuidado enfermero, mientras un 92% si están satisfechos. Concluyeron que es posible mejorar el juicio en relación a la competencia del enfermero y evitar que los usuarios se sientan como cifra numérica, el trato amable es lo que caracteriza al personal de salud.

En Cuba 2016, Castelo, et al. (13) los investigadores tuvieron por objetivo “Identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia”. Efectuaron un estudio de nivel descriptivo, transversal, por medio de la técnica de la encuesta, estudió una muestra de 382 usuarios entre las edades de 18 a 24 años, aplico un instrumento de evaluación propio, el cual fue tabulado y analizado por el programa SPSS, los resultados que obtuvieron fue que 251 fueron mujeres, 13,87 % considero haber recibido un trato muy satisfactorio, el 64,14% considero un trato satisfactorio y 3,93 como insatisfactorio por parte del profesional de enfermería.

## **A nivel Nacional**

En el 2019, Castillo, et al. (14) su investigación planteó por objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería el servicio de Emergencia del Hospital Rezola de Cañete”, elaboró un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, no experimental, empleó la técnica de la encuesta, investigó una muestra de 100 usuarios, aplicó el instrumento de Escala de CARE-Q, obtuvo por resultados que el 68.0% refieren un nivel de satisfacción alto, 25% satisfacción media y 7% satisfacción bajo, concluyeron que los usuarios atendidos en el área de emergencia poseen un nivel de satisfacción alto en relación al cuidado que brinda el profesional de enfermería..

En el 2019, Bada (15) planteo como objetivo “Evaluar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas, Lima 2018”, elaboró un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, empleó la técnica de la encuesta, muestra no probabilística con 182 pacientes de 15 a 60 años de edad, aplicó como instrumentos la lista de cotejo y el cuestionario que evaluó la satisfacción del usuario con un alfa de Cronbach de 0.86, obtuvo por resultado que el 54.9% son mujeres, 45.1% son varones, en el cual un 43.9% de usuarios se encuentran en un nivel de satisfacción complacida, el 41.7% en nivel satisfecho y 26.3% se encontró insatisfecho en relación a al cuidado enfermero, concluyó que los resultados son positivos en sus tres dimensiones de calidad.

En el 2018, Moroco (16) planteó por objetivo “Determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor”, estudio descriptivo, no experimental, comparativo de corte transversal, empleó la técnica de la encuesta, con una muestra de 100 usuarios, como instrumentos empleo un cuestionario estructurado que evalúa el cuidado de enfermería considerando las dimensión técnica, dimensión humana y entorno

obtuvo por resultado que el 78%, consideraron la calidad de atención como regular, el 22% como bueno y como deficiente 0%, una calidad de atención regular llegó a la conclusión que la calidad de atención es regular debido a que se evidencia indicadores de insatisfacción.

En el 2018, Gutiérrez y Lázaro (17) plantearon por objetivo “Determinar la percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería, por pacientes adultos hospitalizados en el Servicio de Medicina”, fue un estudio descriptivo, no experimental, transversal, empleó la técnica de la encuesta, por muestra tuvo 303 usuarios, que oscilan los 34 y 57 años de edad, aplicó por instrumento el cuestionario PCHE, obteniendo por resultado que el 36% de los usuarios siempre percibieron el cuidado humanizado, el 33% casi siempre, 25% algunas veces y 5% refirieron nunca percibieron el cuidado enfermero, concluyeron que los cuidados se ven modificados por la demanda, dotación de personal, infraestructura y el grado de dependencia de los usuarios.

En el 2018, Ganoza (18) su investigación tuvo por objetivo “Determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo”, desarrolló un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal, empleó la técnica de la encuesta, con muestra de 60 usuarios, aplicó los instrumentos de escala de calidad de cuidado enfermero según la percepción del paciente y la escala de grado de satisfacción desde la percepción del paciente, obtuvo por resultados 48% manifestaron haber sido atendidos de manera regular, 31.67% recibieron buena atención de cuidado enfermero, en cuanto a la satisfacción el 46.67% estuvieron satisfechos con el cuidado enfermero y solo el 40% estuvieron medianamente conformes, llegando a la conclusión que si existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. La Enfermería como profesión:**

Es considerado ciencia y arte, estudia y se fundamenta en la teoría, posee destreza para brindar cuidados ante las respuestas humanas, interactúa con las áreas físicas, sociales, psicológicas, culturales, espirituales de la persona con su entorno, brinda protección, promoción, alivio del sufrimiento, en 1995 se integró cuatro cambios a la “Declaración de Política social de enfermería contemporánea” como son la atención integral sobre respuestas humanas en relación a la salud y enfermedad”, integración del conocimiento proveniente de la experiencia subjetiva del usuario”, aplicación del saber científico en las etapas de diagnóstico y tratamiento”, facilita la relación entre la salud y la pronta recuperación (19).

El profesional de enfermería fomenta la buena salud, facilita la recuperación de los que estén padeciendo alguna enfermedad, favorece a tener una muerte tranquila de un paciente agónico, realiza intervenciones en base a las respuestas humanas, recolecta información, elabora diagnóstico, plantea un plan de trabajo, administra un tratamiento y evalúa los resultados, viendo más allá del problema en sí, se caracteriza por poseer ética y ejerce sus labores dentro del marco legal (20).

### **2.2.2 Proceso de atención de enfermería**

El proceso de atención es brindado por el enfermero, es el fundamento para el desarrollo de sus acciones, representa la esencia noble de la profesión, este proceso es adaptable y favorece el cuidado holístico, consiste en brindar estrategias de forma ordenada y lógica en busca de solución de los problemas, cuyo objetivo primordial, cubrir las necesidades de atención de manera efectiva, realiza la valoración, diagnóstico, planeación, implementación y evaluación, estos pasos se activa al ingresar el paciente al servicio de atención (19).

Estos pasos guían el accionar de la enfermera, cuando el usuario solicita y recibe atención de los servicios de salud, se da inicio al proceso de enfermería, recabando información y reconociendo sus necesidades, es decir se desarrolla el diagnóstico de enfermería, estableciendo objetivos, priorizando intervenciones evaluando las respuestas de usuario y midiendo la efectividad del cuidado brindado, si las necesidades identificadas no se resuelve será necesario volver a realizar la valoración respetando los valores, las creencias fomentando la participación activa entre el enfermero y el paciente (19).

