



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción
del usuario en el servicio de emergencia de un hospital
especializado, 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista
en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Morales Miranda, Elan Carmen

Código ORCID: 0000-0003-2194-2825

Asesor: Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

Código ORCID: 0000-0002-4633-2997

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2022

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

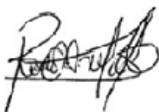
Yo, Morales Miranda, Elan Carmen, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital especializado, 2022”, Asesorado por El Docente Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado, DNI N° 46370194, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>, tiene un índice de similitud de 17 (Diecisiete) %, con código oid:14912:203037754, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Morales Miranda, Elan Carmen
 DNI° 44862742



.....
 Firma de Asesor(a)
 Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado
 DNI N° 46370194

Lima, 09 de Octubre de 2022

DEDICATORIA:

Este proyecto está dedicado a mi familia y mi esposo que fueron mi fortaleza, para continuar en el desarrollo de mi proyecto, lo cual están motivándome constantemente para lograr mis metas trazadas.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios, por la bondad y misericordia que tuvo sobre mí, al brindarme una oportunidad más de vida y salud para así poder continuar en lograr mis objetivos. También, a mi familia por brindarme su apoyo incondicional, y a mi esposo por su amor y apoyo constantes en cada etapa de mi vida.

Asesor: Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Yamaguchi Diaz, Lady Patricia

SECRETARIO : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica

VOCAL : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitaciones de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Formulación de hipótesis	14

2.3.1. Hipótesis general	14
2.3.2. Hipótesis Especifica	15
3. METODOLOGÍA	16
3.1. Método de la investigación	16
3.2. Enfoque de la investigación	16
3.3. Tipo de investigación	16
3.4. Diseño de la investigación	16
3.5. Población, muestra y muestreo	16
3.6. Variables y Operacionalización	19
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.7.1. Técnica	20
3.7.2. Descripción de instrumentos	20
3.7.3. Validación	22
3.7.4. Confiabilidad	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	23
3.9. Aspectos éticos	23
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	24
4.1. Cronograma de actividades	24
4.2. Presupuesto	25
5. REFERENCIAS	26
Anexo 1: Matriz de consistencia	34
Anexo 2: Instrumentos	35
Anexo 3: Consentimiento informado	38
Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin	41

Resumen

El presente proyecto tiene el objetivo de determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022; asimismo es un estudio de enfoque cuantitativo, de método hipotético/deductivo, de tipo básica de nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal; se aplicará a una muestra de 110 obtenida por la ecuación de poblaciones finitas, de una población de 154 usuarios del Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022, mediante dos instrumentos: un cuestionario para la calidad de atención de enfermería y otro para la satisfacción del usuario, la estadística será de manera descriptiva (prueba de estatinos) y la correlación de Rho de Spearman, con una interpretación de hallazgos por evidencia de tablas y gráficos a fin de determinar la asociación de las hipótesis expuestas; encontrando si existe o no asociación entre las variables de estudio.

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

Abstract

This project aims to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of user satisfaction in the Emergency Department of a specialized hospital, 2022; It is also a study of quantitative approach, hypothetical / deductive method, basic type of correlational descriptive level and a non-experimental design of cross-section; will be applied to a sample of 110 obtained by the finite populations equation, from a population of 154 users of the Emergency Service of a specialized hospital, 2022, through two instruments: a questionnaire for the quality of nursing care and another for user satisfaction, the statistics will be descriptive (stanin test) and Spearman's Rho correlation, with an interpretation of findings by evidence of tables and graphs in order to determine the association of the hypotheses exposed; finding whether or not there is an association between the study variables.

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

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los países de ingresos bajos y medios, entre 57 y 8,4 millones de personas mueren cada año por mala calidad médica, lo que representa el 15% de las muertes en estos países. Del mismo modo, el 60% de las muertes en los casos en que se necesita atención médica se puede atribuir a servicios médicos de baja calidad, mientras que el resto de las muertes se deben a la falta de uso del sistema de salud. Esto resulta en pérdidas anuales de 1,4 a 1,6 billones de dólares estadounidenses (1).

Un estudio en Nigeria en 2021 también encontró que en los servicios de emergencia de los hospitales universitarios, entre 199 pacientes, el 90,5% de los pacientes en general estaban satisfechos con los servicios y la experiencia del centro de emergencia. Sin embargo, las áreas sugeridas para mejorar incluyen contratar más empleados 51,8%, proporcionar más equipos 41,2% y 27,6% solicitar disponibilidad. Más facilidades (2).

De manera similar a un estudio realizado en Arabia Saudita en 2021, el estudio encontró que entre 713 pacientes, la tasa de satisfacción con el manejo del dolor fue del 42%, la tasa de satisfacción con la información sobre medicamentos fue del 34% y la tasa de satisfacción con los servicios de interpretación fue solo del 40%. . El promedio general de satisfacción de enfermería es del 43%, lo que demuestra que existe una clara referencia a la satisfacción con el nivel de enfermería brindado (3).

