



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el area  
de emergencias del hospital san José callao -2023

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

**Presentado Por:**

**Autor:** Bedon Cordova, Clider Roger

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0009-4995-6491>

**Asesor:** Dr. Camarena Chamaya, Luis Miguel


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

**Línea de Investigación General**

Gestión en Salud

**Lima – Perú**

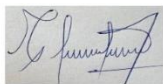
**2023**

	<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	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo,... **BEDON CORDOVA CLIDER ROGER** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL AREA DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ CALLAO -2023 ”** Asesorado por el docente: Luis Miguel Camarena Chamaya DNI ... 46992019 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-4147-5011> tiene un índice de similitud de (20 ) (veinte) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:334904843 \_\_\_\_\_ 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 1

Firma de autor 2

**BEDON CORDOVA CLIDER ROGER** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....7107750

DNI: .....



Firma

Luis Miguel Camarena Chamaya

DNI: ..... 46992019

Lima, 25 de febrero de 2024

## **DEDICATORIA**

A mis familiares por el pilar fundamental en todo lo que soy en toda mi educación, tanto académico como de la vida, por su incondicional apoyo para seguir avanzando.

“nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado.

Un esfuerzo total es una victoria completa”.(Mahatma Gandhi)

## **Agradecimiento**

Gracias, mi Dios.

**ASESOR: CAMARENA CHAMAYA; LUIS MIGUEL**

**CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>**

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice de contenido .....	v
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema .....	3
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo general.....	3
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación.....	4
1.4.1 Teórica .....	4
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica.....	5
1.5 Delimitación de la investigación .....	5
1.5.1 Temporal.....	5
1.2.5 Espacial.....	5

1.3.5 Población o unidad de análisis .....	5
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	7
2.2 Base teórica .....	8
2.2.1 Calidad .....	8
2.2.1.1 Calidad de atención.....	9
2.2.1.2 Calidad de atención de enfermería .....	9
2.2.1.3 Importancia de la calidad en la atención de enfermería .....	10
2.2.1.4 Principios de la calidad de atención .....	10
2.2.1.5 Dimensiones de calidad de atención. ....	11
2.2.2 Satisfacción .....	12
2.2.3 Dimensiones de satisfacción del usuario .....	14
2.2.4 Teorías de la enfermería relacionadas al tema.....	14
2.2.5 Teoría del cuidado humanizado (cuidado transpersonal). ....	14
2.3 Formulación de hipótesis.....	15
2.3.1 Hipótesis general.....	15
2.3.2 Hipótesis específicas .....	15
3. METODOLOGIA.....	17
3.1 Métodos de la investigación .....	17

3.2	Enfoque de la investigación .....	17
3.3	Tipo de investigación .....	17
3.4	Diseño de la investigación .....	17
3.5	Población, muestra y muestreo.....	17
3.6	Variables y operacionalización .....	19
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.7.1	Técnica.....	21
3.7.2	Descripción de instrumentos .....	21
3.7.3	Validación del instrumento Validez calidad de atención. ....	22
3.7.4	Confiability del instrumento .....	23
3.8	Plan de Procesamiento y análisis de datos .....	23
3.9	Aspectos éticos .....	23
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	25
4.1	Cronograma de actividades.....	25
4.2	Presupuesto .....	26
5.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	27
	ANEXOS .....	34
	Anexo 1: Matriz de consistencia .....	35
	Anexo 2: Instrumentos .....	37
	Cuestionario de satisfacción del usuario .....	39
	Anexo 3: Consentimiento informado .....	41



## Resumen

**Introducción:** El problema de la inadecuada calidad de la atención y la insatisfacción de los usuarios de las salas de urgencia no sólo genera un despilfarro de recursos, sino que también plantea un desafío importante para nuestro país. Este estudio tiene como **objetivo** Determinar la correlación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de urgencias del Hospital San José, Callao-2023. **El diseño de la investigación** emplea un método descriptivo transversal simple con un enfoque cuantitativo. **La población** en estudio estará formada por personas que han recibido tratamiento en la unidad de urgencias del Hospital San José. La herramienta SERVQUAL, validada en 2017, se utilizará para medir tanto la calidad de la atención como la satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos se evaluarán mediante pruebas no paramétricas para identificar posibles correlaciones entre las variables, y se utilizará el programa de software SPSS para el análisis de datos. Dado el carácter cualitativo de las variables, se utilizará la prueba estadística del coeficiente de correlación para probar las hipótesis.

**Palabras claves:** calidad de enfermería, satisfacción del usuario, usuario externo, emergencia.

## Abstract

Introduction: The problem of inadequate quality of care and dissatisfaction among emergency room users not only generates a waste of resources but also poses a significant challenge for our country. This study aims to determine the correlation between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service of the San José Hospital, Callao-2023. The research design employs a simple cross-sectional descriptive method with a quantitative approach. The study population will be made up of people who have received treatment in the emergency unit of the San José Hospital. The SERVQUAL tool, validated in 2017, will be used to measure both the quality of care and user satisfaction. The data obtained will be evaluated using non-parametric tests to identify possible correlations between the variables, and the SPSS software program will be used for data analysis. Given the qualitative nature of the variables, the statistical test of the correlation coefficient will be used to test the hypotheses.

**Key words:** Quality, nursing care, user satisfaction, external user, emergency.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

la organización mundial de la salud (OMS) afirma que la calidad de atención a los pacientes está estrechamente relacionada con los procedimientos o las acciones que el personal de salud pueda brindar en tiempo y espacio oportuno, logrando reducir daños innecesarios en cualquier individuo (1).

Por otro lado, de un total de 199 pacientes, el 90,5% quedaron muy contentos y satisfechos con el servicio recibido por parte de los enfermeros en la sala de emergencia, en un proyecto realizado en los hospitales universitarios de Nigeria en 2021; a pesar de tal satisfacción el 51,8% de pacientes sugirieron contratar a más personales de salud, debido a que la sala se llena de muchos pacientes y en ocasiones faltan emergencistas; un 41,2% solicitaron equipar más tal sala y el 27,6% pidieron disponibilidad inmediata y más rápida (2)

Cabe mencionar que, en México, se realizó una investigación sobre la relevancia en cuanto a la atención de un centro de urgencias médicas; en dicha investigación se concluyó que la calidad de atención a los usuarios todavía se encuentra en un estado lamentable, debido a varias horas de espera, falta de medicamentos, incumplimiento de horarios y la infraestructura, que no favorecía una atención de alta calidad (3).

De igual forma en otro estudio realizado en Colombia, se observó que debido a la crisis de servicios de urgencias, en unos de los hospitales más importantes de país, muchas personas hicieron largas colas para ser atendidos; lo que es una referencia de que todavía hay una brecha muy grande que debe ser tomada en cuenta y ese es el caso de la calidad de atención que se debe brindar a todos los usuarios, especialmente en situaciones de emergencia, cuidando

siempre todos los equipos necesarios y una infraestructura adecuada(4).

Además, la economía es uno de los factores que lamentablemente influye en la atención de algunos centros de salud, tal es el caso de un estudio realizado en Puerto Rico, donde debido a la complejidad y costos altos las personas son atendidas acorde al tipo de servicio con el que cuentan (5).

A nivel nacional la organización Panamericana de la salud (OPS) ha distinguido que cada año, por eventos adversos, mueren 2,6 millones de personas en entornos de atención de salud en la región de las Américas, el 15% de los costos de atención puede imputar al tratamiento una inadecuada atención como resultado, además 1 de cada 10 pacientes sufren daños en países de ingresos bajos mientras recibe atención hospitalaria; en cambio 1 de cada 4 hospitalizaciones implican en daño cada año al paciente de ingresos bajos y medianos y 4 de cada 10 pacientes en los entornos de atención primaria y ambulatoria sufren daños (6) .