### **2.2.3. Calidad**

El término calidad deriva de la palabra griega “Kalos” el cual quiere decir bueno, favorable, el término “qualitem” demarca propiedad, por lo tanto, calidad es la capacidad de compromiso que posee el equipo de trabajo para cubrir con los requerimientos o expectativas del cliente, mediante la mejora continua, la cual no se limita solo a resolver las necesidades inmediatas, es el valor agregado que se brinda para lograr complacer al usuario obteniendo la satisfacción por el servicio brindado (21).

La OMS define la calidad como el aumento de la posibilidad de obtener resultados favorables de la atención sanitaria, obtenidos mediante la aplicación de los conocimientos de los profesionales, el cual se sustenta en información probatoria, abordando la promoción, prevención, terapia, rehabilitación y cuidados paliativos, la calidad en la atención se puede medir y a la vez mejorar de manera continua, tomando en consideración las necesidades y tendencias de los usuarios que se benefician con el servicio de atención (22).

#### **2.2.4. Calidad en salud**

Proceso continuo y de forma dinámica lo cual permitirá mejorar y brindar asistencia enfocada en dar solución al problema de salud que se presenta, garantizando que cada usuario, se favorezca de los servicios tanto técnicos, terapéuticos para lograr el restablecimiento de la salud, reduciendo en la mínima proporción los riesgos de iatrogenia, permitiendo resultados favorables al mantener un equilibrio entre el riesgo y el beneficio, mediante un compromiso de esfuerzo que permita mejorar el proceso de atención y a la vez comprenda las necesidades así como las expectativas del usuarios (23).

#### **2.2.5. Calidad del cuidado en enfermería**

Krsiten Swanson formuló la “Teoría de los Cuidados” favoreciendo la relación con el ser querido, asumiendo con responsabilidad un compromiso de carácter personal, analizo la importancia del cuidado en el bienestar de la persona, describiendo las circunstancias que perjudican la calidad de los cuidados brindados por los enfermeros, considerando el entorno, la estructura física, la capacidad de liderazgo, los factores económicos y sociales, que generan la insuficiencia de profesionales en enfermería, afectando la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario, se fundamenta en 4 premisas que son enfermería, persona, cliente salud y entorno, fomentando proyectos enfocados en mejora de la calidad (24).

El profesional de enfermería brinda servicios o cuidados en salud, cumpliendo sistemáticamente con todos los requerimientos que son solicitados por los usuarios, la atención brindada está orientado a cubrir las necesidades mediante la aplicación del conocimiento, desarrollo de habilidades y ejecución de técnicas durante el proceso de atención, logrando la transformación de los insumos y brindando un valor agregado a cada intervención, con la finalidad de obtener resultados satisfactorios de parte del usuario (24).



La calidad del cuidado enfermero es la realización de un conjunto de actividades que permiten brindar atención esmerada, tratando de conocer las necesidades del usuario anticipándose en identificar las necesidades psicológicas, fisiológicas y espirituales para brindar servicios y productos con la participación activa del equipo sanitario aportando valor agregado a sus actividades, logrando así la satisfacción de las necesidades del usuario (25).

#### **2.2.6. Dimensiones de la calidad**

En relación a la calidad oportuna de los servicios de salud se plantean diferentes propuestas, Avedis Donabedian propone tres dimensiones como son los aspectos técnicos relacionados a la atención, así como las relaciones interpersonales, que se desarrollan entre el proveedor del servicio de salud y el usuario integrando además al entorno de la atención (26).

**A.- Dimensión técnica:** Hace referencia a los aspectos científicos mediante el empleo de la tecnología, favoreciendo la atención del usuario, considerando la ética, para el desarrollo de las acciones y desarrollar procedimientos seguros, el profesional de enfermería interviene de manera oportuna y continua, para prevenir riesgos. Considerando la efectividad, como el punto medio entre la eficacia y la eficiencia, logrando un resultado positivo, en la comunidad, mediante la eficacia, se obtendrá un resultado satisfactorio de los objetivos propuestos mediante el cumplimiento de normas técnicas y procesos administrativos (26).

#### **Indicadores:**

**Efectividad:** Correlaciona los indicadores de eficiencia y eficacia evaluando el efecto de los resultados, se considera el manejo de los recursos empleados, considerando los componentes internos y externos de la organización, obteniendo así indicadores de tipo organizacional que

permita evaluar la competitividad, rendimiento y productividad e indicadores de tipo social que permitan medir la participación, crecimiento y las coberturas (27).

**Eficacia:** Evalúa el logro del producto propuesto sin considerar la cantidad de recursos empleados, este indicador permite evidenciar lo que el paciente obtiene en relación a lo esperado, la eficacia es el resultado de las metas cumplidas entre las metas establecidas (27).

**Eficiencia:** Llamado también productividad, hace referencia a la adquisición de servicios o productos empleando la menor cantidad de recursos, se relaciona con la parte interna de la organización, empleando variables de medición, en los cuales se considera los insumos, la logística, el recurso humano y económico (27).

**Oportuno:** La atención inmediata brindada por los servicios de salud, favorece al desarrollo de los procedimientos indicados, brindar información oportuna, como respuesta a la necesidad de atención del usuario, reduce el tiempo de espera y brindando más beneficios cubriendo así sus necesidades logrando la satisfacción del usuario (26).

**Continuo:** Viene a ser la asistencia sin interrupciones del servicio de salud, con la finalidad de recobrar la salud, evitando acciones repetitivas y brindando un servicio de calidad (27).

**Seguro:** Es el proceso de atención que desarrolla diversas estrategia y actividades en un ambiente adecuado que brinde garantías necesarias reduciendo riesgos de lesiones no intencional al paciente durante el desarrollo de la atención, ya sean por accidente, infecciones u otros factores, el profesional de enfermería debe poseer la capacidad y el conocimiento científico que sustente sus acciones (27).

## **B.- Dimensión humana:**

Es el cuidado humanístico, siendo la razón fundamental del servicio brindado por la entidad de salud, aplicando la comunicación efectiva para fortalecer las relaciones interpersonales entre el usuario y el enfermero, respetando sus derechos, creencias, brindando información veraz, con lenguaje fácil de entender y en el tiempo oportuno, con amabilidad, confianza y calidez de atención, aplicando los principios éticos de parte del profesional de enfermería (28).

**Empatía:** Es la cualidad que permite identificar y compartir de forma recíproca las emociones, pensamientos, inquietudes y motivaciones que manifiestan los usuarios, mediante una comunicación efectiva logrando entender y percibir el mensaje que manifiesta el usuario.

**Amabilidad:** Es el comportamiento respetuoso y cordial que brinda el profesional de enfermería al primer contacto con el usuario, demostrando interés, compromiso y disposición para dar solución, respuesta a las preguntas que inquiete al paciente y acompañante.