Por otro lado, a nivel latinoamericano, la Organización Panamericana de la Salud informó que la región cuenta con una industria manufacturera de la salud, con pocas excepciones, casi sin desarrollo y baja madurez tecnológica. Como resultado, tiene un alto grado de dependencia externa de estos productos: según estimaciones de

la CEPAL, solo el 4% de las importaciones de productos médicos relacionados con la respuesta al COVID-19 en América Latina y el Caribe provienen de la propia región, que se refleja en todos Hay problemas de falta de personal y calidad insuficiente de los servicios (4).

En el mismo contexto, se observó en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador que es posible constatar, que el nivel de satisfacción se desarrollo en base al tiempo en que los pacientes esperaban ser atendidos, lo que se daba entre 30 minuto a una hora, seguido del 33,53% de 1 a 2 horas con 29,42 % de usuarios El trato amable, respetuoso y paciente recibido en emergencias fue del 88,2%, y la satisfacción orientada al servicio refleja que el 62,4% no ha experimentado un trato personalizado en el servicio, no recibió guía o información sobre su situación, esto mayormente por una falta de comunicación adecuado entre el personal de salud y el paciente (5).

A nivel nacional, un estudio sobre la calidad de la atención mencionó que cada vez es más común que el nivel de la calidad de los servicios sea cuestionado desde el punto de vista de los usuarios o pacientes de dicho servicio, esto a traves de herramientas como el Servqual (Quality Service) que se basa en expectativas y percepciones de los usuarios sobre el servicio ofrecido; donde las opiniones y la satisfacción de los usuarios son herramientas poderosas para mejorar la calidad de los servicios y la gestión de cualquier institución que brinde servicios de salud (6).

De igual manera se menciona que los servicios de emergencia tienen como principal resguardo la calidad en su atención siendo el pilar del sistema de salud, de acuerdo a la literatura la insatisfacción por parte de los usuarios en estos campos, se debe a la falta de información, a la demora en su atención, o la mala comunicación por parte del profesional de salud, que en ocasiones utilizas palabras muy difíciles en la

comprensión del paciente, y la evidente congestión de los servicios y la carga laboral en las instituciones de salud (7).

En el mismo contexto, un informe de julio de 2018 de la Auditoría General de la República señaló que más del 70% de los establecimientos del Minsa no ha implementado programas esenciales como el Plan cero colas, además de que en el área de emergencias solo el 43% presenta recursos humanos suficientes, esto con un mayor déficit en las regiones y las instituciones de Essalud con un 52 a 39% respectivamente (8).

Esto también se observó en un estudio realizado en Lima en 2020, donde 28% de los usuarios de servicios de emergencia fueron calificados como buenos en expectativas y atención; finalmente, 21% fueron calificados en satisfacción y atención urgente Bueno (9). De manera similar a los resultados encontrados en un estudio del Hospital Chocope de Trujillo, el 62,4% de los pacientes recibieron tratamiento regular en los servicios de emergencia y se mostraron satisfechos, de igual manera el 47.4% refirió que la calidad de atención era normal, el 10% refirió que era buena y el 17.3% que era mala (10).

A nivel local en el sitio de estudio en el Servicio de emergencias Hospital Casimiro Ulloa, se observó que el personal de enfermería está experimentando un incremento constante de la carga de trabajo, esto se debió por el tema de la pandemia de la Covid-19, donde se resalta que la falta de personal en el sistema de salud era abismal, principalmente en el tema de enfermería, lo cual al ser una carga mayor y un menor personal cada una se le exige más de lo que se debería ser, tanto a nivel mental como físico, generando un desgaste en dichos elementos, lo que provoca que en ocasiones el personal tenga un trato con el paciente mecánico sin mucha interrelación, asimismo se observa que el personal está cansado y agotado

emocionalmente, lo que disminuye la calidad en su atención, y siendo un personal que trata directamente con el paciente este tomara esta referencia para efectuar su evolución sobre el servicio, que mayormente no es el esperado, lo que se presencia en varias instituciones como en la institución local donde se desarrollara la investigación, es por lo mismo que se necesita conocer como la calidad de atención que brinda el personal de enfermería esta relacionado con el nivel de satisfacción de los usuarios de emergencia, generándose las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022.

Identificar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022.

Identificar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de emergencia de un hospital especializado 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El estudio se justifica de manera teórica porque se aportará en el conocimiento de lo que implica la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario de emergencia, ello con el fin de comprender como se da esta relación y poder fundamentar los resultados que se obtenga. Y mejorar el servicio que se ofrezca al usuario, concientizando de que tan importante es mejorar la calidad de atención para mejorar los índices de satisfacción a nivel general en el sistema de salud.

1.4.2 Metodológica

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

1.4.3 Practica

El estudio se enfoca en comprender la relación entre las variables de estudio con ello poder comprender la magnitud del problema y conocer si mejorando la situación de la calidad de atención se podrá mejorar la satisfacción de los usuarios y que tan relacionadas están para sugerir acciones que mejoren dicha situación en favor del servicio y la sociedad.