En el ministerio de salud (MINSA) calidad de atención es considerada pésima. En territorios de recursos bajos y medianos la calidad de atención es inadecuada en todo el mundo, a pesar de que su mejora podría salvar más de 8 millones de vidas anualmente (7).

Es lamentable mencionar que en Perú más de 50 % de usuarios se encuentran en sala de espera por varias horas, ya sean niños, jóvenes o ancianos, por más graves que puedan estar no son atendidos rápidamente debido al papeleo obligatorio y burocrático. Además de ello se suman la falta de medicamentos, una infraestructura inadecuada y equipamientos ineficientes, vulnerando demasiado el derecho de cada individuo (8).

Por otro lado, la calidad del servicio es un tema que ha comenzado a surgir ya que no se trata solo en hacer bien las cosas, sino de mantener los estándares de calidad de los procesos integrados que él requiere para brindar sus servicios. A diferencia de antes, que la calidad era que se creía costosa, ahora se sabe que es todo lo contrario, dado que mantener servicios de calidad es rentable a largo plazo y reduce los costos para las instituciones (9).

Dado que el problema en insatisfacción del usuario generado por una deficiencia de calidad de atención en el área de emergencia resulta ser más complicado, dado que, en este servicio a diferencia de otros, los profesionales de salud deben estar preparados para atender diversos casos, lo cual requiere la velocidad y eficiencia del personal. Pues si bien no se cuenta con la apropiada infraestructura, personal con experiencia, medicamentos, equipos, etc., es posible que la atención sea deficiente y puede crear complicaciones, así como fallecimiento del paciente (10).

## **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 usuario del área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital San José, Callao-2023?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023?

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023?

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

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, callao-2023

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación de atención de enfermería en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.

Identificar la relación de atención de enfermería en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.

Identificar la relación de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía con la satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.

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

##### **1.4.1 Teórica**

La calidad brindada a los pacientes y la satisfacción de ellos al ser atendidos, en una sala de emergencia de cualquier hospital, es una prioridad que todo personal de enfermería debería de buscar; es así que el cuidado en la sala de emergencia hace referencia a situaciones graves que se ven afectadas no solo físicamente sino también emocionalmente; por ello, es esencial que el personal de enfermería sea capacitado y forje relaciones interpersonales, de manera que la calidad de atención sea la más adecuada para el paciente. Por todo lo mencionado este estudio será relevante, ya que reconocer la satisfacción de los pacientes al ser atendidos con calidad, ayudará a mejorar el servicio de emergencia; así mismo, este trabajo servirá como referencia para buscar información sobre el tema, generando aportes basados en teorías contundentes sobre la salud.

Así mismo se soporta en teoría de enfermería vinculadas en el estudio y que representa la teoría de Jean Watson el cuidado humano; que se determina como una relación y un proceso, lo cual este estudio busca identificar los líderes de enfermería, dado que el cuidado es la esencia de la disciplina.

### **1.4.2 Metodológica**

El trabajo servirá como cimiento para el desarrollo de futuros estudios por lo tanto este trabajo de estudio aplicada es de enfoque cuantitativo transversal y de nivel correlacional porque se encargará de demostrar los resultados rigurosa y objetiva medidos a través de una medición numérica. Así mismo se utilizarán instrumentos confiables y validos que permitirán que este tema puede ser investigado en otro ambiente.

### **1.4.3 Práctica**

Además, se sabe que la infraestructura, la limpieza, el personal disponible, el estado emocional de los trabajadores de la salud, las necesidades debido a la pandemia, los materiales, los equipos biomédicos, etc. Afecta la complejidad del proceso de medición, la eficacia de atención y la satisfacción del paciente. Por lo tanto, en este trabajo de investigación se enfocará en la mejora continua en cuanto a la calidad de atención de los individuos en mencionada entidad con el fin de subrayar la complacencia de ellos mismos, de sus colaboradores y de la Institución misma. De esta forma dicha información se convierte en un insumo de primer orden para diagnosticar problemas y actualizar los planesde trabajo.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

Esta investigación se desarrollará entre los meses de septiembre a noviembre del año 2023; es decir los datos recolectados tendrán ese periodo de procedencia.



### **1.2.5 Espacial**

El lugar donde se recolectarán los datos será el servicio de emergencia del hospital San José del MINSA, Callao. Perú

### **1.3.5 Población o unidad de análisis**

Será los usuarios de emergencia del hospital san José objeto de estudio.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Alison F. (11), en el año 2019 un estudio de tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A; con el objeto de analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis; la investigación fue descriptiva transversal, cuantitativa; tomando como población objeto de estudio de 2400 y la muestra estimada fue de 120 pacientes; para recolectar datos uso el instrumento SERVQUAL. Entre los resultados se obtuvo que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, espera e interés del o la enfermera.

Jiménez (12), en el año 2020 en Ecuador un estudio de tesis, como objetivo comparar la calidad de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos en el área de urgencias del IESS y la Medicina Prepaga en el Cantón Samborondón de Guayas Ecuador. El objetivo fue diseñar un plan de mejora utilizando un instrumento validado. Realizó un estudio cuantitativo descriptivo, utilizando un cuestionario SERVQUAL que consta de 22 preguntas para evaluar la calidad y lo aplicó a 766 personas. Los resultados indicaron que el 41,78% de la muestra expresó insatisfacción con la capacidad de respuesta, y en la dimensión seguridad, el 13,32% y el 51,70% se indicaron bastante insatisfechos e insatisfechos, respectivamente. En la dimensión empatía, el 12,1% indicó estar bastante insatisfecho y el 47,52% se mostró insatisfecho con los aspectos tangibles. Por lo tanto, el estudio concluyó que prevalece una percepción negativa sobre la calidad de la atención y los cuidados de enfermería brindados.

Villarreal et al. (13), en 2019, en Colombia, realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la calidad de la atención de enfermería brindada por profesionales en establecimientos de salud de Fromlejo, a través de la aplicación SERVQUAL. Materiales y métodos, el diseño de la investigación fue descriptivo y transversal. Como población se incluyó a 515 pacientes y se evaluó la calidad de la atención a través de la herramienta SERVQUAL, que evalúa las siguientes dimensiones: ambiente tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se utilizaron los siguientes factores: análisis de frecuencia, porcentajes de confianza. intervalos y coeficiente alfa de Cronbach para probar la confiabilidad de la herramienta “SERQUAL”. En los resultados, la calidad global alcanzada se puede encontrar en 62; La dimensión con mayor calidad fue “entorno tangible” (73,2%) y la dimensión más baja fue “intencionado” (56,1%), en la que los 42 pacientes dijeron no recibir atención y no reconocer al personal de enfermería que brindaba atención. están en la sala; En resumen: la calidad general de la atención de enfermería expresada por los pacientes de las NP del estudio fue regular (62%), con gran potencial de mejora.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Becerra et al. (14), En el año 2021 se realizó un estudio en Perú con el objetivo específico de medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos que recibieron atención de enfermería en un centro de emergencia durante la pandemia de COVID-19. Este estudio observacional, prospectivo y transversal se realizó con un tamaño de muestra de 120 usuarios externos, con datos recolectados mediante el instrumento escala SERVQUAL. Los resultados revelan que el 61,7% de los usuarios externos estaban insatisfechos con los servicios de salud prestados, mientras que el 38,3% estaban sólo parcialmente satisfechos. Las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles correspondieron

con 69,2%, 76,7%, 58,3%, 60,8% y 87,5% de insatisfacción respectivamente. Además, el trato del personal de enfermería fue muy insatisfactorio para el 75,8% de los usuarios externos del sistema sanitario. Como resultado, el estudio concluyó que durante la pandemia de COVID-19, los usuarios externos en general estaban insatisfechos con el nivel de atención y cuidados brindados por el personal de enfermería.