**Comunicación:** Es la herramienta principal de la enfermera que emite un mensaje ya sea de forma escrita, verbal o gestual, transmitiendo la información, entre una o más personas, generando una relación de confianza en la cual el usuario muestre apertura al diálogo.

**Respeto:** Valor que manifiesta una cualidad ante los derechos, bienes, opinión hacia la otra persona, se brinda una atención personalizada al usuario, considerando sus creencias, hábitos y costumbres, brindando la atención y cuidado sin discriminación.

**Ética:** Es el estudio relacionado al accionar del profesional de salud, favoreciendo la promoción de un buen comportamiento, respeto y buena conducta ante la sociedad.

### **C.- Dimensión entorno**

El establecimiento de salud, deberá tener en consideración la infraestructura, el ambiente, el confort, respeto a su privacidad del usuario, logrando que se sienta seguro, cómodo y satisfecho durante su estancia, los ambientes deben estar limpios con su respectiva señalización, con iluminación adecuada, el cual debe brindar un ambiente cálido y agradable, marcando la diferencia con otras instituciones.

**Confort:** Katherine Kolcaba, recolectó las premisas de tres teoristas, Orlando en 1961 refiere que el alivio es una necesidad básica que requiere satisfacer el paciente, Henderson en 1966 plantea que existen catorce funciones básicas que se debe tener en consideración con énfasis en la tranquilidad y Paterson y Zderad, consideran que la trascendencia facilita que los pacientes logren superar las dificultades con la colaboración del profesional de enfermería, logrando la satisfacción ante un determinado servicio de salud, generando que cada vez que requiera atención regrese a solicitar los servicios del establecimiento (29).

**Limpieza:** Es la remoción y eliminación de partículas orgánicas de las superficies que se encuentran en contacto con el entorno del usuario y del personal sanitario, reduciendo así el riesgo de infección por la propagación de microorganismos.

**Privacidad:** Como parte del compromiso de honor del profesional de enfermería, deberá velar por el cuidado de la vida de manera oportuna y segura, asimismo en el capítulo III, artículo 25° se establece mantener el respeto y reserva de los secretos confiados ya sean de índole profesional excepto en situaciones en que la vida e integridad del paciente esté en riesgo (30).

### **2.2.6. Cuidado enfermero**

En el Perú la Ley del Trabajo del enfermero N.º 27669, indica que el profesional de enfermería brinda cuidado humanista e integral como parte fundamental de sus actividades profesionales, basado en el juicio crítico, aplicado en todas las etapas de vida, dentro de sus actividades de promoción, prevención, así como recuperación y rehabilitación de la salud, aplicando el método científico mediante el “Proceso de Atención de Enfermería”, garantizando la calidad del cuidado (30).

Los cuidados de enfermería se brindan con respeto a la dignidad humana sin distinción, mediante la interrelación persona-enfermera, identificándose con el usuario que requiere el cuidado, respetando los valores, creencias y hábitos que no representen un factor de riesgo a la salud, fundamentándose en los principios de autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia, enfocándose en los problemas que presente el usuario con respeto, fraternidad, equidad, justicia y solidaridad (31).

### **2.2.7. Satisfacción**

Se denomina satisfacción al nivel de percepción favorable que se obtiene de la atención de un servicio, brindado por una persona o institución, en el cual los resultados favorecen en cumplir las expectativas del usuario, manteniendo una relación interpersonal.

Madeleine Leininger creó la teoría de la diversidad y universalidad de los cuidados culturales, sembrando las bases de la enfermería transcultural, mediante un estudio comparativo y de análisis entre las diversas culturas y subculturas a nivel universal, en relación a los cuidados, creencias, formas de expresión de la salud, enfermedad y conducta, el profesional de enfermería realiza asistencia sanitaria respetando la cultura y la estructura social, efectiviza los

cuidados de enfermería, como respuesta a la necesidad humana, aplicando el conocimiento y competencias, beneficiando la práctica de un estilo de vida saludable, en el paciente, familia y organización cultural, así como pruebas de satisfacción con los servicios brindados logrando la curación y bienestar (32).

#### **2.2.8. Satisfacción del paciente**

La satisfacción se considera a la relación existente entre la expectativa del paciente el cual sucede de acuerdo a su experiencia anterior y lo que obtiene como resultado a la atención recibida, para que exista satisfacción se deberá realizar la obtención del servicio, las experiencias previas frecuentemente son procesos emocionales y cognitivos, el paciente espera ser atendido con justicia y obtener lo que merece, manteniendo un equilibrio entre lo que invierte y lo que recibe (33).

#### **Indicadores de satisfacción:**

**Identificación:** El profesional de enfermería se presenta con amabilidad ante el usuario presentándose con su nombre y cargo.

**Accesibilidad:** El usuario recibe los cuidados por parte del enfermero de forma oportuna para satisfacer las necesidades de atención.

**información:** El enfermero comunica el estado de salud y los cuidados para lograr la recuperación.

**Conforta:** El enfermero demuestra interés, brinda comodidad durante la estancia.

**Anticipa:** Capacidad de entender las necesidades del usuario de manera oportuna y previene complicaciones.

**Confianza:** Demostración de interés del enfermero hacia el usuario, haciéndolos sentir únicos e importantes.

**Monitoreo:** El Enfermero aplica el conocimiento científico, registra los procedimientos y evolución.

### **2.2.9. Modelos de enfermería relacionados al tema**

Jean Watson planteó la teoría del Cuidado Transpersonal (cuidado humano-uni6n con la otra persona de manera integral) o ciencia del cuidado, en la cual el profesional de enfermería sustenta sus acciones en la ciencia, aplicando sus conocimientos enfocados en la persona, como unidad, compuesto por el cuerpo, mente, espíritu y naturaleza, destaca el área espiritual con la metafísica, sus acciones se basaron en desarrollar programas con énfasis en el cuidado humanizado, salud y la curaci6n incluyendo 10 factores de cuidado y caridad, facilitando la expresi6n de sentimientos, la creaci6n de un ambiente de curaci6n, las enfermeras al reconocer su lado sensible y sus sentimientos se convierten en profesionales genuinas, legítimas y con gran sensibilidad hacia los demás, generando una relaci6n de confianza que permite la expresi6n de diversos sentimientos, con empatía, calidez y comunicaci6n efectiva (33).

Henderson considera que la funci6n del profesional de enfermería es brindar ayuda al individuo sano o enfermo, mediante actividades que favorezcan la recuperaci6n de su salud o una muerte digna, para lo cual la enfermera debe “meterse en a la piel” de cada persona para lo

cual planteo que el ser humano posee 14 necesidades elementales, que permite la armonía en la persona, como respirar espontáneamente, alimentación adecuada, eliminación de los desechos corporales, el descanso, mantener la temperatura corporal, favorecer la higiene como otras actividades diarias (33).