1.4. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal: La investigación se efectuará en el año 2022

1.5.2 Espacial: La presente investigación se realizará en el servicio de Emergencia, Hospital Casimiro Ulloa, Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis: Usuarios del servicio de emergencia.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Boada et al. (2019) en Colombia, presentaron el estudio teniendo como objetivo “*Determinar la percepción de la calidad de atención en salud*”; para ello se procedió con un estilo descriptivo y un diseño no experimental, con el apoyo de una población de 525 y una muestra de 282 usuarios, y el uso un cuestionario, de lo cual se pudo obtener que el 70% presento una satisfacción media con el servicio, por lo que se concluyo que es relevante que se genere estrategias para mejorar continuamente, mayormente en el aspecto físico del servicio que es el que tuvo una menor cifra en cuanto a la satisfacción de los usuarios (11).

Guadalupe et al. (2019) en Ecuador presentaron su estudio teniendo como objetivo “*Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención*”. El método de investigación adoptó un enfoque cuantitativo y un corte transversal para describir el alcance, con un diseño no experimental, en donde se conto con una muestra de 125 usuarios que formaron una muestra de 94 individuos quienes resolvieron dos cuestionarios cada uno, de los cuales se pudo obtener que las dimensiones que obtuvieron bajas calificaciones fueron el nivel de confiabilidad y seguridad, la falta de capacidad de respuesta por parte del personal, en cambio en los aspectos tangible hubo buenos resultados, esto en un calificación del 56%, por lo que se evidencio que la mayoría de usuarios no presentan un satisfacción media en relación con el nivel de la calidad de atención percibida(12).

Matzumura et al. (2018), en Ecuador presentaron su estudio teniendo como objetivo “*Describir la satisfacción de la atención*”. Mediante un método descriptivo transversal; la población de estudio incluyó una muestra de 206 participantes y 134 participantes; como herramienta se utilizó una guía técnica externa de evaluación de la satisfacción del usuario. Los resultados muestran que en la dimensión de confiabilidad, la tasa de insatisfacción es de 57,4%;

en la dimensión de capacidad de respuesta, 63,00% se encuentran insatisfechos; en la dimensión de seguridad, 56,9% están insatisfechos; al igual que en un 55.6% esta insatisfecho con la empatía y la tangibilidad. Finalmente se concluye que la capacidad de respuesta fue la peor calificada en la calidad de atención por parte del usuario, en donde en su mayoría con un 42% la satisfacción con el servicio fue media(13).

Gómez et al. (2017), presentaron en Argentina su estudio teniendo como objetivo “*Evaluar la satisfacción del usuario*”; Se utiliza un método descriptivo de corte transversal, se utilizan 100 usuarios internos como muestra, el cuestionario se utiliza como herramienta. Los resultados permitieron observar que el 58% de la satisfacción se enfocó en la limpieza y el orden del servicio, seguida de la seguridad en un 48%, lo que fue determinante para una satisfacción positiva, dentro de la conclusión se llegó a definir que el nivel de satisfacción en el usuario con el servicio es normal (14).

Nacionales

Alván y Quiroz (2021) en Iquitos presentaron su estudio con el objetivo de “*Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente*”; El estudio es cuantitativo, con un diseño descriptivo, transversal y de correlación, la población es de 2.660 personas y la muestra de 336 pacientes, se realizó una encuesta por cuestionario sobre ambas variables. Los resultados mostraron que el 76,5% de la calidad de la atención fue buena, el 21,1% fue atención de rutina y el 2,4% fue mala. En cuanto a las actitudes de los pacientes, el 76,2% expresó satisfacción con la atención brindada por las enfermeras y el 23,8% expresó insatisfacción con ellas. Finalmente se concluyó que la calidad de atención presenta una relación directa con el nivel de satisfacción del paciente esto en un nivel alto con una significancia menor al 0.05(15).

Flores (2020), en Lima presentó su investigación teniendo como objetivo “*Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario*”; El tipo de

investigación es cuantitativa y aplicada, y el nivel de investigación es relevante. El diseño de la investigación es no experimental y transversal; el total es de 11068 pacientes y la muestra es de 490; se trabajó con el cuestionario Servqual y el SUCE para la satisfacción, de los cuales se pudo obtener que el 53.5% tenía una percepción normal sobre la calidad de atención, pero el 46.5% refirió que el nivel de la calidad de atención era baja, por otro lado el 54.5% presentó una satisfacción moderada, por lo que se evidenció que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital Vitarte y la calidad de la atención en 2019 ($p = 0,000$, rho de Spearman = 0,754) (16).

Curasi (2020) en Arequipa presentó su estudio teniendo como objetivo “*Determinar si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios*”; Se trata de un estudio no experimental, de correlación y transversal, la población muestral consta de 128 usuarios, utilizando un cuestionario basado en la teoría de Donabedian (1998) y Patricia Larsson & Ferketich (1981) Care Q como herramienta. Los resultados muestran que el 50,7% de la calidad de la atención es formal, en su mayoría buena en términos de medio ambiente y tecnología, y formal en términos de personas. El 63,3% de la población del estudio tiene una alta satisfacción de los usuarios. Finalmente se evidenció que entre las variables de estudio la correlación fue directa en un nivel alto(17).