Rodríguez y Torres (15) En el año 2020 se realizó un estudio con el objetivo de determinar la correlación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de urgencias del Hospital Regional Universitario de Trujillo. Este estudio cuantitativo, correlacional, transversal y descriptivo tuvo una muestra no probabilística de 320 beneficiarios. El cuestionario SERVQUAL fue el instrumento utilizado para la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta. Los resultados indicaron que el 65,7% de los usuarios tuvo niveles de satisfacción buenos, el 34,3% tuvo niveles de satisfacción normales y ningún paciente tuvo niveles de satisfacción bajos. En cuanto a la calidad de la atención de enfermería, el 74,3% de los usuarios la calificó como buena, el 25,7% la calificó como media y nadie la calificó como mala. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción, con un nivel de significancia del 5% (0,05).

Tello (16) realizó un estudio en el año 2020 con el objetivo de “Determinar la satisfacción del usuario con la calidad de la atención brindada por las enfermeras en el servicio de urgencias, Lima 2021”. El estudio fue descriptivo, cuantitativo correlacional, con muestra aleatoria de 40 usuarios entrevistados para evaluar las percepciones de los usuarios sobre la calidad de la atención de enfermería. Los resultados mostraron que entre 100 usuarios que recibieron atención de enfermería, el 46,1% tuvo satisfacción media, el 30,8% tuvo satisfacción alta y el 23,1% tuvo satisfacción baja. En cuanto a las personas, el índice de respeto del 43,2%

muestra un alto nivel de satisfacción; en el aspecto técnico el índice de puntualidad con un 48,7% muestra un alto nivel de satisfacción y en el aspecto ambiental el índice de adecuación con un 58,2% muestra un alto nivel de satisfacción. Con base en estos resultados, los autores concluyeron que la mayoría de los usuarios mostraron un nivel medio de satisfacción con la calidad de la atención brindada por las enfermeras.

## **2.2 Base teórica**

### **2.2.1 Calidad**

Larrea Describe la calidad como un proceso holístico de mejora continua que proporciona valor añadido más allá de las necesidades y perspectivas de los beneficiarios, las partes interesadas y los consumidores; influir en los proveedores de atención médica y satisfacer a los beneficiarios, lo que actualmente es difícil de lograr (17).

Donabedian menciona que la calidad del cuidado de pacientes se refiere al valor agregado de atención que todos los usuarios esperan recibir en los centros de emergencia, además de ello todo cuidado considerable pueda estar al alcance de su economía, es así que en los centros hospitalarios del Perú, deben de buscar mejor cada día no solamente en cuanto a la infraestructura de los hospitales, sino también en obtener los equipos que son indispensables en una sala de emergencia y los personales de salud capacitados y seguros de ser salvar vidas ante cualquier emergencia. Asimismo, la calidad se describe a reducir las devaluaciones en la cual va a maximizar su salud, considerando el balance de ventajas y desventajas en todo el proceso de atención (18).

### **2.2.1.1 Calidad de atención**

En la Revista Conexión Sean define que la calidad de atención se mide por la atención inmediata al paciente, la calidad se estipula de acuerdo con el nivel de profesionalismo y la tecnología que cuente el establecimiento de salud, y es la atención que brinda mayor valor al usuario. (19).

De otro lado, La OMS define: "la buena calidad de atención a nivel sanitaria es asegurar que el paciente reciba un buen trato, conseguir una atención optima esos resultados nos darán una máxima satisfacción al usuario (19).

### **2.2.1.2 Calidad de atención de enfermería**

La función de enfermería implica un conjunto de responsabilidades, entre los que sobresale actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., esta práctica diaria 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).

Cuidar al paciente exige tener compromiso, profesionalismo, humanismo y ponerse en lugar del paciente al que se le atiende, con la mayor intención de ayudarlo de manera cordial y eficaz posible; este cuidado debe tener presente los aspectos fisiológicos y afectivos, es por ello que la calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a menores aspectos técnicos y mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el motor de la práctica de la enfermera, ya que se acerca la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente (21).

La percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención se refiere a la opinión que tienen estos sobre los servicios recibidos y los resultados del tratamiento y evaluación de la prestación y la calidad de la atención enfermera, mientras que las experiencias de los pacientes sean un reflejo de lo que realmente sucede durante y después del proceso de atención (22).

Por ello, las investigaciones resaltan el hecho de mejorar la calidad de la prestación de atención es una prioridad mundial importante y el propósito de las iniciativas de mejora es garantizar la seguridad del paciente, mejorar la eficacia clínica y promover la responsabilidad pública (23).

### **2.2.1.3 Importancia de la calidad en la atención de enfermería**

La atención y el cuidado eficaz de los pacientes en la sala de emergencia se vuelve trascendental, debido a que no solamente exige curar heridas físicas, sino de poner en práctica la axiología; es decir la práctica de valores en los profesionales de salud, teniendo en cuenta los motivos éticos y deontológicos; ya que se trata de un trabajo que relaciona a personas y por ende es una actividad donde debe haber respeto, dialogo, empatía y el buen trato. El Perú y el mundo necesita de profesionales que puedan lograr una sonrisa de gratitud en el rostro de los pacientes que salen de las salas de emergencia, así pues, en nuestro país hay muchas necesidades y la gran mayoría de los recursos en los hospitales son escasos, es por ello que todos los trabajadores del hospital deben de tener esa dicha de priorizar, que la atención del usuario sea inolvidable y satisfactorio. La sociedad actual necesita de personal competente que garantice buen servicio (24).

### **2.2.1.3.1. Estándares De Calidad De Enfermería**

Los estándares de calidad de enfermería son esenciales para garantizar que los pacientes reciban la mejor atención posible. Estos estándares establecen el marco para las prácticas de enfermería y ayudan a garantizar la coherencia, eficacia y seguridad en la atención al paciente. En este ensayo, exploraremos los argumentos a favor y en contra de los estándares de calidad de enfermería. Examinaremos cómo estos estándares impactan la atención al paciente, los resultados de la atención médica y el desarrollo profesional en el campo de la enfermería. También consideraremos algunos de los posibles inconvenientes de implementar estándares de calidad y exploraremos posibles soluciones a estos desafíos.

### **2.2.1.4 Principios de la calidad de atención**

Para lograr que la atención hacia las personas que llegan a las salas de emergencia sea de calidad, es necesario considerar varias cosas y ponerlas en práctica; así pues, a continuación, se mencionan los siguientes principios de la calidad de atención:

#### **✓ La equidad**

Este principio hace referencia a que todos los pacientes deben recibir una atención adecuada sin discriminación por ninguna causa; lamentablemente en nuestra sociedad existen grupos que viven en la discriminación y marginación; sin embargo, este principio exhorta a todos los enfermeros a dar un trato equitativo a todas las personas sea cual sea su clase social, religioso o cultural. (24)

#### **✓ Eficacia**

Las atenciones deben ser favorables para todos, tomando en cuenta los objetivos y resultados que se deseen alcanzar y considerando que la satisfacción de los atendidos es muy importante para lograr resultados favorables. (26)



✓ **Eficiencia**

Para que se logre calidad, se debe considerar el conjunto de todo, es decir, los enfermeros, médicos, la infraestructura, la farmacia, personal de limpieza, etc., todos deben trabajar en conjunto y equipo para lograr obtener resultados eficientes, de esa manera se minimiza tiempo y costos y se logra brindar una atención de calidad a los pacientes. (27)

✓ **Acceso**

El acceso es un principio infaltable, ya que es un derecho de toda persona. Los pacientes tienen derecho a ser atendido cuantas veces lo requieran; así pues, la calidad de atención inicia desde el acceso que tienen los usuarios a los hospitales para ser atendidos con todos los cuidados necesarios (28).