### **2.3. Formulación de la hipótesis**

Las hipótesis de investigación plantean tentativas de relación entre la variable independiente o causa y la variable dependiente o efecto, lo cual permitirá comprobar teorías, apoyándose en el conocimiento organizado y ordenado.

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**H1:** Existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

**HO:** No existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

#### **2.3.2 Hipótesis específicas**

**H2:** Si existe relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

**H3:** Si existe relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

**H4:** Si existe relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

### **3. METODOLOGÍA**

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

Para la elaboración del trabajo de investigación se emplea el método hipotético, deductivo, evaluando de lo general hacia lo particular, permite visualizar la manifestación que se quiere estudiar, mediante la creación de hipótesis para explicar el desarrollo del fenómeno mediante el conocimiento adquirido (34).

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

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo la cual se fundamenta en el proceso estadístico mediante el análisis, se apoya en la recolección de información de las fuentes teóricas, permite establecer hipótesis, favorece a motivar nuevas investigaciones (35).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Es una investigación básica, debido a que se apoya en el marco teórico, sustentado en los principios, busca adquirir y analizar la información con la finalidad de desarrollar conocimientos nuevos o fortalecer la información ya existente (35).

### **3.4. Diseño de la Investigación**

El diseño es no experimental, porque no se manipula de manera intencional las variables, solo se observa o se mide las tal como se presentan, corte transaccional o transversal debido a que la medición de las variables se da por única vez en un determinado tiempo, de alcance correlacional, porque permite dar a conocer la relación que existe entre las variables, las mide y expresa en términos estadísticos, (35).

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

#### **Población**

Se considerará al grupo de usuarios que presenten características similares que se relacionan a las variables a investigar. (35). El presente estudio será realizado en el servicio de observación de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, Lima en 2021, el cual cuenta con una capacidad de albergar 65 pacientes entre hombres y mujeres con diagnóstico COVID-19 positivo.

#### **Muestra**

Se considera muestra al subconjunto de información que forma parte de una población o universo de datos a estudiar, el cual parte de la observación, asimismo por ser una cantidad numérica mínima, se considerara a toda la población como muestra (35).

El muestreo será no probabilístico censal, ya que se emplea a toda la población del servicio de observación de emergencia como muestra (35).

### **Criterio de inclusión**

Ser mayores de 18 años

Usuarios con Glasgow 15

Usuarios con más de 24 horas de hospitalización en el servicio de observación de emergencia.

Usuario con diagnóstico de COVID- 19

Usuarios de sexo femenino y masculino

Usuarios que autoricen participar en el estudio de investigación

### **Criterios de exclusión**

Usuarios menores de 18 años

Usuarios con alteración de la conciencia

Usuarios con efectos de sedación

Usuarios que no puedan leer o escribir

### **3.6. Variables y operalización**

**V1: Calidad del cuidado enfermero**

**V2: Satisfacción del usuario**

### **3.6.1. Variable Calidad del cuidado enfermero.**

#### **Definición conceptual:**

Es el compromiso de carácter personal de los cuidados brindados por los enfermeros, considerando el entorno, la estructura física, la capacidad de liderazgo, los factores económicos y sociales, se fundamenta en 4 premisas que son enfermería, persona, cliente salud y entorno, fomentando proyectos enfocados en mejora de la calidad (24).

#### **Definición operacional:**

Es el cumplimiento sistematizado de los requerimientos solicitados por los usuarios, se aplica los conocimientos y habilidades obteniendo resultados satisfactorios de parte del usuario. El cual será medido a través de un cuestionario estructurado considerando las dimensiones técnicas, humana y entorno que consta de 20 preguntas.

### **3.6.2. Variable satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual:**

La satisfacción es la relación existente entre la expectativa del paciente y lo que obtiene como resultado a la atención recibida, para que exista satisfacción se deberá realizar la obtención del servicio, el paciente espera ser atendido con justicia y obtener lo que merece, manteniendo un equilibrio entre lo que invierte y lo que recibe (33).

#### **Definición operacional:**

Es el resultado de la calidad de la atención recibida de parte del profesional de enfermería, el cual será evaluado mediante un cuestionario estructurado considerando como indicadores las actividades de enfermería el cual consta de 23 preguntas.

### Cuadro de operalización de la variable

| Variables                            | Definición operacional   | Dimensiones                    | Indicadores   | Escala de medición                  | Escala valorativa   |
|--------------------------------------|--|--------------------------------|---|-------------------------------------|---|
| <b>Calidad del cuidado enfermero</b> | <p>Es el cumplimiento sistematizado de los requerimientos solicitados por los usuarios, se aplica los conocimiento y habilidades obteniendo resultados satisfactorios de parte del usuario.</p> <p>El cual será medido a través de un cuestionario estructurado considerando las dimensiones técnicas, humana y entorno que consta de 20 preguntas (36).</p> | <b>Técnica</b>                 | <b>Atención oportuna</b><br><b>Atención continua</b><br><b>Atención segura</b>  | <b>Categórica</b><br><b>Ordinal</b> | <b>Bueno:</b> 31 a 40<br><br><b>Regular:</b> 11 a 30<br><br><b>Deficiente:</b> < 10                             |
|                                      |  | <b>Humana</b>                  | <b>Empatía</b><br><b>Amabilidad</b><br><b>Comunicación</b><br><b>Respeto</b><br><b>Ética</b>  |                                     |   |
|                                      |  | <b>Entorno</b>                 | <b>Confort</b><br><b>Limpieza</b><br><b>Privacidad</b>  |                                     |   |
| <b>Satisfacción del usuario</b>      | <p>Es el resultado de la calidad de la atención recibida de parte del profesional de enfermería, el cual será evaluado mediante un cuestionario estructurado considerando como indicadores las actividades de enfermería el cual consta de 23 preguntas.</p>   | <b>Actividad de enfermería</b> | <b>Identificación</b><br><b>Accesibilidad</b><br><b>Información</b><br><b>Conforta</b><br><b>Anticipa</b><br><b>Confianza</b><br><b>Monitoreo</b> | <b>Categoría</b><br><b>Ordinal</b>  | <b>Nivel</b><br><br><b>Alta:</b> 51-75 puntos<br><br><b>Media:</b> 26-50 puntos<br><br><b>Baja:</b> 0-25 puntos |

Fuente: Elaboración propia.