Ganoza (2018) en Trujillo, presentó su investigación teniendo como objetivo “*Determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente*”; utilizando una metodología descriptiva; y una muestra de 60 pacientes hospitalizados; los instrumentos utilizados fueron cuestionarios sobre la calidad de la atención y otra sobre el grado de satisfacción. En los resultados se pudo obtener que el 48% percibió una calidad de atención regular, el 31.67% refirió que la calidad de atención fue buena, en donde se obtuvo una satisfacción del 46.67% siendo esta alta, así como el 40% que obtuvo

una satisfacción media, por lo que se concluyó que entre los elementos investigados la relación era significativa (18).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención enfermería es una serie de actividades que realizan las instituciones de salud desde una perspectiva técnica y humana en el proceso de enfermería, con el objetivo de la seguridad, efectividad, eficiencia y satisfacción del usuario (19)

Por otro lado, Quispe (20) señaló que la calidad de la atención es el resultado de una serie de características y acciones que pueden devolver a cada paciente al nivel de salud indicado. El concepto de calidad asistencial se relaciona con la satisfacción de cada paciente, su entorno familiar y las necesidades y requerimientos de toda la sociedad. Se basa en el cambio organizacional y su objetivo es lograr excelentes niveles de servicio eliminando errores y mejorando el desempeño organizacional (21).

Asimismo, se refiere a los diferentes aspectos de las actividades de una organización: productos o servicios, procesos, sistemas de producción o prestación de servicios, o es el grado en que las características del producto cumplen con los requisitos. Usuarios (22). Finalmente, actualmente se define como la capacidad de un producto o servicio para adaptarse a las expectativas de los pacientes (23).

2.2.1.1 variable 1

Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

Técnica: Toma en cuenta toda la preparación del personal de salud, toda su ciencia y tecnología, incluyendo sus destrezas y saberes, lo que le es primordial para desarrollar su actividad dentro del campo clínico(24). De igual manera es aspecto de la atención

es el conjunto de conocimientos científicos y capacidades profesionales que se utilizan para cuidar a los pacientes o usuarios ello para lograr eficiencia en ellos diagnósticos y tratamientos y proceso en la seguridad del paciente como del profesional. Es por lo cual, los enfermeros utilizan diversas técnicas en el cuidado de sus pacientes de acuerdo con procedimientos en los que reflejan su competitividad a través del trabajo oportuno y continuo y predicen los riesgos y enfermedades del paciente. (25).

Humano: Este aspecto esta direccionado en la interacción que se desarrolla entre el personal de salud y los pacientes, en donde se desarrolla el respeto a los derechos del paciente, en donde se le considera como un ser único que requiere de cuidados más allá de lo físico; es decir de un cuidado humanizado (26). Igualmente es una parte esencial en el nivel de atención y tratamiento de la salud de los pacientes, considerado como un ser psicosocial biológico y espiritual(27). Cabe decir que el aspecto humano del cuidado es una manera de poder comprender y ser empáticos con las necesidades del paciente de ser tratado como un ser humano (28).

Entorno: Es un conjunto de factores ambientales, sociales, culturales, éticos, económicos, profesionales, etc., que rodean e influyen en el estado o desarrollo del servicio (29). El Entorno de Práctica Profesional de Enfermería (EPPE) es un entorno que facilita o dificulta la prestación de cuidados de calidad así como de la seguridad y el bienestar de los pacientes. La construcción de un ambiente positivo promueve la excelencia organizacional, optimiza los resultados y aumenta la percepción y satisfacción de los usuarios. En muchos países, se ha logrado verificar que estas condiciones en un nivel bueno, tienen un impacto objetivo en los resultados de salud, reduciendo la morbilidad y mortalidad, mejorando la calidad del servicio(30).

2.2.2 Satisfacción del usuario

La satisfacción es una serie de procesos cognitivos que se originan en la percepción del usuario acerca del servicio ofrecido, lo que lo comprara con experiencias pasada de lo que espera del servicio, sumado a sus necesidades. Por lo que se dice que la satisfacción es un estado mental que se desarrolla a través de contextos intelectuales, materiales y emocionales, en razón de una satisfacción o deseo de obtener y recibir una información servicio o producto (31).

De igual manera de acuerdo a Sanz et al. (32) el nivel de satisfacción del paciente es un indicador esencial en las gestión de salud, lo que sirve para observar si se esta cumpliendo o no con lo planificado, además de mostrar en que nivel se encuentra la calidad del servicio. Asimismo, cuando el servicio prestado por el servicio de salud cumple o supera las expectativas del usuario, la satisfacción del usuario se verá reflejada(33).

La satisfacción del usuario se desarrolla bajo dos caminos su percepción y la expectativa, en ese sentido, la percepción subjetiva que acompaña a las expectativas previas constituye una expresión de satisfacción (34). De igual manera este es un valor subjetivo de lo que se espera con la atención que se brinda, siendo un punto esencial para varias estrategias que buscan menora la calidad en la atención en los servicios de salud (35).