### **2.2.1.5 Dimensiones de calidad de atención.**

✓ **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Son todos los elementos concretos, tales como la infraestructura, instalaciones físicas, personal, recursos, etc. (29)

✓ **Dimensión 2: Seguridad**

Los enfermeros deben ser capacitados para brindar una atención segura y adecuada, se debe considerar una atención en tiempo justo y con los recursos necesarios (30).

✓ **Dimensión 3: Empatía**

Considerar los sentimientos y emociones de los usuarios y brindarles una atención basada en la tolerancia (31).

#### ✓ **Dimensión 4. Fiabilidad**

El personal de salud tiene el deber de brindar una información clara y precisa a todos los pacientes y a sus familiares cuando sea necesario (32).

#### ✓ **Dimensión 5: Capacidad de Respuesta**

Es la capacidad de brindar una atención rápida, voluntaria y eficaz; es decir el personal de salud debe ser capacitado, tener voluntad y demostrar seguridad en su trabajo (33)

### **2.2.2 Satisfacción**

Es cuando el usuario siente la satisfacción de haber obtenido resultados positivos después de una emergencia inesperada, por eso es muy importante que los enfermeros busquen de brindar siempre una atención de calidad (34).

#### **La insatisfacción**

La insatisfacción es determinada por los resultados que los pacientes obtienen de la atención en los centros de salud; esto puede traer como consecuencia resultados negativos para la entidad (35).

#### **Satisfacción del usuario**

La satisfacción es una valoración cognitiva y emocional que los pacientes manifiestan después de una atención recibida, es un medio entre las expectativas y la percepción que se evidencia en los resultados. Cabe aclarar que el tiempo de atención puede variar acorde a la gravedad de cada paciente, oscilando entre 1 hora, tres horas o incluso un internado de más de 24 horas. la atención en cada caso debe ser de calidad, ya que la valoración del individuo al salir del centro de salud dependerá de la atención cordial y empática recibida, de su asistencia

continua, cualidades técnicas, eficacia en los resultados, etc. Dependiendo de la situación organizacional y los objetivos evaluados. Por todo lo tanto es muy importante considerar una atención de calidad en cada centro de salud (36).

Otro factor que influye directamente con la satisfacción del usuario es la relación entre enfermero- paciente; ya que es vocación del personal de salud brindar información con respeto y profesionalismo sobre el estado de salud del mismo; pues de esa manera la satisfacción de los pacientes puede contribuir a una mejora en cuanto a los resultados finales de la acción de salud, facilitando la adhesión de las políticas preventivas y el tratamiento (37).

Es muy importante que el personal de salud sea una persona preparada y siga capacitándose continuamente; pues de esa manera se puede lograr un proceso de atención más rápida y eficaz; con una atención garantizada priorizando la pronta recuperación del paciente y para lograr ello Jiménez propone los siguientes criterios:

- Responsabilidad para entender las necesidades del paciente
- La velocidad en la atención
- El nivel de información adecuada (38)

### **Satisfacción del usuario en los hospitales públicos en el Perú**

Por otro lado, muchos de los usuarios en salas de emergencia tienen como mayor expectativa ser tratados humanamente bien, y ello es un detalle muy importante que todos los centros de salud deben tener en cuenta, ya que no hay mayor satisfacción que salir de un hospital sano y grato de haber recibido una atención amable y empática; cabe aclarar que en los hospitales públicos se puede generar más o menos ingresos económicos acorde al trato y atención brindada (39).

## **Niveles de satisfacción**

Boza alude que existen dos posibles niveles de satisfacción al usuario y se describe a continuación: satisfacción se produce cuando el desempeño percibido del producto concuerda con las expectativas del usuario. Y la insatisfacción se produce cuando el desempeño percibido del producto servicio no alcanza la eficacia (50).

## **Factores relacionados a la satisfacción del paciente**

Feldam señala que el cuidado del paciente es que el usuario debe tener conocimiento de los medicamentos y el tratamiento que llevará acorde a la gravedad de su estado de salud, así mismo tiene derecho de indicar todos los malestares que esté sufriendo físicamente para ser atendido de manera óptima, por otro lado la satisfacción llega alcanzarse cuando el individuo recibe un trato justo y cordial, teniendo derecho a acceder a todas las áreas posibles de tratamiento siempre y cuando el hospital lo exija (39).

### **2.2.3 Dimensiones de satisfacción del usuario**

**Dimensión N°1: Trato digno y respetuoso:** son aquellas percepciones que el paciente obtiene acerca del personal de salud, es decir el trato digno debe seguir criterios importantes como la presentación del personal, a su actitud hacia el paciente, así como la información que le brindara al mismo respecto a su estado de salud. Todo esto englobado en una atmosfera de respeto mutuo (50)

**Dimensión N°2: Cortesía y amabilidad:** el profesional de salud debe llegar satisfacer al usuario, ofreciendo un trato humanizado, brindando información de buena calidad con respeto (51).

**Dimensión N°3: Competencia profesional:** principalmente es favorable ya que mejoran sus relaciones con otras instituciones y con los usuarios (52).

#### **2.2.4 Teorías de la enfermería relacionadas al tema.**

##### **Teoría del cuidado humanizado (cuidado transpersonal).**

Jean Watson refiere que, ante el riesgo de deshumanización en el cuidado de la persona, es necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, por parte de los profesionales en el campo de la enfermería. Según Watson, cuidar es una presteza humana; que se determina como un proceso y una relación, cuyo objetivo va más allá de la propia dolencia, debido que se basa en reconocer y satisfacer las necesidades de las personas, identificando sus carencias, con el propósito de promover, mantener y recuperar su salud. Para la enfermería, el cuidado es la esencia de la disciplina que incluye no solo a la persona como receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él. De otro lado los aspectos más resaltantes del trato, se da en primer lugar mediante la amabilidad, la cual es definida como una cualidad que facilita de tal modo las relaciones interpersonales, permitiendo que todo se haga fácil. Es decir, la amabilidad es capaz de conciliar lo que se le presenta como hostil. No es fácil ser siempre amable, se necesita un autocontrol que no es fruto precisamente de una actitud débil, sino por el contrario de una decisión firme de no dejarse dominar por los estados de ánimo (48).

En la teoría del cuidado humanizado, Jean Watson se basa en diferentes supuestos básicos, en los cuales destaca que:

- El cuidado sólo se puede manifestar de manera eficaz y sólo se puede practicar de manera interpersonal.
- El cuidado comprende factores de cuidados que resultan de satisfacer ciertas necesidades humanas.
- El cuidado eficaz promueve la salud y el crecimiento personal o familiar.
- Las respuestas derivadas del cuidado aceptan a la persona no sólo como es, sino como la persona puede llegar a ser.
- Un entorno de cuidado ofrece el desarrollo del potencial, a la vez que permite elegir para la persona la mejor acción en un momento determinado.
- El cuidado es más “salud-genético” que la curación. La práctica del cuidado integra el conocimiento biofísico al conocimiento de la conducta humana para generar o promover la salud y ofrecer cuidados a los enfermos. Así pues, una ciencia del cuidado complementa perfectamente una ciencia de curación.
- La práctica del cuidado es fundamental para la enfermería.