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

#### 3.7.1. Técnica

La técnica que se empleará para la recolección de datos de las variables, calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario hospitalizado, será la encuesta, se empleó un cuestionario estructurado, el cual tiene por finalidad instaurar contacto con los usuarios que serán consideradas fuentes de información, recolectando y analizando los datos para luego ser interpretado brindando una idea de la situación.

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

La recolección de información para el desarrollo del presente trabajo de investigación se hizo mediante dos instrumentos, el primero es un cuestionario estructurado el cual fue elaborado por Norka Uchumano, 2010 y modificado por Moroco Kelly, el cual evalúa la calidad del cuidado enfermero, calificando el instrumento de la siguiente manera (16)

| Alternativa       | Actividad  | Puntaje |
|-------------------|--|---------|
| <b>Siempre</b>    | Cuando el usuario manifiesta que la actividad es realizada de manera constante | 2       |
| <b>A veces</b>    | Cuando el usuario manifiesta que la actividad es realizada en ocasiones        | 1       |
| <b>Nunca</b>      | Cuando el usuario manifiesta que la actividad no es realizada                  | 0       |
|                   | <b>Asignación de puntaje de Calidad de atención</b>                            |         |
| <b>Bueno</b>      | Se realizaron la mayoría de indicadores planteados considerando                | 31- 40  |
| <b>Regular</b>    | Cuando siquiera los indicadores planteados fueron aceptables                   | 11-30   |
| <b>Deficiente</b> | No se cumplieron los indicadores planteados.                                   | < 10    |

Fuente: Elaboración propia.

Para realizar la evaluación de la satisfacción del usuario se empleó el cuestionario desarrollado por Arteaga (2003), empleado en el 2018 por Ganoza (18) el cual consta de 23 ítems. Otorgando el valor:

| <b>Alternativa</b>             | <b>Actividad</b>   | <b>Puntaje</b> |
|--------------------------------|--|----------------|
| <b>Siempre</b>                 | Los procedimientos son realizados siempre por la enfermera         | 3              |
| <b>Frecuentemente</b>          | Los procedimientos son realizados algunas por la enfermera         | 2              |
| <b>A veces</b>                 | Los procedimientos son realizados muy pocas veces por la enfermera | 1              |
| <b>Nunca</b>                   | Los procedimientos no son realizados por la enfermera              | 0              |
| <b>Niveles de satisfacción</b> |  |                |
| <b>Satisfacción alta</b>       |  | 51 - 75        |
| <b>Satisfacción media</b>      |  | 26 - 50        |
| <b>Satisfacción baja</b>       |  | 0 - 25         |

Fuente: Elaboración propia.

### **3.7.3 Validación**

El instrumento de calidad de cuidado fue modificado por Moroco (2018) y evaluado por 3 juicios de expertos de conocimientos amplios en el estudio de calidad, considerando satisfactorio.

El cuestionario “Satisfacción del paciente en el área de observación en el servicio de emergencia” cuyo autor es Arteaga (2003), se consideró como antecedente la aplicación del instrumento en el estudio de investigación de Ganoza quien a la vez tomó el instrumento de



Pacheco, 2016 quien trabajó una muestra de 20 usuarios, determinando la validez del instrumento mediante la prueba estadística de correlación de Pearson con un valor de 0.690.

### 3.7.4. Confiabilidad

#### Calidad de Cuidado Enfermero

En el estudio realizado por Moroco (16) el análisis de confiabilidad obtenido fue mediante el software Estadístico SPSS versión 22, obteniendo por resultado

Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,704            | 20              |

Valor obtenido es aceptable

#### Satisfacción del usuario

Ganoza (18), ejecutó una prueba piloto, el resultado de confiabilidad obtenido fue:

Estadística de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,85             | 23              |

El valor obtenido es considerado satisfactorio.

### 3.8. Plan de Procesamiento y análisis de datos

Previo a la ejecución de la recolección de datos para la investigación se solicitará la aprobación de los permisos ante las autoridades del Hospital Emergencia Ate Vitarte. Seguidamente se coordinará con la jefatura del área de emergencia para establecer el día que se realizará la aplicación de la encuesta.

La aplicación del instrumento se llevará a cabo en el área de observación de emergencia, la encuesta se realizará a cada usuario en un día determinado, los participantes firmarán un consentimiento informado para participar de la investigación, en un tiempo aproximado de 20 minutos.

La información recolectada será procesada en la base de datos de Excel, para luego realizar el análisis estadístico del programa estadístico SPSS, la contrastación de resultados se realizará mediante la Prueba de Chi cuadrado.

### 3.9. Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación se tendrá en cuenta 4 principios bioéticos.

**Autonomía:** Permite al usuario tomar sus propias decisiones, respetando sus acciones y el respeto a otros, no se restringe su libertad, se deberá hacer uso del consentimiento informado, para la realización de procedimientos específicos.

**Justicia:** Se considera al respeto que se brinda a otros en cual cada acto toma su lugar manteniendo un orden, evitando usurpar el lugar del otro, por lo tanto, la justicia es un equilibrio entre los miembros de una sociedad, dando a cada quien lo que necesita brindando los recursos de manera adecuada.

**No maleficencia:** Es considerado como uno de los principios más antiguos, el cual tiene por finalidad no hacer daño al usuario, como precepto moral se considera no inducir al sufrimiento, no matar, evitar ocasionar dolor, se analizará el riesgo beneficio de cada intervención, respetando su integridad física y mental.