2.2.2.1 Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Zeithalm(36)., et al, la satisfacción del usuario se divide en las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles: se refieren a los elementos que son percibidos por lo usuarios en el servicio como la infraestructura de las instalaciones, los complementos, entre otros,

donde también se incluye la presentación del personal, el tiempo del servicio o atención, etc., lo que es parte de la administración del proveedor de salud (37).

Fiabilidad: Se refiere a la actitud confiable y precisa mostrada por las enfermeras y también demuestra que se brinda una atención adecuada y esmerada. Teniendo en cuenta las siguientes características. Asimismo este aspecto que expresa que tan seguro es un servicio, tanto en la integridad del paciente como en la calidad del servicio, es por ello que la fiabilidad expresa un servicio que tiene un mínimo de errores(37).

Capacidad de respuesta: Se puede definir por las capacidades, habilidades o aptitudes de una persona ante un hecho que pueda alterar su integridad física. La capacidad de respuesta ante emergencias es importante porque es necesario formular un plan que permita una respuesta rápida y adecuada de acuerdo a la naturaleza y características del incidente (38).

Seguridad: Esto de gran importancia en el cuidado de la salud, ya que es fundamental establecer confiabilidad, confianza y seguridad en la salud del paciente para que este pueda confiar en el diagnóstico emitido (39) esta cualidad también refiere el nivel de la efectividad del servicio del cual considera tanto costos, como peligros en el momento de efectuar y brindar un servicio, teniendo como punto principal la salud, integridad y bienestar del paciente y su familia(40).

Empatía: Comprender la situación, las emociones y las necesidades del paciente es fundamental para iniciar una relación terapéutica. La base de esta actitud es la empatía, porque son los atributos los que permiten al enfermero comprender verdaderamente a los demás. Por tanto, es fundamental en toda relación enfermera-paciente (41).

Como teoría se nombra la de Kristen Swanson la teoría de los cuidados; la autora planteó en el año 1991 la "Teoría de los Cuidados", donde considera el cuidado como una forma de educación, donde se tiene un compromiso personal y un sentido de responsabilidad con una persona valiosa en este caso el paciente. Propone cinco procesos básicos (saber, ser, actuar, facilitación y mantenimiento de creencias). Estos conceptos permiten reflexionar sobre la cosmovisión de la enfermería, donde se encuentran las dimensiones histórica, antropológica y filosófica de la ciencia enfermera. El conocimiento se refiere a la capacidad de un individuo para brindar atención. Un segundo enfoque y compromiso personal que lleva a la acción en enfermería. El tercero es la condición; la enfermera, el cliente, la organización, lo que aumenta o disminuye la probabilidad de brindar atención de calidad, el cuarto es el acto de brindar la atención y, finalmente, las consecuencias de las consecuencias previstas y no previstas de la atención para el cliente. La teoría sostiene que el cuidado son pretensiones de un fenómeno central en la enfermería, por lo que se dice que la práctica de enfermería no es producto de la experiencia o necesidad contingente, sino que se fundamenta en conocimientos teóricos que facilitan la lectura y la interpretación de los actos, basado en el razonamiento lógico y la explicación científica(42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022.

Ho: No existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe una relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un Hospital Especializado , 2022.

Ho: No existe una relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un Hospital Especializado, 2022.

Hi: Existe una relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un Hospital Especializado, 2022.

Ho: No existe una relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un Hospital Especializado , 2022.

Hi: Existe una relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un Hospital Especializado, 2022.

Ho: No existe una relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un Hospital Especializado , 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El trabajo se desarrolló a través del método hipotético-deductivo, el cual parte de una hipótesis para obtener resultados generales para poder establecer objetiva y específicamente una conclusión sobre un fenómeno estudiado, por otro lado el nivel de estudio es el descriptivo correlacional que se enfocan en definir las variables por sus características principales y lograr identificar el nivel de relación entre ellas(43).

3.2. Enfoque de la investigación

Se trabajará con el enfoque cuantitativo; el cual se desarrolla mediante el uso de la estadística para medir las variables desde la medición ordinal, obteniendo patrones que indique el comportamiento real de las variables estudiadas(44).

3.3. Tipo de investigación

En cuanto al tipo de estudio se trata del tipo aplicativo, ya que se va aplicar en una muestra de estudio y tiene como fin aportar en el conocimiento de la problemática y en la disminución de misma(43).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño del estudio será el no experimental de corte transversal, el cual es característico por no manipular intencionalmente las variables de estudio, solo las estudia en un contexto real y según el corte en un momento y lugar que han sido escogidos por la magnitud del problema (43).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población es considerada como un conjunto de individuos que cumplen con ciertas características ideales para el tipo de investigación que se desarrollen (44). La población

estará constituida por 154 usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Casimiro Ulloa, 2022.

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

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

Donde:

N : Población (154)

Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)

P : Probabilidad de éxito (0.5)

Q : Probabilidad de fracaso (0.5)

E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{154 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(154 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 110$$

Muestreo: el muestreo con el cual se obtiene la muestra es el probabilístico aleatorio simple, porque se obtiene la muestra en función de la probabilidad. Es decir que cada participante tiene la misma probabilidad de formar parte de la muestra. Por lo tanto, los participantes se seleccionan utilizando un mecanismo de selección aleatorio hasta que se alcance el tamaño de la muestra derivado de la ecuación para la población finita. (44).