Los tres primeros factores del cuidado forman la base “filosófica”. Es una teoría filosófica en la que considera a la persona como "un ser en el mundo". El cual el cuidado es muy importante, debido que se refiere tanto el profesional de enfermería como el familiar debe brindar a la persona una atención de calidad. Es por ello por lo que los cuidados deben ser permanentes, pues deben brindarse constantemente, de acuerdo con los requerimientos de la persona, con el fin de satisfacer sus necesidades (48).

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital san José, callao – 2023.

**H<sub>0</sub>**: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital san José, callao – 2023.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

**H<sub>1</sub>**- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.

**H<sub>2</sub>**- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.

**H<sub>3</sub>**- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.

**H<sub>4</sub>**- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.

**H<sub>5</sub>**- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023.



### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1. Métodos de la investigación**

El trabajo servirá como cimiento para el desarrollo de futuros estudios ya que usa el método científico con un enfoque cuantitativo, de investigación aplicada, transversal y de nivel correlacional. además, la utilidad metodológica radica en que la presente investigación obtendrá resultados de forma rigurosa y objetiva gracias a ese método hipotético deductivo, el cual consta de una serie de fases como observación, formulación de hipótesis, contrastación, formulación de conclusiones y publicación de hallazgos (40).

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

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, debido a que se encargara de sacar los resultados a través de un conteo estadístico, con resultados concretos y exactos (41).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Los resultados serán claros ya que este estudio apunta a los resultados de una prueba aplicativa (42).

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

El diseño de este proyecto será de tipo transversal descriptivo, ya que se encargará únicamente de describir cada una de las variables, el nivel es correlacional pues hará la medición de causa y efecto de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios (43).

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

**Población:** la población está conformada por 700 usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital san José - callao. lo cual se va a realizar la formula.

**Muestra:** se utilizará una muestra estratifica en donde por medio de una formula seleccionaremos una pequeña parte de la población en total.

$$n = \frac{Z^2pqN}{d^2(N - 1) + Z^2pq}$$

En donde:

**N**= tamaño de la población (700)

**Z**= nivel de confianza al 95% equivale a

1.96= error muestral.

**P**= probabilidad de éxito (0.5)

**q**= probabilidad de rechazo

(0.5)

$$(1.96)^2(0.5)(0.5)(700)$$

$$672.28$$

$$672.28$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(700)}{(0.05)^2(700 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{672.28}{1.7475 + 0.9604} = \frac{2.7079}{2.7079} = 248.2661841 = 248$$

**Muestreo:**

La muestra total estará constituida 248 usuarios.

El muestreo será probabilístico del tipo aleatorio simple, ya que todos los elementos de la población tienen idénticas probabilidades de ser elegidos parte del tamaño muestral.

### **Criterio de inclusión**

- ✓ Usuarios que desean participar de manera libre en la encuesta.
- ✓ Usuarios que estén de acuerdo con firmar la autorización informada
- ✓ Usuarios que se estén atendiendo en el servicio de emergencias

### **Criterio de exclusión**

- ✓ Usuarios que no desean participar de manera libre en la encuesta.
- ✓ Usuarios que no estén de acuerdo con firmar la información informada
- ✓ Usuarios que no se estén atendiendo en el servicio de emergencias

### 3.6 variables y operacionalización

variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rango
<b>V1: calidad de atención de enfermería</b>	Es un conjunto de actividades que realiza un establecimiento de salud desde una perspectiva técnica y humana en el proceso de enfermería, con el objetivo de la seguridad, eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario (19).	La atención de enfermería sobre la calidad será a través de un cuestionario de 30 ítems que considera las dimensiones; elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía.	Elementos tangibles	Capacidad instalada	Cualitativa ordinal	Nivel bueno (91-120)
				Recursos humanos		
				Equipos operativos		
				Identificación del paciente		
			Seguridad	Eventos adversos		
				Información terapéutica		
				Información		
			Capacidad de respuesta	Rapidez		Nivel regular (61-90)
				Ayuda		
				Tiempo		
Fiabilidad	Interés	Nivel malo (30-60)				
	Atención personalizada					
	Priorización paciente					
	Tiempo de dedicación del paciente					
<b>V2: nivel de satisfacción del</b>	Es una serie de procesos cognitivos que surgen de la	La satisfacción del usuario se mide mediante el cuestionario	Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas		

<b>usuario</b>	percepción que tiene el usuario del servicio brindado, lo que comprará en base a experiencias previas de lo que espera el servicio, sumado a sus necesidades (31).	SERVQUAL que consta de 24 ítems, instrumento estandarizado internacionalmente considerando las dimensiones; trato digno y respetuoso, cortesía y amabilidad, competencia profesional.	cortesía y amabilidad  Competencia profesional	Confiabilidad Capacidad de escucha Trato cortes  Profesionalismo  Competencia	Cualitativa ordinal	Muy satisfecho (73-96)  Satisfecho (49-72)  Insatisfecho (24-48)
----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------	------------------------------------------------------------------------------

---

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

#### **3.7.1 Técnica**

En el presente trabajo la técnica será la encuesta, porque es un procedimiento utilizado a menudo en la investigación cuantitativa y también permite recolección de datos en un tiempo relativamente corto. (44)

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

Los instrumentos serán dos cuestionarios diferenciados y específicos para medir los fenómenos en cuestión, los mismos que fueron modificados por Gamarra.

##### **1. instrumento para la valoración de la calidad de atención**

La encuesta **SERVQUAL** esta modificada para los establecimientos de salud, dado que dicha encuesta consta de 30 ítems y de 5 dimensiones:

- Trato digno (ítems 1-11)
- Seguridad (ítems 12-18)
- Capacidad de respuesta (19-21)
- Fiabilidad (ítems 22-25)
- Empatía (ítems 26- 30)

Usando una escala de Likert para la valoración

- Siempre

- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

Con los niveles y rangos

- Nivel malo (30-60)
- Nivel bueno (91-120)
- Nivel regular (61-90)

## **2. Instrumento para la valoración del nivel de satisfacción para los establecimientos**

La encuesta **SERVQUAL** esta modificada para los establecimientos de salud, dicha encuesta consta de 24 ítems y de 5 dimensiones:

- Trato digno y amabilidad (ítems 1 al 7)
- Cortesía y amabilidad (ítems 8 al 17)
- Competencia profesional (ítems 18 al 20)

Usando la escala de Likert para la valoración

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Con los niveles y rangos

- Muy satisfechos (73-96)
- Satisfecho (49-72)
- Insatisfecho (24-48)

### **3.7.3. Validación del instrumento Validez calidad de atención.**

en el proyecto de investigación titulado "calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Grau" del año 2017; realizaron una prueba piloto utilizando el instrumento V de Aiken que fue validado por 3 expertos. (45)

### **Validez satisfacción del usuario**

Por otro lado, en el estudio titulado "Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19." También utilizaron dicho instrumento con una validez aprobatoria de 0.80 de V de Aikern. (46)

23

### **3.7.4. Confiabilidad del instrumento**

El resultado de prueba piloto equivale a 15% de la muestra no probabilística, con ítems politómicos por lo que se utilizó el estadígrafo alfa de Cronbach;

Los resultados serán específicos y confiables, ya que los ítems del instrumento están acomodados de manera homogénea y coherente entre sí, por lo que la respuesta de los usuarios serán idénticos.