**Beneficencia:** Es la acción permite realizar el bien y prevenir, contrarrestar o aliviar el daño, para restablecer la salud del usuario, el profesional de enfermería brinda ayuda al prójimo de manera desinteresada, procurando el bienestar, este principio está unido a la norma moral.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES   | 2020       |   |   |         |   |   |           |   |   |           |   |   | 2021  |   |         |   |   |
|---|------------|---|---|---------|---|---|-----------|---|---|-----------|---|---|-------|---|---------|---|---|
|   | SEPTIEMBRE |   |   | OCTUBRE |   |   | NOVIEMBRE |   |   | DICIEMBRE |   |   | ENERO |   | FEBRERO |   |   |
| Búsqueda de la realidad problemática                    | ■          | ■ |   |         |   |   |           |   |   |           |   |   |       |   |         |   |   |
| Planteamiento del problema                              |            | ■ | ■ |         |   |   |           |   |   |           |   |   |       |   |         |   |   |
| Formulación del problema                                |            |   | ■ | ■       |   |   |           |   |   |           |   |   |       |   |         |   |   |
| Redacción del problema general y específico             |            |   |   | ■       | ■ | ■ |           |   |   |           |   |   |       |   |         |   |   |
| Objetivos de la investigación                           |            |   |   |         | ■ | ■ |           |   |   |           |   |   |       |   |         |   |   |
| Justificación de la investigación                       |            |   |   |         |   | ■ | ■         |   |   |           |   |   |       |   |         |   |   |
| Delimitación de la investigación                        |            |   |   |         |   | ■ | ■         |   |   |           |   |   |       |   |         |   |   |
| Revisión de la bibliografía                             | ■          | ■ | ■ | ■       | ■ | ■ | ■         | ■ | ■ | ■         | ■ | ■ | ■     | ■ | ■       | ■ | ■ |
| Elaboración del marco teórico y antecedentes            |            |   |   |         |   |   | ■         | ■ | ■ | ■         |   |   |       |   |         |   |   |
| Redacción de las bases teóricas                         |            |   |   |         |   |   |           |   | ■ | ■         |   |   |       |   |         |   |   |
| Formulación de las hipótesis                            |            |   |   |         |   |   |           |   |   | ■         | ■ |   |       |   |         |   |   |
| Metodología   |            |   |   |         |   |   |           |   |   | ■         | ■ | ■ |       |   |         |   |   |
| Población y muestra                                     |            |   |   |         |   |   |           |   |   |           |   | ■ | ■     |   |         |   |   |
| Operalización de las variables y matriz de consistencia |            |   |   |         |   |   |           |   |   |           |   | ■ | ■     | ■ |         |   |   |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos         |            |   |   |         |   |   |           |   |   |           |   |   | ■     | ■ | ■       |   |   |
| Procesamiento y análisis de datos                       |            |   |   |         |   |   |           |   |   |           |   |   |       |   | ■       | ■ |   |
| Cronograma de actividades                               |            |   |   |         |   |   |           |   |   |           |   |   |       |   |         | ■ |   |
| Presentación del trabajo final                          |            |   |   |         |   |   |           |   |   |           |   |   |       |   |         | ■ | ■ |
| Turnitin  |            |   |   |         |   |   |           |   |   |           |   |   |       |   |         |   | ■ |
| Sustentación del trabajo final                          |            |   |   |         |   |   |           |   |   |           |   |   |       |   |         |   | ■ |

## 4.2. Presupuesto

| <b>Descripción</b>       | <b>Cantidad</b> | <b>Precio unitario</b> | <b>precio total</b> |
|--------------------------|-----------------|------------------------|---------------------|
| <b>1.- Materiales</b>    |                 |                        |                     |
| Laptop                   | 1               | S/ 2,500.00            | S/ 2,500.00         |
| Impresora                | 1               | S/ 1,300.00            | S/ 1,300.00         |
| Hojas bond               | 300             | S/ 0.2                 | S/ 60.00            |
| Útiles de escritorio     |                 |                        | S/ 50.00            |
| Libros                   | 4               |                        | S/ 350.00           |
| <b>2.- Servicios</b>     |                 |                        |                     |
| Internet                 | 6               | 80                     | S/ 480.00           |
| Luz                      | 6               | 120                    | S/ 720.00           |
| Impresión                | 30              | 0.5                    | S/ 15.00            |
| Páginas de investigación | 3               |                        | S/ 120.00           |
| <b>Otros</b>             |                 |                        |                     |
| Refrigerio               |                 |                        | S/ 200.00           |
| Movilidad.               |                 |                        | S/ 200.00           |
| <b>Total</b>             |                 |                        | <b>S/ 5,995.00</b>  |

## 5. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Organización Mundial de la Salud. Neumonía de causa desconocida-China [internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado 2020 octubre 7]. Disponible: <https://www.who.int/csr/don/05-january-2020-pneumonia-of-unkown-cause-china/es/>
2. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [internet]. Ginebra: OMS; 2020 [citado 2020 octubre 07]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
3. Organización Panamericana de la Salud. Día Mundial de la Salud 2020: Profesionales de la enfermería y partería- liderar el camino hacia la salud universal [internet]. OPS [citado 2020 octubre 7]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/campa%C3%B1as/dia-mundial-salud-2020-profesionales-enfermeria-parteria-liderar-camino-hacia-salud>
4. Maguiña C. Reflexiones sobre el COVID-19, el Colegio Médico del Perú y la salud pública. [Publicación periódica en línea] 2020. Enero-marzo [citado 2021 enero 8]; 37(1): [3p.]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100008&script=sci_arttext)
5. Gob. Pe [Internet]. Lima: Hospital Emergencia Ate Vitarte; 2020. [citado 2021 octubre 8]. Disponible en: <https://www.gob.pe/heav#contacto>
6. Martínez J. Perfil epidemiológico del HEAV, IASS, lineamientos, estándares de control de las IASS y aislamiento hospitalario [DVD]. Lima: HEAV 2020 [1DVD 43min.

7. B Syeb S., Leatherman S., Abrampah N., Neilson y Kelley E. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Internet]. Ginebra: OMS [citado 2020 octubre 7]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
8. Lobo A, Domínguez k. y Rodríguez. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista Iberoamericana de enfermería comunitaria [en línea]. Enero-junio 2016, 9 (1). [Citado: 2021 enero 8]; (72): [21-25 pp.]. Disponible en: [https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20\(2\)](https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/#:~:text=El%20concepto%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del,calidad%20del%20servicio%20(2))
9. Vizcaino A, Vizcaino V. y Fregoso G. A análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte Sanitario [Internet]. 2019 enero-abril, [citado 2021 enero 8]; 18 (1): 29-30. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6674436>.
10. Pat M, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev. Enfermería del instituto Mexicano del Seguro Social [Internet]. 2017 [citado 2020 diciembre 08]; 25(2): 120-123. Disponible: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=72002>
11. Alves M., De Lima A. y Dos Santos Satisfacción de usuarios con la atención de enfermería. Rev. Gaucha de Enfermagem [Internet]. 2017 [citado 2020 diciembre 08];

- 38(1): 1. Disponible en:  
<https://www.scielo.br/j/rngen/a/TxTRGwffQcVtWVTsmXWLZbf/?lang=pt>
12. Muñoz R., Rodríguez M. y Bernabéu C. Nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados enfermeros recibidos en urgencias. Fundación Dialnet [Internet]. 2016 junio [Citado 2021 enero 16]; 112: (52-56). Disponible en:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6125043>
13. Castelo W, Castelo A y Rodríguez A. Satisfacción de pacientes con atención medica en emergencia. Rev. Cubana de enfermería [Internet]. 2016 setiembre [Citado 2021 enero 16]; 32(3): 35-39 Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000300007#T1](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007#T1)
14. Castillo A., Garay R. y Sánchez P. Nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola, Cañete. 2019. Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en emergencia y desastres. Callao: Universidad Nacional del Callao, 2019. p.32-42.
15. Bada C. Calidad de atención 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 Porres, 2019. p. 20-23.



16. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital Regional Manuel Núñez Buitrón- Puno. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, 2018.
17. Gutiérrez D, Lázaro E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018. ACC CIETNA para el cuidado de la salud. [Internet]. 2019 diciembre [Citado 2021 enero 16]; 6 (2): 70-71. Disponible en: <http://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258/687>
18. Ganoza G. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018
19. Doenges M y Frances M. El proceso de atención de enfermería: provisión de cuidados de calidad. Procesos y Diagnósticos de enfermería (6<sup>th</sup>ed) México, DF: El Manual Moderno.2014; pp. 1-4
20. Diccionario Mosby Pocket de medicina, enfermería y ciencias de la salud. 6<sup>a</sup> edición. España: Elsevier; 2010. Enfermería; p. 514.
21. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. 5<sup>ta</sup> edición. México D.F. McGraw-Hill Interamericana editores, 2009.pp 150

22. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Ginebra: Servicios Sanitarios de calidad; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
23. Checa A. Fundamentos y bases para todas las áreas enfermeras, manual completo de enfermería. Valencia: BarcelBaires; 2015.p.83
24. Wojnar D. Teoría de los cuidados: Raile M (eds.) Modelos y teorías en enfermería. 9ªed. Barcelona: 2018,pp 553-560.
25. Balderas M. Administración de los recursos humanos: Administración de los servicios de enfermería. 7ªed. México D. F: McGraw-Hill Interamericana, 2015. pp. 259.
26. Norma técnica sistema de gestión de la calidad. 2006.Resolucion Ministerial N768-2001. Disponible en: [http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N\\_520-2006-MINSA\\_02-06-06\\_.pdf](http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf)
27. Blanco J y Maya J. Fundamentos de la Salud pública. Tomo II. Administración de los servicios de salud. 3ra edición. Medellín: Corporación para la investigación biológica CIB. 2014. p.459
28. Diccionario Mosby Pocket de medicina, enfermería y ciencias de la salud. 6ª edición. España: Elsevier; 2010. Enfermería; pp. 484

29. Dowd T. Teoría de los cuidados: Raile M (eds.) Modelos y teorías en enfermería. 9ªed. Barcelona: 2018,pp 528.
30. Ley del Trabajo de la enfermera Código de Ética y Deontología. Lima. Ley N.ª 27669 (21 de junio 2002).
31. Willis D y Leone D. Filosofía y teoría del cuidado transpersonal de Watson: Raile M (eds.) Modelos y teorías en enfermería. 9ªed. Barcelona: 2018,pp 66-75.
32. Aranaz J., Aibar C., Vitaller J. y Mira J. Gestión sanitaria calidad y seguridad de los pacientes. España: Ediciones Díaz de Santos. 2008. pp. 211. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=kjkWBQAAQBAJ&pg=PA211&dq=CONCEPTO+DE+SATISFACCION+DEL+PACIENTE&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjerlWd2PXxAhUUF7kGHWXRDsAQ6wEwAnoECAYQAQ#v=onepage&q=CONCEPTO%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20PACIENTE&f=false>
33. Wojnar D. Teoría de los cuidados: Raile M (eds.) Modelos y teorías en enfermería. 9ªed. Barcelona: 2018,pp 553-560.
34. McFarland. Teoría diversidad y de la universalidad de los cuidados culturales: Raile M (eds.) Modelos y teorías en enfermería. 9ªed. Barcelona: 2018,pp 339-344.
35. Hernández-Sampieri R. Concepción o elección del diseño de investigación en la ruta cuantitativa: el mapa: Hernández-Sampieri R. y Mendoza C. Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México, DF: McGraw-Hill; 2018. p.109-122.

36. Hernández-Sampieri R. Las tres rutas de la investigación científica: Enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto: Hernández-Sampieri R. y Mendoza C. Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México, DF: McGraw-Hill; 2018.p.3-5.
37. Tamayo y Tamayo M. Proceso de la investigación científica. 4<sup>ta</sup> edición. México: Limusa; 2004. P. 42-46

## ANEXOS

## Anexo 1

### 6.1. Matriz de consistencia

**Título:** Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia de un hospital de Ate Vitarte durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.

| Formulación del problema   | Objetivos  | Hipótesis   | VARIABLES   | Diseño metodológico   |
|--|--|---|---|---|
| <p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera se relaciona la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021?</p>                     | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la covid-19, Lima 2021.</p>                              | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p><b>H1:</b> Existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.</p>                                | <p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad del cuidado enfermero</p>   | <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Método</b></p> <p>Hipotético, deductivo.</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental, de corte transaccional</p> <p><b>Alcance</b></p> <p>Correlacional-causal,</p> |
| <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021?</p> | <p><b>Objetivos específico</b></p> <p>Identificar la relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.</p> | <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H2:</b> Si existe relación entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.</p> | <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Técnica<br/>Humana<br/>Entorno</p> |   |
| <p>¿Cómo se relaciona la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021?</p>                                      | <p>Identificar la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.</p>                                     | <p><b>H3:</b> Si existe relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.</p>                                      | <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p>        |   |
| <p>¿Cómo se relaciona la dimensión en torno de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021?</p>                                    | <p>Identificar la relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.</p>                                    | <p><b>H4:</b> Si existe relación entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021.</p>                                     | <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Actividades de enfermería</p>     |   |

## Anexo 2

### 6.2. Matriz de operacionalización de variables

#### Variable 1: Calidad del cuidado enfermero

**Definición operacional:** Es el cumplimiento sistematizado de los requerimientos solicitados por los usuarios, aplicando el conocimiento y habilidades logrando obtener resultados satisfactorios de parte del usuario. El cual será medido a través de un cuestionario estructurado considerando las dimensiones técnicas, humana y entorno que consta de 20 preguntas (16)

| Dimensiones | Indicadores   | Escala de medición  | Escala valorativa   |
|-------------|---|---|---|
| Técnica     | Atención oportuna<br>Atención continua<br>Atención segura | Categoría ordinal<br>Escala de Likert<br><br>Siempre: 2<br>A veces: 1<br>Nunca: 0 | <b>Bueno:</b> 31 a 40<br><b>Regular:</b> 11 a 30<br><b>Deficiente:</b> < 10 |
| Humana      | Empatía<br>Amabilidad<br>Comunicación<br>Respeto<br>Ética |   |   |
| Entorno     | Confort<br>Limpieza<br>Privacidad                         |   |   |