Criterio de inclusión:

Los usuarios que deseen participar voluntariamente en la investigación y que firmen el consentimiento informado para desarrollo del cuestionario,

Loa usuarios mayores de edad de 18 años hasta 65 años y que se atienda en el servicio de emergencias.

Criterios de exclusión:

Los usuarios que no acepten participar voluntariamente en la investigación y que no firmen el consentimiento informado

Los usuarios menores de 18 años

Los usuarios que se atiendan en otros servicios.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	Es una serie de actividades que realizan las instituciones de salud desde una perspectiva técnica y humana en el proceso de enfermería, con el objetivo de la seguridad, efectividad, eficiencia y satisfacción del usuario(19).	La calidad de atención de enfermería será medio por un cuestionario de 20 ítems que considera las dimensiones; técnica, humano y entorno.	Técnica	Efectividad. Eficacia. eficiencia Seguridad.	Cuantitativa Ordinal	Buena (74-100) Regular (47-73) Mala (20-46)
			Humano	Comunicación Amabilidad Oportuno		
			Entorno	Privacidad Comodidad. Libre de riesgo		
Nivel satisfacción del usuario	Es una serie de procesos cognitivos que se originan en la percepción del usuario acerca del servicio ofrecido, lo que lo comprara con experiencias pasada de lo que espera del servicio, sumado a sus necesidades (31).	La satisfacción del usuario fue medida a través del cuestionario Servqual de 24 ítems instrumentado estandarizado y muy utilizado a nivel internacional considerando las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal	Cuantitativa Ordinal	Muy alta: (52-66) Alta: (37-51) Insatisfacción: (22-36)
			Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto		
			Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención		
			Seguridad	Valores Honestidad Servicio		
			Empatía	Amabilidad Atención individualizada Tolerancia		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se utilizará la encuesta la cual es una estructura ordenada que permite una rápida y ordenada obtención de datos de una muestra de estudio, muy utilizada por ello en el nivel de investigación social (44).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Cuestionario para evaluar la calidad de atención del personal de enfermería: Instrumento del autor Rosales (24) que consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: Técnico (6 ítems), Humano (7 ítems) y entorno (7 ítems). Siendo un instrumento estandarizado, se anexa la ficha técnica del mismo:

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento	Cuestionario de la calidad de atención.
Autor(a):	Rosales (24)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la calidad de atención.
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	110 usuarios
Dimensiones:	- Técnica(06 ítems) - Humano(07 ítems) - Entorno (07 ítems)

- Escala - Totalmente Acuerdo (5 puntos)
- valorativa: - De Acuerdo (4 puntos)
- Indeciso (3 puntos)
- Desacuerdo (2 puntos)
- Totalmente en Desacuerdo (1 puntos)

Cuestionario para evaluar la calidad de atención del personal de enfermería: Instrumento del autor Rosales (24) que consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: Técnico (6 ítems), Humano (7 ítems) y entorno (7 ítems). Siendo un instrumento estandarizado, se anexa la ficha técnica del mismo:

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

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

Ficha técnica del instrumento.

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

Autor(a) : Zeithaml (36)

Objetivo: Determinar el nivel de la satisfacción del usuario.

Procedencia : Perú

Administración: Individual /Físico

Duración: 20 minutos

Muestra: 110 usuarios

- Dimensiones:
- Elementos tangibles (05 ítems)
 - Fiabilidad (03 ítems)
 - Capacidad de respuesta (06 ítems)
 - Seguridad (05 ítems)
 - Empatía (05 ítems)

- Escala valorativa:
- Adecuado (3 puntos)
 - Regular (2 puntos)
 - Deficiente (1 puntos)

3.7.3 Validación

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

Se sometió a validez de contenido, mediante el juicio de 3 expertos de grado de doctor. con una concordancia del 100%, lo cual se interpreta como aplicable (27).

b) Validación de la variable satisfacción del usuario:

es un instrumento estandarizado y validado internacional mente por lo cual Servqual no necesita validación (11).

3.7.4 Confiabilidad

a) Confiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería:

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto con 60 personas, obteniendo un resultado de 0.896 de alfa de Cronbach (27).

b) Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario:

Cómo se mencionó anteriormente Servqual es un instrumento estandarizado y validado como confiable internacionalmente. Reporta un alfa de Cronbach de 0,74 en México al igual que en Estados Unidos, en Turquía reporta 0,94, en

España 0,90, en Taiwán 0,70 (25), en Rumania 0.67; además, con un KMO para expectativas de 0.75 y percepciones de 0.84 (11).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