### **Confiabilidad instrumento 1:**

“cuestionario de calidad de atención” es válido y confiable, ya que se determinó un coeficiente de Alfa Cronbach superior a 0.80.(45)

### **Confiabilidad instrumento 2:**

“cuestionario de satisfacción del usuario” Se evidencia la confiabilidad del instrumento en la investigación titulada “Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia del hospital III Daniel A. Carrión- EsSaludTacna,2020”, en la cual se obtuvo un 0.916, de coeficiente alfa. (47)

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

Para poder aplicar el instrumento al personal de salud se pedirá el permiso del director de hospital San José, mediante un documento presentado por mesa de partes; la solicitud consta de dos anexos uno es el resumen ejecutivo del proyecto y el segundo es la presentación del proyecto de investigación a cargo de la Universidad Norbert Wiener.

- Una vez obtenido el permiso del hospital correspondiente se invitará a una reunión a los usuarios para poder detallarles sobre los beneficios del trabajo.
- Finalmente se recogerán y procesarán los resultados en una matriz de Excel, insumo que será procesado por software SPSS.
- Cabe mencionar que hay la posibilidad de que al estudiar variables ordinales se arroje un resultado de correlación Rho Spearman.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se seguirán de forma estricta las consideraciones éticas fundamentales como los principios de autonomía, Beneficencia, no maleficencia y justicia.

#### **Principio de Autonomía**

Es libre y voluntario el desarrollo del instrumento; por ello se les informa y se les hace firmar un asentamiento informado de la libertad de decidir en colocar sus datos.

#### **Principio de Beneficencia**

Esta investigación se busca de encontrar una relación detallada sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario.

#### **Principio de No Maleficencia**

Se toma en cuenta el respeto y la igualdad de los usuarios en el servicio de emergencia.

#### **Principio de Justicia**

Se tomará en cuenta la inclusión ya que todos tienen derecho de recibir una atención justa y óptima.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

N°	Realización de acciones en el calendario 2023	Agosto		Septiembre		Octubre		Entregable
1	Identificación del problema	■	■					Proyecto aprobado
2	Revisión de literatura científica	■	■					Manuscrito para revisión
3	Formulación, planteamiento de objetivos de la investigación	■	■					Informe de revisión
4	Presentación propuesta de investigación al comité de Ética			■	■			Acta de aprobación
5	Procesamiento de recojo de dato			■	■			Reporte mensual
6	Diseñar mecanismos del análisis referencial				■	■	■	Reporte estadístico
7	Redactar el manuscrito de investigación					■	■	Informe final
8	Presentar la investigación					■	■	Aprobación final

## 4.2. Presupuesto

POTENCIALES HUMANOS	GESTION DE PERSONAL	CANTIDAD	TOTAL \$/.
	Digitador	2	200.00
	Asesoría	4	400.00
	Estadístico	2	500.00
RECURSOS MATERIALES	<b>MATERIAL BIBLIOGRAFIC</b>		
	Libros	5 u	300.00
	Revistas	5 u	100.00
	<b>MATERIAL DE IMPRESIÓN</b>		
	Hoja bond	1 millar	15.00
	Fotocopias	320 u	32.00
	<b>MATERIAL DE ESCRITORIO</b>		
	Lapiceros	1 caja	15.00
	USB	1 u	40.00
	Tampón	1 u	10.00
	Laptop	1 u	3500.00
SERVICIOS	<b>SERVICIOS</b>		
	Internet	80 h	80.00
	Transporte	30	180.00
RECURSOS FINANCIEROS	El plan será con financiación propia		5372.00

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [internet]. 2020, 16 de octubre [Consultado 2022, 29 marzo]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
2. Deji O, Ayokunle S, Dare J, Abidemi O. Satisfacción de los pacientes con los servicios de atención de emergencia en un hospital universitario en el suroeste de Nigeria. Revista Africana de Medicina de Emergencia. 2021; 11(2).
3. Suárez G, Robles R, Serrano G, Armijo A. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de emergencias CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019;38(2):1–15. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
4. Peñalosa, E. (2016). Declaran emergencia sanitaria por seis meses en Bogotá por crisis hospitalaria. Diario El país. Recuperado de <http://www.elpais.com.co/colombia/declaran-emergencia-sanitaria-por-seis-meses-en-bogota-por-crisis-hospitalaria.html>
5. Universia. (2015). La atención médica en Puerto Rico es complicada y costosa, según estudio de la Universidad católica. Diario Universia de <http://www.noticias.universia.pr/cultura/noticia/2015/07/27/1128889/atencion-medica-puerto-rico-complicada-costosa-segun-estudio-universidad-catolica-html>

6. Organización Panamericana de la Salud. Word Patient Safety Day 2019 [Internet]. OPS. 2019. Disponible en:  
[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15372: world-patient-safety-day-2019&Itemid=39594&lang=en](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15372:world-patient-safety-day-2019&Itemid=39594&lang=en)
7. Sotelo A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2019 Septiembre; III(2).  
<file:///d:/especialidad%20norbert%20wiener%202022/enfr.%20evidencias.%20miss%20hilda%20tesis/portafolio/minsa.pdf>
8. Sausa, M. (2017). Diario Perú 21 Servicio de salud presenta más reclamos en la calidadde atención. [Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año | lima | peru21](#)
9. Ramírez MC, Gil AA. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias deII nivel, Risaralda [Internet]. 2016 18 [citado 20 Nov 2017]; 32. Disponible en:<http://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>
10. Escalona MM, et al. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas [Internet]. 2009 1 [citado 20 Nov 2017]; 11. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
11. Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de

- Guayaquil; 2019. [Consultado el 06 de enero del 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POSMGSS-184.pdf> 9
12. Ñañez V. Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto, Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el de Medicina Prepagada en el Cantón Samborondón, Guayas Ecu [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11962/1/T-UCSG-POS-MGSS172.pdf>
13. Amed Salazar EJ, Villareal Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. Cienc. Ciudad.2019; disponible en:  
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
14. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción Del Usuario Externo con la atención de enfermería en Un Establecimiento De Atención de Urgencias Durante La Pandemia Covid-19. Rev Médica Panacea. 2020;9(3):165–70. Disponible, en:  
<file:///d:/especialidad%20norbert%20wiener%202022/ante%20nacional%2001.pdf>
15. Rodríguez J, y Torres A "Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía “B” del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020.". <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55375>

16. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un servicio de emergencia, Lima 2021 [ Tesis de licenciatura] Lima:Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021.  
Disponible en:  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944#.YXETDW6kJY>  
mendeley%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12672/16944
17. Larrea, J. (2016). Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú durante Setiembre – noviembre 2015. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/452>
18. Neves, C. (2018). Los diferentes conceptos de calidad en salud. Perú - Lima : Conexión ESAN. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
19. ESAN. los diferentes conceptos de calidad en salud. [Online].; 2016 [cited 2016 mayo 11. Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.
20. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 Nov 2017]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
21. Zarate R.A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índice de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 Nov 2017]; 44. Disponible en:



[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)

22. Azevedo M, Mende F, Vojta M, Cordeiro A. Auditoria de enfermagem e tomada de decisão no controle da qualidade da assistência. Rev Interdiscip Promocao Da Saude [Internet]. 2018;1(3):1–15. Disponible en: <https://online.unisc.br/seer/index.php/ripsunisc/article/view/12790>
23. Suarez G, Robles R, Serrano G, Armijo A. percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig biomédicas [Internet]. 2019;38(2):1–15. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
24. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería global. [Internet]. 2005 6 [citado 26 Nov 2017]; 4. Disponible en: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20a%20a%20ccion%20de%20enfermeria>.
25. M. principios del enfoque basado en la calidad de atención. [Online].; 2017 [cited 2022 marzo jueves]. Available from: <https://www.endvawnow.org/es/articles/653-principios-del-enfoque-basado-en-la-calidad-de-la-atencin.html>.
26. S. G, I. R. eficacia, efectividad y equidad en relación a la calidad en los servicios de salud. [Online].; 2020 [cited 2022 marzo 3]. Available from: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/html/index.html>.