## Variable 2: Satisfacción del usuario

**Definición operacional:** Es la percepción que posee el usuario en relación a la calidad de la atención recibida de parte del profesional de enfermería, el cual será evaluado mediante un cuestionario estructurado considerando como indicadores las actividades de enfermería el cual consta de 23 preguntas (18)

| Dimensiones             | Indicadores  | Escala de medición                                    | Escala valorativa   |
|-------------------------|--|---|---|
| Actividad de enfermería | Identificación<br>Accesibilidad<br>Información<br>Conforta<br>Anticipa<br>Confianza<br>Monitoreo | Siempre 3<br>Frecuentemente 2<br>A veces 1<br>Nunca 0 | Satisfacción alta 51 <sup>a</sup> 75 puntos<br>Satisfacción media 26 a 50 puntos<br>Satisfacción baja 0 a 25 puntos |



### Anexo 3

#### UNIVERSIDA NORBERT WIENER

Facultad de Enfermería

Segunda especialización en Cuidado Enfermero en Emergencia y Desastres

#### ENCUESTA: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Instrumento elaborado por Moroco (2018).

| N° | PREGUNTAS   | S | A | N |
|----|---|---|---|---|
|    | <b>LA ENFERMERA</b>   |   |   |   |
|    | <b>Calidad Técnica</b>  |   |   |   |
| 1  | ¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?  |   |   |   |
| 2  | ¿Realiza procedimientos de enfermería con previa y clara información?   |   |   |   |
| 3  | ¿Toma en cuenta su opinión cuando va realizar cualquier tipo de intervención?   |   |   |   |
| 4  | ¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?  |   |   |   |
| 5  | ¿cumple permanentemente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.) |   |   |   |
| 6  | ¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?   |   |   |   |
| 7  | ¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión ( barandillas, gradillas)                |   |   |   |
| 8  | ¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, ¿mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo sondaje, curación. etc.)                              |   |   |   |
|    | <b>Calidad Humana</b>   |   |   |   |
| 9  | ¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.?  |   |   |   |
| 10 | ¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?  |   |   |   |
| 11 | ¿Se muestra amable con usted?   |   |   |   |
| 12 | ¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?   |   |   |   |
| 13 | ¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad)                                |   |   |   |
| 14 | ¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)?y accesible ( de fácil comprensión o trato) con Ud.?                |   |   |   |
| 15 | ¿Se muestra comunicativa lo saluda y responde e intercambia emociones con Ud.?  |   |   |   |
| 16 | ¿Realiza escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere?  |   |   |   |
|    | <b>Calidad de Entorno</b>   |   |   |   |
| 17 | ¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? (le ofrece cama y ropa Cómodas y limpias   |   |   |   |
| 18 | ¿Mantiene su ambiente limpio?   |   |   |   |
| 19 | ¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. Se sienta expuesto frente a los demás?                           |   |   |   |
| 20 | ¿Durante su estadía en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? ( cama, mesa de noche, ventanas, baños)                         |   |   |   |

**Anexo 4**

**UNIVERSIDA NORBERT WIENER**

Facultad de Enfermería

Segunda especialización en Cuidado Enfermero en Emergencia y Desastres

**ENCUESTA: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL ÁREA DE OBSERVACIÓN  
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA**

Instrumento elaborado por Ganoza (2018)

| N° | ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA   | S | F | AV | N |
|----|---|---|---|----|---|
| 1  | Identifica el nombre de la enfermera que lo atiende.  |   |   |    |   |
| 2  | La enfermera lo escucha con atención cuando Ud. le informa acerca de su molestia.                 |   |   |    |   |
| 3  | La enfermera le informa y explica los cuidados que va recibir.                                    |   |   |    |   |
| 4  | La enfermera le comunica previamente la actividad que va realizar.                                |   |   |    |   |
| 5  | La información que recibe de la enfermera lo considera útil                                       |   |   |    |   |
| 6  | La información recibida es precisa, pertinente e importante.                                      |   |   |    |   |
| 7  | Confía en la capacidad de la enfermera.   |   |   |    |   |
| 8  | La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.                           |   |   |    |   |
| 9  | La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.   |   |   |    |   |
| 10 | La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.                   |   |   |    |   |
| 11 | La enfermera le saluda antes de atenderlo.  |   |   |    |   |
| 12 | La enfermera le atiende buenas maneras ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca. |   |   |    |   |
| 13 | La enfermera se interesa por su estado de salud   |   |   |    |   |
| 14 | La enfermera le responde cortésmente cuando Ud. le hace alguna pregunta.                          |   |   |    |   |
| 15 | La enfermera se preocupa por su comodidad   |   |   |    |   |
| 16 | La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad  |   |   |    |   |
| 17 | La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito. |   |   |    |   |
| 18 | La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.              |   |   |    |   |
| 19 | La enfermera le proporciona algún material sobre el proceso de hospitalización y /o enfermedad.   |   |   |    |   |
| 20 | Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente                                  |   |   |    |   |
| 21 | Percibe Ud. Que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales                 |   |   |    |   |
| 22 | Encuentra Ud. Un ambiente de confianza  |   |   |    |   |
| 23 | Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.                               |   |   |    |   |

## CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : Suarez Chillce Natalia Janet  
Título : “**Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la covid-19, Lima 2021**”

---

**Propósito del Estudio:** Se le invita a participar del estudio de investigación que lleva por nombre: “Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un hospital de ate vitarte, durante la segunda ola de la covid-19, Lima. El presente estudio es elaborado por la Lic. Suarez Chillce Natalia Janet, investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito del presente estudio es “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de emergencia en un Hospital de Ate Vitarte, durante la segunda ola de la COVID-19, Lima 2021”.

### Procedimientos:

- Leer detenidamente el contenido de todo el documento y participar voluntariamente
- Responder de forma voluntaria A todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta durara aproximadamente 20 minutos, los resultados se le entregarán a usted en forma individual y serán almacenadas respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le solicitara responder el cuestionario voluntariamente. Podrá retirarse en cualquier momento.

**Beneficios:** Podrá conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados ya se sea de manera individual o grupal.

### Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. No recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

### Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

### Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo del cuestionario, podrá retirarse el en momento que desee sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con **Suarez Chillce Natalia Janet** al núm. 987544500 o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar, tengo conocimiento de lo que pueda ocurrir si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante**

**Nombres:**

**DNI:**

---

**Investigador**

**Nombre:**

**DNI:**