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

3.9. Aspectos éticos

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

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

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

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

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1.Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021				2022												
	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	JL	A	S	O	N	D	
Identificar el problema	■	■	■	■													
Búsqueda bibliográfica	■	■	■	■													
Preparación para la introducción: la situación del problema, el marco teórico de referencia y los antecedentes			■	■													
Preparación para la introducción: la importancia y la justificación de la investigación			■	■													
Preparación para la introducción: objetivos de la investigación				■	■	■	■	■									
Preparación de Materiales y Métodos Sección: Métodos y Diseño de Investigación				■	■	■	■	■									
Sección Preparación de Materiales y Métodos: Poblaciones, Muestras y Muestreo				■	■	■	■	■									
Preparación de Materiales y Métodos Sección: Técnicas de Recopilación de Datos e Instrumentación							■	■	■	■							
Preparación de Materiales y Métodos Sección: Aspectos Bioéticos							■	■	■	■							
Preparación de Materiales y Métodos Sección: Métodos de Análisis de Información							■	■	■	■							
Aspectos administrativos de la preparación para la investigación									■	■	■						
Preparar archivos adjuntos									■	■	■	■	■	■			
Aprobación del proyecto												■	■	■			
Presentación al Comité de Ética												■	■	■			
Redacción del informe final														■	■	■	

4.2 Presupuesto

Presupuesto global de la propuesta

N°	ITEMS	VALOR
1	1 LAPTOP	S/ 1900:00
2	1 USB	S/ 30:000
3	LAPICEROS	S/ 5:000
4	HOJA BOND A4	S/ 36:000
5	Libros	S/ 150:000
6	Fotocopias	S/ 50:000
7	Impresiones	S/ 50:000
8	Espiralado	S/ 17:000
9	Alimentos	S/ 150:000
10	LLAMADAS	S/ 50:000
11	ESTADISTICO	S/ 850:000
12	DIGITADORA	S/ 240:000
13	IMPREVISTOS	S/ 100:000
	VALOR TOTAL	S/ 3,628:000

Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [cited 2021 11 15. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
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. Abass G, Asery A, Badr A, AlMaghlouth A, AlOtaiby A, Heena H. Satisfacción del paciente con los servicios de urgencias de un hospital universitario universitario. J Family Med Prim Care. 2021; 10(4).
4. Organización Panamericana de la Salud. Expositores de América Latina y el Caribe dialogan acerca de los desafíos y la situación actual de la innovación en la industria de la salud en la región. ; 2021.
5. Mutre K. Satisfacción del usuario externo en tiempo de espera. servicio de emergencia. Hospital General IESS Milagro. ; 2019.
6. Piedra ILCCC. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru. 2018; 31(4).
7. Salway R, Valenzuela R. Congestión en el servicio de urgencia: respuestas basadas en evidencias a preguntas frecuentes. Revista Médica Clínica Las Condes. 2017; 28(2).
8. La Contraloría General de la República. Operativo de control Por una salud de calidad.; 2018.
9. Torres G. Satisfacción de los pacientes relacionado a la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra-2019. ; 2020.
10. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. ; 2021.

11. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. ISUB [Internet]. 2019 [citado el 29 Octubre del 2021]; 6(1):55-1. Disponible en: <http://200.21.15.145/index.php/rs/article/view/408>

12. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. CD [Internet]. 2019 [citado el 29 Octubre del 2021];3(3):162-77. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>

13. Matzumura J, Gutiérrez H, Zamudio L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. Qhalikay revista de ciencias de la salud [Internet] 2018 [citado el 29 Octubre del 2021]. 2(1) Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401>

14. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Revista de Salud Pública. [Internet]. 2017 [citado el 2 Noviembre del 2021]; 21(2): 86-96. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revah><http://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/download/15151/17924/50323>

15. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. [Tesis para optar para optar título profesional de: licenciada en enfermería] Iquitos: Universidad científica del Perú; 2021 [citado el 2 Noviembre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>

16. Flores R. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020 [citado el 2 Noviembre del 2021] Disponible de:

http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/4645/T061_09079223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Curasi E. (2020) presento su estudio: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019 [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería, con mención en: Emergencia] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020 [citado el 2 Noviembre del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018 [citado el 2 Noviembre del 2021]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Cusi J, Seras E. Calidad de atención y nivel de adherencia al tratamiento de pacientes con Tuberculosis Pulmonar. Hospital Regional de Ayacucho. 2018 [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de Servicios de la Salud] Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado el 2 Noviembre del 2021] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29228>
20. Quispe A. Percepción sobre calidad de atención de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis- Hospital Rene toche Groppo Essalud de Chíncha, 2016 [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería] Chíncha: Universidad Autónoma de Ica. [citado el 2 Noviembre del 2021] Disponible en: <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/91/1/QUISPE%20AUYAC%20ANNE%20LILIANA%20-%20ATENCION%20TRATAMIENTO%20PACIENTES%20TUBERCULOSIS.pdf>