27. R. Q. Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. revista de información científica. 2017 noviembre; 96(6).  
<https://www.redalyc.org/journal/5517/551764135018/html/>
28. G. F. acceso efectivo a los servicios de salud. SCIELO. 2018 abril; 57(2).  
<https://www.scielo.org/article/spm/2015.v57n2/180-186/es/>
29. M. T. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco -2021. tesis. universidad autónoma de ica, cusco; 2021.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC\\_44715b5e9b9af98b32cee5edcd94a248/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_44715b5e9b9af98b32cee5edcd94a248/Details)
30. Chumpitaz. calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada Lima. tesis. lima: universidad nacional del callao, Lima;2018.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_d5cc8ef3b6719b68ebb41a57152b9280](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_d5cc8ef3b6719b68ebb41a57152b9280)
31. E. M. calidad de atención de enfermería desde la percepción del adulto hospital regional Manuel Núñez puno 2017. tesis. puno: universidad nacional del altiplano, puno; 2017.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP\\_35f551c61afaaf521271b2d1ec0e4ded](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_35f551c61afaaf521271b2d1ec0e4ded)

32. A. C. fiabilidad en salud. Scielo. 2021 mayo; 34(2).  
<https://www.scielo.org/article/rsap/2012.v14n2/226-237/>
33. Tello. nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud Lima 2021. tesis. Lima: uni, Lima; 2021.  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944?show=full>
34. J. C. satisfacción del usuario. [Online].; 2017 [cited 2020 marzo 3. Available from:  
[https://redib.org/Record/oai\\_articulo1598001-satisfacci%C3%B3n-del-usuario-un-reto-a-la-calidad-del-cuidado](https://redib.org/Record/oai_articulo1598001-satisfacci%C3%B3n-del-usuario-un-reto-a-la-calidad-del-cuidado)
35. D. F, R. M. niveles de satisfacción del usuario externo en el instituyo nacional de salud del niño. rev. peru med salud pública. 20199; ii(2).  
<https://www.scielo.org/article/rpmesp/2012.v29n4/483-489/>
36. Rengifo E. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019 [Internet]. tesis de maestría, Universidad César Vallejo;2020. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo\\_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
37. Costa D, de Almeirda A, Pedrosa C, de Brito T, Fernandes M, Pereira A. Satisfação dousuário da Atenção Primária no Distrito Federal: a importância do acesso oportuno e da visita domiciliar. Cien Saude Colet [Internet]. 2020;25(5):2–20. 51Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csc/a/mbgPCQL3t3STCPXw5G8yw8M/?lang=pt>

38. M. V. satisfaccion del usuario como indicador de calidad. Revista enfermeria Cardiaologia. 2016 agosto; 11(2).  
<https://biblat.unam.mx/es/revista/revistamexicana-de-enfermeria-cardiologica/articulo/satisfaccion-del-usuario-como-indicador-de-calidad>
39. F. C. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú. [Online].; 2018 [cited 2022 marzo 3. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>.
40. Rodriguez A, Perez O. Metodos científicos de indagacion y construccion del conocimiento. Revista EAN. 2017 Marzo;(82).
41. Fernandez C, Baptista P. Metodologia de la investigacion. Best Seller. 2014; 6ta edicion(6).
42. Malaga J, Vera G, Ramos R. Tipos , metodos y estrategias de investigacion científica. revista de escuela de posgrado. 2008; IV(1).
43. Cabrero J, Martinez M. Metodologia de la investigacion. [Online].; 2020 [cited 2020 octubre 28. Available from: [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_metod\\_investigac4\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm).
44. Arispe C, Guerrero J, Acuña L. La investigacion científica. Tesis. Guayaquil: Universidad Nacional de Ecuador, departamento de investigacion y postgrados;

2020. Report No.: ISSN.
45. Beatriz Q. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau 2017. tesis. Lima: Universidad de Cesar Vallejo, Escuela de posgrado; 2017. Report No.: ISSN.
  46. A. M. calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. tesis. chocope: universidad cesar vallejo, trujillo; 2021.
  47. V R. Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del paciente de servicio de emergencia del hospital III Daniel A Carrión - Essalud. tesis. tacna : universidad nacional jorge basadre, tacna; 2020.
  48. Cuidado humanizado [Internet]. 2012 junio, [Citado: 2015 Mayo 01]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.html>
  49. Boza, B. (2021). Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2021. (Tesis de Maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza\\_BBB.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza_BBB.pdf?sequence=1)
  50. P. Z. percepción del trato digno de los familiares enfermos en el instituto nacional de neurología. Enf Neurol. 2017 mayo; 9(2).
  51. F. V. 11 reglas de cortesía para el personal de salud. [Online].; 2016 [cited 2022 marzo 4]. Available from: <https://www.nobleseguros.com/2020/08/18/11-reglas-de-cortesia-para-el-personal-de-salud/>.
  52. F. B. las competencias preprofesionales en salud pública. Scielo. 2016 junio; 20(3).

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: “CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SAN JOSE, CALLAO-2023”**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño metodológico</b>
<b>problema general</b>	<b>objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1:</b>	El método utilizado en la investigación es el método hipotético deductivo y enfoque cuantitativo.
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital San José, callao – 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de Emergencia del Hospital San José, Callao-2023.	<b>H<sub>i</sub></b> - Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital san José, callao – 2023.	Calidad de atención	
<b>problemas específicos</b>	<b>objetivos específicos</b>	<b>H<sub>o</sub></b> - No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital san José, callao – 2023.	<b>Dimensiones:</b>	La población estará compuesta por 700 usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital san José - callao.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario del área de emergencia?</li> <li>▪ ¿cómo se relaciona la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción del usuario en el área de Emergencia. Identificar la relación entre la calidad de</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elementos tangibles</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Capacidad</li> <li>▪ Fiabilidad</li> <li>▪ Empatía</li> </ul>	
			<b>Variable 2:</b>	La muestra total incluirá 248 usuarios atendidos en el servicio
			Nivel de satisfacción	

<p>calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario del área de emergencia?</p>	<p>atención de enfermería en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el área de Emergencia.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>H<sub>1</sub>-</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia.</p>	<p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trato digno y respetuoso</li> <li>▪ Cortesía y amabilidad</li> <li>▪ Competencia profesional</li> </ul>	<p>de emergencia del hospital San José – Callao.</p>
<p>▪ ¿cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital San José, Callao – 2023?</p>	<p>▪ Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el área de Emergencia.</p>	<p><b>H<sub>2</sub>-</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia.</p>		
<p>▪ ¿cómo se relaciona la calidad de atención de</p>	<p>fiabilidad con la satisfacción del usuario en</p>	<p><b>H<sub>3</sub>-</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de</p>		



---

<p>enfermería en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario del área de emergencia?</p>	<p>el área de Emergencia. ▪ Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en sudimensión empatía con la satisfacción del usuario en el área de Emergencia.</p>	<p>respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia. <b>H<sub>4</sub></b>- Existe relación estadísticamente significativaentre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia.</p>
<p>¿cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía con la satisfacción del usuario del área de emergencia?</p>		<p><b>H<sub>5</sub></b>- Existe relación estadísticamente significativaentre la dimensión empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia.</p>

---

## Anexo 2: instrumentos

### Cuestionario de calidad de atención

El actual instrumento es anónimo y tiene como objetivo recopilar información sobre la calidad de la atención hospitalaria. Esta información es útil para realizar investigaciones. Por lo tanto, le agradecemos que responda de manera objetiva y sincera a todas las preguntas para mejorar la atención.

Instrucciones.: Lea con esmero y con testas las preguntas marcadas con una x la alternativa que considere adecuada de acuerdo con la siguiente valoración.

1= nunca 2= casi nunca 3=algunas veces 4=casi siempre 5 =siempre

N°	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas					
2	los consultorios médicos del servicio de emergencias son apropiados para atender a los pacientes					
3	la señalización de las áreas del servicio de emergencia debe estar visible					
4	la limpieza del servicio de emergencia debe estar constantemente limpio					
5	Considere que el servicio de emergencia cuenta con ambientes apropiados para el funcionamiento de la sala de observación					
6	existe suficiente personal para atender a los pacientes					
7	Existen suficientes médicos especialistas en el servicio de emergencia					
8	Considere que el personal asistencial se encuentra capacitado para trabajar en					

	el servicio de emergencia					
9	las camillas. Y las sillas de ruedas. Son suficientes para el traslado de los pacientes					
10	considera que los equipos se encuentran operativos					
11	considera que los materiales e insumos son adecuados para el personal de enfermería					
	<b>Seguridad</b>					
12	Considere que la acreditación correctamente al ingresar al servicio de emergencia					
13	considera necesario registrar en el sistema si el paciente ha sido referido a otro hospital estación para informar a su familia					
14	el médico registra en su historia clínica el tratamiento que ha recibido					
15	considera que existe comunicación adecuada entre el médico y la enfermera evitación el tratamiento suministrado					
16	los resultados de los exámenes de laboratorio y radiológicos son confiables					
17	considera necesario que las camillas de sala de observación cuenten con barran barandas para evitar la caída del paciente					

18	considere que el médico le brinda la información correcta sobre su diagnóstico y tratamiento.					
	<b>Capacidad de respuesta</b>					
19	Considera usted que el personal que labora en el servicio de emergencia le atendió inmediatamente a su llegada					
20	considere que la atención se realice respetando su prioridad					
21	considere que el personal de admisión le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir					
	<b>Fiabilidad</b>					
22	Considere que el médico que la atendieran muestra interés en solucionar su problema de salud					
23	considera que el médico considera que el médico le presta atención a lo manifestado por usted en la consulta					
24	el personal de enfermería se preocupó por orientar los respecto al cuidado de su salud					
25	considere usted que los procedimientos que le realizaron para mejorar su salud fueron los más adecuados					
	<b>Empatía</b>					
26	el personal asistencial que labora en el servicio de emergencia le trata con respeto y amabilidad					
27	el personal de servicio de emergencia comprende sus necesidades.					
28	el personal de enfermería esta elegante cuando le atiende					
29	el personal del servicio de emergencia se preocupó por orientar el respecto cuya o de salud					

30	el médico le dedica el tiempo necesario para la evaluación física.					
----	--------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## Cuestionario de satisfacción del usuario

### Apreciado usuario:

El presente instrumento es anónimo y tiene como objetivo recopilar información sobre la calidad de la atención en los hospitales que servirá de apoyo para la realización de la investigación.

Instrucciones: Lea atentamente y responda las preguntas, marque con una x la opción que crea correcta con base en la siguiente valoración...

1= nunca    2= casi nunca    3= algunas veces    4=casi siempre    5=siempre

N°	ítems	1	2	3	4	5
<b>Trato digno y respeto</b>						
1	El personal asistencial y administrativos el servicio de urgencias recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios					
2	El personalizar y son agencias hospitales. Que le adiciona satisfactoriamente su demanda					
3	el personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentar en su atención					
4	el servicio de emergencia al hospital verifica e investigar y procesar denuncias y reclamos a través de un trato digno					

5	usted se siente satisfecho con el trato cálido y sutil y la solución de sus problemas					
6	usted confía en los resultados prácticos					
7	el profesional médico que labora en el servicio de emergencia al hospital debe identificarse por su nombre					
<b>cortesía y amabilidad</b>						
8	cuando el personal defender al explicar sobre su tratamiento le presta atención					
9	el personal de servicio de emergencia del hospital nuestra capacidad de escucha					
10	El personal técnico asistenciales servicio de emergencia. Realiza alguna pregunta. Éste con la forma correcta					
11	cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio.					
12	el medico en la consulta lo trata bien					
13	Se siente comprendido por el personal que me atendió					
14	el médico cuando lo atendió se mostró sensible.					
15	el médico le dio otras opciones. De tratamiento para solucionar su problema					
16	El personal de enfermería procuró ofrecer las condiciones necesarias para que guarde su intimidad					
17	la sala de observación del servicio de urgencias adecuado para atender su demanda					
<b>Competencia profesional</b>						

18	El profesional médico de emergencia observa con determinantes el paciente cuando se encuentra en observación					
19	el profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas por el desempeño.					



### **Anexo 3: consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

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

**Título del proyecto:** “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el área de emergencia del hospital san José, callao-2023”

**Nombre del investigador principal:**

Lic. Clider Roger Bedon cordova

**Propósito del estudio:** determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital San José, callao-2023

**Beneficios por participar:** Tiene la oportunidad de conocer los resultados de la investigación por el medio más adecuado de manera grupal o individual que puedan resultar de gran utilidad en su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá que responda el cuestionario

**Costo por participar:** ninguno

**Confidencialidad:** La información que usted proporcione estará protegida, y solo será conocida por el investigador. Aparte de esta información confidencial, no se le identificara cuando se anuncien los resultados.

**Renuncia:** Usted podrá retirarse del estudio en cualquier momento sin penalización.

**Consultas posteriores:** Si tiene usted preguntas adicionales durante el desarrollo de esta investigación o sobre este estudio, puede realizar en cualquier momento.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si tiene usted alguna pregunta sobre sus derechos humanos como voluntario, o si cree que sus derechos han sido vulnerados, puede comunicarse con el presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, correo electrónico...

**Participación voluntaria:** Su participación en este estudio es totalmente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Apellidos y Nombres del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° de celular o WhatsApp	
Correo electrónico	

<b>Apellidos y Nombres del investigador</b>	<b>Firma</b>
<b>Apellidos y Nombres del participante o apoderado</b>	<b>Firma o huella digital</b>
<b>N° de DNI</b>	
<b>N° de celular o WhatsApp</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Apellidos y Nombre del investigador</b>	<b>Firma</b>
<b>Apellidos y Nombres del participante o apoderado</b>	<b>Firma o huella digital</b>
<b>N° de DNI</b>	
<b>N° de celular o WhatsApp</b>	
<b>Correo electrónico</b>	
<b>Apellidos y Nombre del investigador</b>	<b>Firma</b>

## Reporte de Similitud Turnitin

### ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>Submitted on 1690608102336</b> Submitted works	1%
2	<b>uwiener on 2023-11-18</b> Submitted works	1%
3	<b>Submitted on 1693193137652</b> Submitted works	1%
4	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-27</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2023-11-29</b> Submitted works	<1%
6	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
7	<b>uwiener on 2023-02-06</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2024-01-28</b> Submitted works	<1%