21. Hilari B, Meza R. Percepción de los pacientes con tuberculosis pulmonar sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería. Microred Zamácola de Arequipa, 2018 [Para optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería] Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2018. [citado el 5 Noviembre del 2021] Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/8203/60.1424.EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Rev. Med. Leg. Costa Rica [Internet] 2014 [citado el 5 Noviembre del 2021] 21(1): 109-117. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en.
23. González H. Calidad de atención. Atlantic International University. México [Internet]. 2004. [citado el 5 Noviembre del 2021] Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
24. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: magíster en gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado el 5 Noviembre del 2021] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Perú. 2016. (Tesis de Titulación) [citado el 5 Noviembre del 2021] Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Torres Sánchez, MJ. 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; 2021. [citado el 5 Noviembre del 2021] Disponible en:
<http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/1168>
27. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al Servicio de Crecimiento y Desarrollo y Percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018. (Tesis de Titulación) [citado el 5 Noviembre del 2021] Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20%20Sosa%20Su%C3%A1rez,%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1>
28. Berrerril LC. The humanism in the practice and formation of nursing: A transforming process. Texto contexto enferm [Internet]. 2016 [citado el 3 de octubre de 2022];25(1). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/tce/a/8TXjmtJZkJNkhLDctBPS46x/?lang=es>.
29. Arnedo CF. Entornos de los sistemas del cuidado enfermero: ¿sueño o realidad? [Internet]. New Medical Economics. 2021 [citado el 3 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.newmedicaleconomics.es/enfermeria/entornos-de-los-sistemas-del-cuidado-enfermero-sueno-o-realidad/>
30. Gea Caballero V, Castro Sánchez E, Juárez Vela R, Sarabia Cobo C, Díaz-Herrera MÁ, Martínez-Riera JR. entorno de práctica profesional en enfermería. 2018 03 16. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2018 [citado el 3 de octubre de 2022];42:e48. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.26633/RPSP.2018.48>
31. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018. [Tesis para optar el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 [citado el 10 Noviembre del 2021]. Disponible en:
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y

32. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2017 [citado el 10 Noviembre del 2021]; 20(1): 66-75. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es.
33. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2020 [citado el 10 Noviembre del 2021]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.
34. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIDEC* [Internet]. 2016 [citado el 10 Noviembre del 2021] 9(1):21-5. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
35. Suárez L, Rodríguez S, Martínez J. Satisfacción de los usuarios con la atención en consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev. Med. Electron.* [Internet]. Agosto de 2018 [citado el 10 Noviembre del 2021]; 40 (4): 1002-1010. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=en
36. Zeithaml V, Berry L. & Parasuraman, A. Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48. 1988
37. Carbajal, C. (2016) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [citado el 10 Noviembre del 2021]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

38. Minaya J, Rodríguez A, Rospigliosi L, Uchazara B. (2017) Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del servicio de emergencia de un hospital nacional. [Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres] Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado el 10 Noviembre del 2021]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/948/Capacidad_MinayaRobles_Jonathan.pdf?sequence=3&isAllowed=y
39. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad Nacional de Colombia. [Internet] 2014 [citado el 10 Noviembre del 2021]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
40. Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima, Callao, 2015. Perú. Rev enferm Herediana [Internet] 2016 [citado el 10 Noviembre del 2021]. 9(2):127-136. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
41. Triana M. La empatía en la relación enfermera-paciente. Revista Avances en Enfermería. [Internet] 2017 Colombia [citado el 10 Noviembre del 2021]. 35(2) Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
42. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enferm. glob. [Internet]. 2012 [citado el 10 Noviembre del 2021]; 11(28): 316-322. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016&lng=es

43. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014. (citado el 25 de Enero de 2020).
44. Hernández R, Mendoza C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y nivel satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital especializado, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022?</p> <p>Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un Hospital especializado , 2022</p> <p>Objetivos específicos: Identificar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022.</p> <p>Identificar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022.</p> <p>Identificar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022.</p>	<p>Hipótesis de trabajo Hi: Existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022. Ho: No existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado 2022.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022. Existe una relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022. Existe una relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado, 2022.</p>	<p>V1: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones Técnica Humano Entorno</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Método y diseño de Investigación Método hipotético - Deductivo Diseño no experimental, descriptivo, y correlacional</p> <p>Población y muestra 154 usuarios, y 110 constituyen la muestra</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p>

Anexo 02 : Instrumento de recolección de datos

Introducción

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en los servicios de emergencia; por lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual agradezco de antemano su colaboración.

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

Variable 1: Calidad de atención

TA : Totalmente Acuerdo

A : Acuerdo

I : Indeciso

D : Desacuerdo

TD : Totalmente en Desacuerdo

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

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>

Variable 2: Nivel satisfacción del usuario

Cuestionario de Servqual

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

Nº	ITEMS	Adecuado	Regular	Deficiente
Elementos tangibles				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones del centro de salud como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del puesto de salud?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
Fiabilidad				
6	¿Cómo es la atención en el centro de salud?			
7	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera Uds. que el centro de salud registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
Capacidad de respuesta				
9	¿Cómo considera que los tramites en el centro de salud es rápido y sencillo?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			

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

ANEXO 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

Título del proyecto: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL ESPECIALIZADO, 2022”

Nombre de la investigadora principal: Lic. Morales Miranda Elan Carmen

Propósito del estudio: Determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital especializado , 2022.

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

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse conmigo: Lic. _____ al celular _____, correo: _____.

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

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Fecha: ***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante