



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN CUIDADO ENFERMERO EN**  
**EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el área de  
emergencia de un hospital de Arequipa, 2026

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

**Presentado por:**

**Autora:** Domínguez Torres, Sandra Mónica


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-6655-1081>

**Asesora:** Dra. Chávez Ramírez, Edith Delia

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3483-0825>

**Lima – Perú**

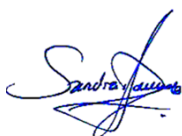
**2026**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01
		<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, **DOMINGUEZ TORRES SANDRA MONICA** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE AREQUIPA, 2026” Asesorado por el docente: Chávez Ramírez, Edith Delia; DNI 10752807 ORCID 0000-0002-3483-0825 tiene un índice de similitud de 20 % con código OID: **14912:575050093** 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  
 DOMINGUEZ TORRES SANDRA MONICA  
 DNI: 44993174



.....  
 Firma de la asesora  
 CHAVEZ RAMIREZ EDITH DELIA  
 DNI: 10752807

Lima, 08 de abril del 2026

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>El resultado turnitin llega al 20%, sin embargo, existe un porcentaje de fuentes primarias del 6%, del cual se ha verificado que corresponde a temas metodológicos, títulos y subtítulos, variables dentro del planteamiento de hipótesis y objetivos que no se puede modificar</p>
--

## **DEDICATORIA**

Por esas tazas de café y palabras de aliento en las  
noches largas Jhon y por tus sonrisas que curan todo el  
cansancio Mayrita.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, le agradezco la guía y la salud para cerrar este ciclo. A mi familia, por ser el refugio donde siempre encontré apoyo y por creer en mi capacidad incluso antes que yo misma. Finalmente, a mis amigos, Rubén y Gerson que me ayudaron en el transcurso de estos años, gracias por las manos extendidas y por compartir conmigo la satisfacción de este logro.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
<b>1. PROBLEMA .....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	1
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 Practica.....	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
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
2.1 Antecedentes Internacionales.....	7
2.2 Bases teóricas .....	9
2.2.1 Calidad de atención.....	9
2.2.2 Dimensiones de calidad de atención .....	10
2.2.3 Satisfacción del usuario .....	15
2.2.4 Dimensiones de Satisfacción del Usuario.....	15
2.2.5 Teoría de enfermería .....	19
2.3 Formulación de Hipótesis.....	19
2.3.1 Hipótesis general.....	19
2.3.2 Hipótesis específicas.....	20

<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>21</b>
3.1 Método de la investigación.....	21
3.2 Enfoque de la investigación.....	21
3.3 Tipo de investigación .....	21
3.4 Diseño de investigación.....	21
3.5 Población, Muestra y Muestreo .....	22
3.6 Variables y Operacionalización.....	23
3.7 Variables y Operacionalización.....	26
3.7.1 Técnica .....	26
3.7.2 Descripción de instrumentos.....	26
3.7.3 Validación .....	27
3.7.4 Confiabilidad.....	27
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.9 Aspectos éticos .....	28
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	<b>30</b>
4.1 Cronograma de actividades .....	30
4.2 Presupuesto.....	31
<b>5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>32</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>43</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	43
Anexo 2: Instrumentos .....	44
Anexo 3: Consentimiento .....	49

## RESUMEN

La presente investigación tiene como **objetivo** determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026. En cuanto a la **metodología** La investigación tipo aplicada, no experimental, cuantitativa, correlacional transversal. La población fue de 80 usuarios del servicio de emergencias, como técnica se utilizará dos cuestionarios, Instrumentos: cuestionario de “calidad de atención de enfermeros” según el modelo de SERVQUAL 1998 (Quality Service) fue validado por Flores (2022) mediante juicio de expertos dando un puntaje de 1 lo cual indica que es excelente para su aplicación, asimismo, presenta una confiabilidad por alfa de Cronbach de 0.890 siendo aceptable. Respecto al cuestionario para evaluar la calidad de atención cuenta con una validez de un puntaje que se acerca a 1 con un alfa de Cronbach 0.863. también la información será procesada en Excel y ser analizada bajo el programa SPSS, con los datos respectivamente en sus tablas y gráficos se interpretará el nivel de relación mediante la prueba estadística de correlación Rho de Spearman.

**palabras claves:** calidad de atención; satisfacción del usuario; personal de enfermería.

## ABSTRACT

This research **aims** to determine the relationship between the quality of nursing care and user satisfaction in the emergency department of a hospital in Arequipa in 2026. Regarding the **methodology**, the research is applied, non-experimental, quantitative, and cross-sectional correlational. The population consisted of 80 users of the emergency service. Two questionnaires were used as data collection techniques. The first instrument, the "Quality of Nursing Care" questionnaire, based on the SERVQUAL 1998 model (Quality Service), was validated by Flores (2022) through expert judgment, receiving a score of 1, which indicates excellent application. It also presents a Cronbach's alpha reliability of 0.890, which is acceptable. The second questionnaire, used to evaluate the quality of care, has a validity score approaching 1, with a Cronbach's alpha of 0.863. The information will also be processed in Excel and analyzed using SPSS. The data, presented in tables and graphs, will be used to interpret the level of correlation using Spearman's rho statistical test.

**Keywords:** quality of care; user satisfaction; nursing staff.

## 1. PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

Según los datos de la organización Mundial de la Salud (OMS) con respecto a la calidad de atención brindada por el personal de salud amplia la posibilidad de una respuesta deseada por el usuario. Cada año las muertes se relacionan por la mala calidad de atención en un 15% en países bajos y medios, a nivel internacional uno de cada ocho establecimientos de salud no cuenta con servicios básicos, uno de cada seis no cuenta con un espacio para cumplir con el protocolo del lavado de manos, aproximadamente el 24% de ciudadanos viven en situaciones vulnerables en cuanto a una atención de calidad, este problema se relaciona al mismo tiempo con la salud y bienestar en los ODS, el cual exige los accesos esenciales y de calidad en los servicios de salud. (1).

En un **escenario internacional** específicamente en centros hospitalarios de Etiopia, las carencias en los estándares de atención se reflejan en niveles de satisfacción que escasamente alcanzan el 57.4% lo que sitúa a un 42.6% de la población usuaria en un estado de inconformidad al incumplimiento de protocolos de confidencialidad e intimidad durante las atenciones, de igual modo la eficiencia operativa se identifica como un factor determinante ya que el tiempo que se brinda en cada tratamiento es importante para la recuperación del paciente, estos indicadores revelan que la percepción de baja calidad constituye un fallo sistémico el cual demanda una estandarización en los tratamientos para una satisfacción de los pacientes (2).

En España la Sociedad española de salud pública y administración Sanitaria indica que la situación de una atención de calidad se ve afectada por la falta del personal de enfermería, durante el 2019 y 2020 se contaba con 27.9 millones de profesionales de enfermería alrededor del mundo, siendo este el 90% mujeres, considerado el colectivo más cuantioso a nivel internacional, aun así, no se abastece para realizar una atención de calidad en el sistema de salud. (3)

En **América Latina** en el país de México, los servicios de urgencias son los más frecuentados por los pacientes siendo de urgencias reales y otros no, a pesar de ello todos exigen una rápida atención y de calidad, la congestión de servicio, el periodo de espera, la ausencia de medicamentos y la falta de personal son los principales problemas para una atención de calidad, un estudio realizado en un hospital indica que un 12% pasa más de 12 horas en el servicio de urgencias por la falta de camas lo cual produce el alargamiento de horas en el servicio (4).

En Ecuador, en el transcurso del tiempo se ha visualizado un incrementó de pacientes en el área de emergencias ya sea por accidentes, catástrofes naturales, agresiones entre otros, lo cual demuestra que este servicio contara siempre con aglomeración y cuestionamientos sobre la calidad de atención, en cuanto a cómo el personal de enfermería colegiado brinda las explicaciones al usuario tiene una aprobación de 87.1% en cuanto a la evaluación a los licenciados de enfermería es bueno con un 55.5% este análisis desarrollado en el área de emergencia en uno de los hospitales, el problema es cuando estos pacientes acuden al servicio por síntomas que no son acorde al servicio, generando sobrecarga de usuarios que terminan en insatisfacción de un porcentaje en cuanto a la atención y tiempo de espera (5).

**A nivel nacional**, el Perú afronta un desequilibrio tanto en infraestructura como en personal y equipos necesarios que hacen que no se lleguen a cumplir los niveles límites de calidad, en el 2020 un estudio realizado informa que el 95% de los hospitales no se encuentran en

condiciones apropiadas para realizar las atenciones ya que cuentan con instalaciones y equipos deficientes solo 11 de 247 hospitales se encuentran en condiciones para prestar atenciones de calidad donde el usuario sienta una atención eficiente (6)

La calidad de atención es relevante para influir en la satisfacción del usuario, cabe resaltar la esencia de enfermería es el cuidado que se presta al paciente, respetando ciertos parámetros donde no se debería olvidar, como ser empáticos y cuidar con humanización, la calidad de atención tiene relación en como el usuario se siente satisfecho con el plan de cuidados brindados a cada uno de los pacientes, y así ayudar en su recuperación de manera progresiva. En un hospital de Trujillo se considera un 45.30% se encuentran insatisfechos con la calidad de atención en la unidad de emergencia ya que el personal de enfermería es muy limitado para la cantidad de pacientes que aumenta por el desconocimiento entre urgencia y emergencia que llega a puntos donde el pasadizo reemplaza las salas de observación ocasionando incomodidades (7).

En Ica el limitado número de personal de salud ha ocasionado que las atenciones tengan demoras el cual los usuarios manifiestan su inconformidad llegando a denuncias en la superintendencia nacional de salud, (suSalud), donde se presenta 749 sanciones entre 2015 y 2022 que da un porcentaje del 92% de quejas donde el motivo es la susceptibilidad de los derechos del paciente, el cual manifiesta la insatisfacción respecto a la calidad de atención (8).

En Puno la satisfacción del usuario va ligado a la calidad de atención del personal de salud, el problema más frecuente es el maltrato que sufren los usuarios al momento de una atención, la imagen de enfermería se ve dañada ya que se presenta una diferencia entre la expectativa y la realidad que tienen los pacientes en cuanto al cuidado recibido, es la poca empatía con los usuarios, donde la sobre carga laboral entre otros factores la calidad de atención no es la esperada

por la población en ciertas ocasiones, en un hospital de la ciudad indican que un 46.15% indican que no existe una buena atención (9).

A nivel local en Arequipa investigaciones realizadas en el 2020 en el Hospital III Goyeneche de Arequipa, determinan que el 59.5% de los usuarios atendidos en emergencia expresaron disconformidad con la labor desempeñada por el profesional de enfermería, este descontento se vincula estrechamente con la calidad del trato, dado que el 69.9% de los encuestados califico la calidez y humanización del cuidado como apenas aceptable o medianamente favorable (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 en el área de emergencia de un hospital de Arequipa, 2026?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital?

¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital?

¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital?

¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital?

¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital?

### **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 de un hospital de Arequipa 2026.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital.

Identificar la relación entre la dimensión seguridad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital.

Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital.

Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital.

Identificar la relación entre la dimensión empatía en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital.

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

#### **1.4.1 Teórica**

El siguiente proyecto es significativo para poder resaltar el interés crítico de la calidad de atención en relación al personal de enfermería colegiado en el servicio de emergencia. La apreciación y expectativa de los usuarios acerca de los cuidados de calidad recibidos, estos son inherentes en el intercambio de información entre el personal de enfermería y los pacientes en situaciones cruciales, el modelo teórico de Jean Watson nos hace referencia a la importancia del cuidado para los licenciados de enfermería y así brindar una atención más humanizada.

### **1.4.2 Metodológica**

La contribución metodológica del presente proyecto de investigación estará en que sus variables resultan de la realidad empírica de los usuarios, los datos se recolectaran en el campo, los resultados podrán ser verificados y comparados por otros profesionales, será una aportación para la investigación y dejara datos que podrán servir de guías y antecedentes para otros proyectos investigativos.

### **1.4.3 Práctica**

Del personal de salud en un ambiente delicado, ya que se podrán generar mejoras en el sector salud, comprendiendo la importancia de la calidad de atención, pilar fundamental para una atención Así mismo el proyecto, beneficiara al profesional interesado en mejorar la calidad de atención cálida y humanizada que podrá generar un cambio en la percepción del usuario de manera positiva y paralelamente mejoraran las relaciones interpersonales entre enfermero – usuario.

## **1.5 Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Temporal**

El reciente trabajo de investigación se realizará durante los meses de setiembre y febrero del 2026

### **1.5.2 Espacial**

El presente trabajo de investigación se realizará en un hospital del distrito de Cercado, Arequipa.

### **1.5.3 Población o unidad de análisis:**

El presente trabajo se aplicará en 80 usuarios en el servicio de emergencia en un hospital de Arequipa.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes Internacionales**

#### **2.1.1 Internacionales**

De la Garza (11) et al 2024 en México el objetivo, “Determinar la relación de la calidad del servicio mediante la metodología SERVQUAL y la satisfacción en pacientes hospitalizados”, esta investigación fue de enfoque cuantitativo con diseño correlacional y no experimental, de corte transversal, fue realizado a 191 usuarios en quienes se aplicó el modelo Servqual el producto fue analizado mediante regresión lineal evidenciando una correlación significativa entre las variables del estudio, el 73.8% de los participantes estimo de forma positiva las atenciones de los servicios, en cuanto a la dimensión de seguridad presentan descontento con un 26% relacionándolo con la falta de comunicación en médicos y enfermeros al momento de explicar procedimientos, este es uno de los soportes indispensables para que el usuario sienta un atención de calidad.

Palma (12) et al 2023 este estudio se elaboró en Guayaquil, Ecuador, su objetivo es “Determinar la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios en un hospital” de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, a los resultados se observa que los usuarios manifiestan un nivel alto en la calidad de atención con un 56% en cambio un 64% como satisfecho, al ejecutar el análisis estadístico respectivo con el coeficiente Rho de Spearman, esta cifra afirma la relación moderada- alta, en conclusión la mejora de procesos técnicos y humanizado de enfermería aumenta directamente la satisfacción de los usuarios.

Hammouri (13) et al 2024 este estudio se realizó en Jordania el objetivo es “Determinar la calidad de la atención de enfermería predictores de la satisfacción del paciente en una muestra nacional”, su metodología es de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional y de corte transversal, fueron 1,014 usuarios que participaron en el estudio de seis instituciones diferentes de salud, tanto privadas como públicas y universitarias, el instrumento que se utilizó fue Patients Satisfaction whit nursing care quality questionnaire (PSNCQQ) en cuanto a los resultados sobre la calidad de atención tuvo un alto nivel de aceptación con un 68.2/95 equivalente a un (71.8%) en lo que corresponde al respeto a la privacidad se encuentra con un porcentaje de 67.7%, así mismo se identificó un 11.7% de participantes que estuvieron satisfechos con la comunicación, se concluye que el nivel socioeconómico influye mucho en cómo se percibe la calidad de atención.

### **2.1.2 Nacionales**

Zúñiga (14) 2021 en Ilo su objetivo es “determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia en el hospital de Ilo, 2020”, método cuantitativo de diseño descriptivo correlacional, transversal, la población con 3,707 usuarios en el área de emergencia, se aplicó a 348 pacientes, se utilizará como técnica el instrumento en escala de Likert. La conclusión con respecto a los resultados un 90.5% es regular en cuanto a la calidad del cuidado y 84.8% es indiferente un 72.8% en satisfacción del usuario, la relación de estas dos variables es irregular e indiferente. Culmina en se encuentra relación con las variables satisfacción del usuario y una atención de calidad.

Parraguez (15) et al 2024 este estudio se elaboró en Chiclayo, Perú, el objetivo fue “Determinar la relación de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en un servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo” su estudio fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y transversal de alcance correlacional, en cuanto a los resultados se obtuvo un 54% percibió la calidad del cuidado de enfermería en un nivel moderado, en cambio

un 34% lo atribuye en un nivel alto, sin embargo en los resultados de la satisfacción del usuario aun en la escasez del sistema el 97% expreso sentirse satisfecho, en cambio un 3% indico insatisfacción específicamente en la dimensión empatía, así mismo los resultados fueron analizados mediante la prueba estadística de Rho Spearman. El cual finaliza indicando que presenta una correlación positiva moderada con las variables, esto significa que el incremento de estándares de la calidad del cuidado aporta de manera significativa la satisfacción del usuario que frecuenta el área de emergencia.

Choquehuanca (16) 2023 Arequipa su objetivo es “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del paciente del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2022” con diseño no experimental y correlacional, con método hipotético deductivo, el número de población fue 417 pacientes de los cuales fueron 200 los participantes encuestados, se utilizó un cuestionario en la que resalta la información brindada con 51.0% como me lo esperaba, con la variable calidad de atención y su dimensión presentación y valores con un 47.0% peor de lo que me esperaba, el cuestionario presenta 16 ítems con máximo 5 puntos, los datos obtenidos indican que hay una relación alta entre la calidad de atención y satisfacción del usuario cuenta con 23 preguntas y 3 dimensiones en escala de Likert, en las cifras obtenidas se haya una relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de atención**

Es la categoría en el sistema de salud por el cual las personas y la población suman las probabilidades los resultados para la salud deseada. Tiene de base la competencia profesional sujetos en la evidencia científica y es primordial para lograr abarcar el tema sanitario global, en proporción que los países se vayan comprometiendo a alcanzar prestaciones del servicio de salud

en su totalidad, es exigente considerar una atención de calidad en la asistencia sanitaria actualmente (17).

En esta asistencia de salud, están centradas en todas las personas con un excelente nivel de seguridad, se necesita realizar una buena gestión para elevar la calidad de atención en las prestaciones de servicios, y exigir la modificación y fortalecer del sistema de salud (18)

### **2.2.2 Dimensiones de calidad de atención**

#### **D1. Elementos tangibles**

Son aquellos elementos que pueden ser percibidos y son cuantificables, son todos los materiales que conforman una empresa su correcta gestión ayudara con las demandas sean cumplidas. (19) Se encuentran conformados por los siguientes indicadores:

##### **Infraestructura**

Servicios o elementos físicos imprescindibles para manejar una organización y ponerlo en marcha. (20), así mismo es el soporte físico y arquitectónico donde se ejecutarán las actividades del cuidado asegurando que estos espacios sean adecuados para el confort del usuario (21)

##### **Estación de enfermería**

Es un ambiente donde el profesional de enfermería gestiona funciones esenciales como, coordinar la atención del paciente, organiza sus historias clínicas, verifica stock de medicamentos, comunicación con familiares, coordinar decisiones rápidas y asertivas y por último trabajos administrativos (22).

##### **Señalización**

Se conoce como señalización al grupo de imágenes y ordenes de circulación el cual estandariza ciertas normas, para la seguridad del usuario (23)

**Limpieza y orden**

Proceso para barrer las bacterias o microorganismos en una superficie mediante ciertos productos, así mismo ayuda a mantener el espacio ordenado (24)

**Sala de observación**

Ambiente donde el paciente de grado I queda en observación, no debe exceder las 12 horas en el caso de pacientes con gravedad grado II las 24 horas, no se usa como hospitalización (25).

**Recursos de enfermería**

Conjunto de habilidades para poder gestionar los recursos destinados a la atención del usuario de manera que sea de alta calidad y eficaz para el paciente (26).

**Equipos y materiales**

Los equipos son materiales que son indispensables para ciertos procedimientos, no necesitan ser cambiados constantemente, al contrario de los materiales son usados para procedimientos específicos y desechados (27).

**D2. Seguridad**

Se refiere a las circunstancias de estar fuera de peligro y algún riesgo, y proteger nuestra integridad (28), igualmente es la ausencia de daños que pueden ser prevenibles en consecuencia minimizar las lesiones vinculadas a la atención en salud (29).

**Identificación**

Se entiende en el acto de reconocer o identificar a alguien o algo mediante la verificación (30), igualmente asegura que el procedimiento o tratamiento sea exclusivamente aplicado a la persona correcta y disminuir confusiones clínicas (31).

**Base de datos**

Recopilación de información que se encarga de mantener actualizada información que se usara en diversas operaciones internas de cada institución o empresa (32),

**Registro de enfermería**

Gestión que se realiza por el profesional de enfermería, donde queda evidenciado el plan de cuidados realizados al paciente, y asegura la continuidad de la atención y cuidado, considerado documento legal (33)

**Comunicación**

Mecanismo de intercambiar un mensaje con una o más personas, sirve para poder expresar emociones, sentimientos con diferentes mecanismos como verbal, no verbal (34)

**Exámenes auxiliares**

Es parte de la valoración del paciente de manera más interna ya que no se pueden observar a simple vista y como resultado proporciona datos clínicos que solo puede ser interpretado por el personal de salud (35)

**Riesgo de caídas**

Acontecimiento donde la persona u objeto está en la probabilidad de resultar en el suelo (36)

**Atención personalizada**

Es brindar un servicio específicamente para la necesidad de cada usuario o usuarios según sea el interés para contratar los servicios, para esto se debe conocer bien que es lo que necesita el cliente (37)

### **D3. Capacidad de respuesta**

Se basa en la capacidad que tiene el profesional para realizar acciones o solucionar situaciones de manera imprevista, ayuda a potenciar habilidades para actuar efectivamente (38), evalúa la disposición proactiva para resolver con eficacia necesidades inmediatas y disminuye el tiempo de espera (39).

#### **Cuidado oportuno**

Agrupación de acciones donde el objetivo es mantener y reestablecer la salud de las personas de una manera adecuada y precisa (40), es la competencia donde se realiza una consulta de calidad de forma rápida (41).

#### **Orden de Prioridad**

Condiciones donde es primero el que antecede a algo en tiempo y orden (42), cualquier usuario en estado crítico y riesgo a su salud, será atendido de manera inmediata en cualquier establecimiento de salud (43).

#### **Anticiparse a los eventos**

Habilidad que se usa mediante una evaluación cognitiva o inicial se puede planificar situaciones con sus respectivas alternativas de soluciones (44)

### **D4. Fiabilidad**

Calificativo que se da cuando algo o alguien es confiable, garantiza confianza (45), en cuanto a la atención de enfermería, este punto se vuelve relevante ya que es la calidad de los procedimientos el que hace que el usuario confíe en el profesional (46).

**Interés**

Conjunto de comportamiento que se inclina hacia una persona u objeto (47), en el campo de salud el profesional tiene en cuenta la importancia que implica realizar el seguimiento con responsabilidad en cualquier tratamiento, es el interés en la recuperación del paciente el que logra este objetivo en conjunto con la calidad de una buena atención (48).

**Honradez**

Considerado una cualidad por ser honesto con respecto a las acciones y decisiones asertivas, cumplimiento de sus compromisos con respeto de las normas (49).

**Seguridad del Procedimiento**

Es cumplir los estándares establecidos para todos los procedimientos realizados por el personal de salud, para evitar efectos o situaciones adversas (50).

**Confianza**

Desde el punto de vista sanitario confianza significa la creencia que tiene alguien hacia el personal de salud, donde están unidos por un interés común, donde nadie intentara dañar a nadie (51).

**D5. Empatía**

Es la capacidad de entender el estado de ánimo de la otra persona y demostrar la consideración mediante los diferentes medios de comunicación y escuchar de manera atenta (52).

**Buen trato**

Se basa en la construcción de respeto y la dignidad de las personas, en cuanto al servicio sanitario es la integración de varios conocimientos, entre teóricos, prácticos y aptitudinales que hacen que el trato a los pacientes sea de calidad (53).

**Amabilidad**

Es un valor basado en el respeto y empatía, en enfermería es practicado para tener buenas relaciones interpersonales con los pacientes (54).

**Tolerancia**

Es la consideración que se tiene con la otra persona ya sea en sus diferentes maneras de actuar, pensar que es diferente al de uno mismo (55).

**Respeto**

Se basa en el trato digno hacia una persona con la consideración de reconocer sus derechos, es un valor que hace que se valore las cualidades de las personas (56).

**Responsabilidad**

Considerado un valor importante en el ser humano ya que significa el compromiso de realizar algo y asumir sus consecuencias de manera consciente (57).

**2.2.3 Satisfacción del usuario**

Es una guía para poder detectar la calidad en que se ofrece un servicio, con esta señal se podrán mejorar los inconvenientes relacionados a una insatisfacción por parte del usuario y poder mejorar las deficiencias detectadas y poder brindar un servicio que cumplan con satisfacer las necesidades del usuario (58).

**2.2.4 Dimensiones de Satisfacción del Usuario****D1. Trato digno y respetuoso**

Es un derecho indiscutible basado en la dignidad a las personas, en el ámbito de enfermería es una relación entre enfermero – paciente, que permite cumplir con una atención de calidad (59).

**Escucha activa**

Es una destreza que va mejorando con el transcurso del tiempo, se trata de escuchar de manera atenta y transmitir el mensaje de manera clara, sin alteraciones en el contenido, se hace uso de los gestos las expresiones para indicar que estamos atentos (60).

**Respeto a la privacidad**

Terminología jurídica donde se indica que solo la persona es dueño de su información personal, nadie tiene derecho a acceder a esta información ni mucho menos divulgar sin un consentimiento de por medio (61).

**Resolución de imprevistos**

Es una habilidad donde el individuo es capaz de detectar un problema y busca soluciones inmediatas (62).

**Monitoreo y evaluación**

En el ámbito de salud se habla de vigilar y controlar ciertas funciones y mantener parámetros normales en el paciente (63).

**Toma de decisiones**

Es la búsqueda entre varias opciones previsualizando los riesgos o consecuencias de la decisión a tomar para elegir una alternativa (64).

**Preparación física y psicológica**

Durante la realización de algún plan de trabajo donde se tenga que realizar a un paciente un tratamiento, se debe preparar física y psicológicamente mediante la verificación del paciente, si se encuentra estable, se le explica el procedimiento a realizar para que este tranquilo y genere confianza (65).

### **SopORTE emocional**

Capacidad de ser empáticos y utilizar la escucha activa, donde el intercambio de emociones genera confianza entre dos o más personas se ve más conexión entre familiares, pero al mismo tiempo con cualquier persona que genere esa necesidad de apoyo (66).

### **D2. Cortesía y amabilidad**

Son las aptitudes aprendidas durante la vida, donde se demuestra consideración por las demás personas, la cortesía está ligada al respeto y los modales en cambio la amabilidad implica la gentileza (67).

### **Tono de voz**

La comunicación es una herramienta importante, pero el tono de voz puede cambiar el sentido del mensaje produciendo malos entendidos, abarca el timbre, la intensidad del sonido, la rapidez y la claridad para poder expresar el mensaje (68).

### **Empatía**

Es considerado un componente de la inteligencia emocional, colocarse en la situación de la otra persona entender y comprender sus emociones y entender su dolor (69).

### **Contacto visual**

Elemento de la comunicación no verbal, su importancia radica en la fabricación de un nexo emocional, durante la comunicación tener contacto visual demuestras interés, respeto y logras comprender el mensaje al mismo tiempo que ejerces la comunicación efectiva (70).

### **Contacto físico**

Tipo de comunicación no verbal, en el ámbito hospitalario el contacto físico forma parte de la valoración del paciente, para realizar procedimientos invasivos y no invasivos, siempre con el consentimiento previo para poder realizar esta acción (71).

**Sensibilidad humana**

Capacidad del ser humano para detectar situaciones o estados de ánimos de las personas, este ligado a la empatía (72).

**Actitud positiva**

Estado de ánimo del ser humano que tiene la capacidad de prepararse mentalmente para la resolución de problemas durante su vida, es importante para fortalecer la confianza y la autoestima (73)

**Respeto a la intimidad**

Existen dos ámbitos la intimidad con respecto a los datos recolectados, información que son confidenciales, por otro lado, la intimidad de la manera asistencial al usuario, ellos tienen el derecho a guardar su intimidad que no pueden ser vulnerados indiscriminadamente en los procedimientos (74).

**D3. Competencia profesional**

Destrezas y habilidades que tienen las personas para desarrollar un trabajo en diferentes cargos laborales y así desenvolverse y cumplir con lo solicitado por la empresa (75).

**Competencias cognitivas**

Capacidades del procesamiento de la información, nos permite recordar información aprendida en lo largo de la vida (76).

**Competencias de habilidades y procedimientos**

La práctica de enfermería se establece como una disciplina científica que requiere el dominio de técnicas y competencias cognitivas avanzadas para garantizar el cuidado asistencial,

al mismo tiempo que debe integrar las habilidades desde la aplicación farmacológica hasta la ejecución de protocolos clínicos, siempre priorizando el bienestar del usuario (77).

### **Competencia actitudinal**

El perfil profesional de licenciado de enfermería colegiado, está relacionado a la inteligencia emocional, estas capacidades permiten cumplir con las actividades y enfocarse en el paciente de manera integral el auto conocerse hace que mitigue riesgos y aumentar estándares de calidez en la atención al usuario (78).

#### **2.2.5 Teoría de enfermería**

En el siguiente trabajo de investigación, donde se habla de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario, podemos relacionarlo con la teoría de Jean Watson – teoría del cuidado humano, ya que en la atención del paciente es más que un cuidado físico se relaciona con la mente cuerpo y espíritu de manera holística, una conexión más humana con el paciente.

En la actualidad las enfermeras interactúan las 24 horas con el paciente, las interacciones son muy importante en el proceso de la atención se reconoce al paciente fomenta confianza para que el paciente se sienta seguro, pero al mismo tiempo las enfermeras den cuidase a ellos mismos mentalmente para poder realizar una atención de calidad, practicando la escucha activa con los pacientes y lleguemos a una recuperación del paciente de una manera más cálida y humana.

### **2.3 Formulación de Hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

H1- Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa, 2026.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

H1- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa, 2026.

H2- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa, 2026

H3- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa, 2026

H4- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa, 2026

H5- Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa, 2026

### **3. METODOLOGÍA**

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

Es hipotético deductivo, este método es el procedimiento para la obtención de entendimiento que consiste en desarrollar aplicaciones y resultados concretos a partir de un preámbulo general, parte de la realización de una o diversas hipótesis en cuanto a conceptos o principios reales, tras lo cual trata de verificar dichas hipótesis (79).

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

Se empleará un enfoque cuantitativo, trata de fenómenos que se pueden medir, utilizando estadísticas de los datos recolectados, el propósito fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de los datos como su procesamiento (80).

#### **3.3 Tipo de investigación**

Será tipo aplicada, la intención es dar resolución a circunstancias o problemas precisos y reconocibles, parte del conocimiento producido por la investigación básica, tanto para reconocer problemas en los cuales se debe intervenir para definir las medidas de solución (81).

#### **3.4 Diseño de investigación**

La presente investigación tiene diseño descriptivo correlacional de corte transversal y no experimental, durante el estudio el investigador no puede controlar o alterar las variables independientes, si no que se basa en la interpretación y la correlación de los resultados para llevar a un desenlace.

Esto significa que el método debe apoyarse en encuestas o cuestionarios para asociar dos o más variables (82).

### **3.5 Población, Muestra y Muestreo**

Estará conformado por 80 usuarios que se atienden en el servicio de emergencia, tendrá una muestra censal por tratarse de una muestra pequeña

Se utilizarán los siguientes criterios.

#### Criterios de inclusión

- Usuarios que se atienden en el servicio de emergencias.
- Usuarios que se hallen dentro de las 12 a 24 horas posteriores a su egreso o alta hospitalaria.
- Usuarios que se encuentren con una escala de Glasgow 15/15.
- Usuarios que afirman participar voluntariamente y firmen el consentimiento informado.

#### Criterios de exclusión

- Usuarios que no se atienden en el servicio de emergencia
- Usuarios con compromiso del estado de conciencia, que imposibilité responder la encuesta.
- Usuarios hemodinámicamente inestables o con dolor agudo al momento de la captación.
- Usuarios menores de edad

### 3.6 Variables y Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa (niveles y rangos)
Calidad de Atención de Enfermería	Es la categoría en el sistema de salud por el cual las personas y la población suman las probabilidades los resultados para la salud deseada. Tiene de base los conocimientos profesionales sujetos en la evidencia y es fundamental para lograr abarcar el tema sanitario global. (17)	Para el estudio de la calidad de atención de enfermería se define cinco dimensiones: Elementos tangibles con 11 ítems, seguridad con 7 ítems, capacidad respuesta de 3 ítems, fiabilidad 4 ítems y empatía con 5 ítems se utilizará un cuestionario	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura física</li> <li>• Estación de enfermería</li> <li>• Señalización</li> <li>• Limpieza y orden</li> <li>• Salas de observación</li> <li>• Recursos de enfermería</li> <li>• Equipos biomédicos</li> </ul>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel alto (111-150)</li> <li>• Nivel medio (71–110)</li> <li>• Nivel bajo (30-70)</li> </ul>
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Base de datos</li> <li>• Registro de enfermería</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Exámenes auxiliares</li> <li>• Evitar riesgo de caídas</li> <li>• Atención Personalizada</li> </ul>		

- Cuidado
  - Orden de prioridad
  - Anticiparse a los acontecimientos
- 
- Demuestra interés
  - Honradez
  - Seguridad del procedimiento
  - Confianza
- 
- Buen trato
  - Amabilidad
  - Tolerancia
  - Respeto
  - Responsabilidad

Satisfacción del usuario	Es una guía para poder detectar la calidad en que se ofrece un servicio, con esta señal se podrán mejorar los inconvenientes relacionados a una insatisfacción	la satisfacción de usuarios colocar conceptos a partir de sus dimensiones: trato digno con 7 ítems y cortesía y amabilidad con 10 ítems, la competencia profesional con 7	Trato digno y respetuoso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa</li> <li>• Privacidad e individualidad</li> <li>• Resolución de imprevistos</li> <li>• Monitoreo de trabajo</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Preparación física</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Casi nunca</li> <li>3. A veces</li> <li>4. Casi siempre</li> </ol> <p>siempre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• muy satisfecho (90-120)</li> <li>• satisfecho (57-89)</li> </ul> <p>insatisfecho (24-56)</p>
--------------------------	--	---	--------------------------	--	---	---

---

<p>por parte del usuario y poder mejorar las deficiencias detectadas y poder brindar un servicio que cumplan con satisfacer las necesidades del usuario. (50)</p>	<p>ítems, con sus respectivos indicadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte emocional</li> </ul>
		<hr/> <p>Cortesía y amabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesía</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Tono de voz</li> <li>• Empatía</li> <li>• Mira de frente</li> <li>• Contacto físico</li> <li>• Sensibilidad humana</li> <li>• Actitud positiva</li> <li>• Respeto su intimidad y pudor</li> <li>• Compromiso social</li> </ul>
		<hr/> <p>Competencia profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias cognitivas</li> <li>• Competencias de habilidades y procedimientos</li> <li>• Competencia actitudinal</li> </ul>

---

### **3.7 Variables y Operacionalización**

#### **3.7.1 Técnica**

Con el fin de evaluar la calidad de atención de enfermería se empleará la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizará un cuestionario ya que permitirá recopilar la información que se necesita para la investigación. En cuanto a la variable de satisfacción de usuario esta se esta se medirá mediante la técnica de la encuesta empleando un cuestionario que consta de un grupo de preguntas y sus respectivas dimensiones por cada variable, esta permitirá recolectar los datos necesitados de la población de estudio para realizar el estudio.

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

##### **Instrumento 1**

Se empleó un cuestionario para la recolección de datos de la variable calidad de atención de enfermería, según el modelo de SERVQUAL 1998 (Quality Service) de los autores Zeithaml, Parasumaran y Berry, en este instrumento se define cinco dimensiones las cuales son Elementos tangibles con 11 ítems, seguridad con 7 ítems, capacidad respuesta de 3 ítems, fiabilidad 4 ítems y empatía con 5 ítems utilizando la escala de Likert en la que 1 representa Nunca, 2 casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 siempre. La variable se categorizará con los niveles de Alto, Regular, Bajo.

##### **Instrumento 2**

En la segunda variable se utilizó un cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario dicho instrumento tiene de autor a Esquivel 2016 se divide en tres dimensiones cuenta con 24 ítems en la escala de Likert, trato digno con 7 ítems y cortesía y amabilidad con 10 ítems, competencia profesional con 7 ítems, con sus respectivos con los niveles de Muy satisfecho, Satisfecho, insatisfecho.

### **3.7.3 Validación**

La validación Para ambos instrumentos(calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario) se realizó mediante el método del juicio de expertos, para validar los ítems de cada cuestionario tuvieron criterios de coherencia, pertinencia y claridad, para medir la atención de enfermería, fueron 4 jueces expertos, 1 doctor y 3 licenciadas en enfermería, profesionales con trayectoria y amplio conocimiento, ambos instrumentos se realizaron con una escala dicotómica, adicionalmente se solicitó la evaluación de aspectos generales (IRD) y la inclusión de sugerencias cualitativas para el perfeccionamiento de los instrumentos. Los resultados obtenidos por el juicio de expertos confirmaron la validez del contenido de ambos cuestionarios

### **3.7.4 Confiabilidad**

#### **Instrumento de la variable 1**

La estabilidad interna del instrumento para medir la Calidad de Atención fue verificada con la ayuda de Alfa de Cronbach, mediante el proceso de validación por juicio de expertos y adaptado en la escala de Likert, el análisis estadístico reveló un valor de 0.890. Este resultado indica que el instrumento cuenta con una confiabilidad elevada y garantiza que los datos obtenidos son consistentes para la investigación.

#### **Instrumento de la variable 2**

Para garantizar la fiabilidad del cuestionario para medir a la Satisfacción del Usuario se ejecutó con la prueba estadística de Alfa de Cronbach, dando como resultado un coeficiente de 0.863. Dicho resultado asegura que el instrumento al ser modificado y validado por especialistas y es altamente confiable para obtener datos objetivos, la proximidad del resultado que se obtuvo al margen máximo permitido demuestra coherencia y ausencia de errores significativos en la escala ejecutada.

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

Para el desarrollo del proyecto se iniciara con solicitar el permiso correspondiente al director del hospital, cuando se obtenga la validación, se ejecutara las encuestas a los usuarios del área de emergencia cada participante contara con su respectiva ficha de consentimiento informado firmado, los datos obtenidos serán registrados en una hoja Excel y con el apoyo del software estadístico SPSS 22, los datos recolectados serán procesados para su análisis posterior, se realizará una tabulación de los resultados, para su representación en gráficos y tabla, detallando frecuencia y porcentajes que es crucial para la contratación de las hipótesis generales y específicas durante las fechas establecidas.

### **3.9 Aspectos éticos**

#### **Autonomía**

Los participantes en este estudio de investigación lo realizaran de forma voluntaria, ejerciendo plenamente su autonomía, tendrán la libertad de decidir si desean involucrarse o no en el proyecto, y así mismo, la opción de retirarse en cualquier momento que lo consideraran oportuno. Como muestra de esta libre elección, los involucrados firmaran un documento de consentimiento informado, confirmando su disposición a participar en la investigación.

#### **No maleficencia**

La investigación se llevará a cabo sin generar afectaciones ni perjuicios a quienes participaran, priorizando su seguridad. Los colaboradores tendrán la facultad de desvincularse del estudio si en algún punto consideran que existe un riesgo asociado, cabe resaltar que la recolección de datos se realizara con estricto apego al respeto y a los objetivos fundamentales del proyecto.

**Justicia**

De acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión establecidos a todos los participantes de la investigación se les asegurará el mismo derecho a tomar parte, se evitará cualquier tipo de discriminación basada en aspectos como la condición física, social, económica, política o la raza de los individuos.

**Beneficencia**

La investigación se orienta en generar resultados que beneficien a los usuarios del servicio de emergencia, mediante el diseño de estrategias de intervención. Estas estrategias buscan perfeccionar y solucionar las carencias identificadas con el fin de optimizar la atención de enfermería en el área de estudio.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades

	2025			2026		
	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb
Redacción del título	X					
Búsqueda de bibliografía	X	X				
Elaboración de objetivos y justificación		X				
Elaboración de limitación y bases teóricas			X			
Formulación de hipótesis			X	X		
Metodología y Operalización de variables				X	X	
Determinar la población y muestra, instrumento, aspectos éticos y anexos				X	X	
Ejecución del proyecto					X	X
Elaboración del informe final					X	X

## 4.2 Presupuesto

	Costo U.	Cantidad	Total
Recursos materiales			
Hojas	S/. 23.00	1 millar	S/. 23.00
Lapiceros	S/. 1.50	12	S/. 18.00
Recursos humanos			
Estadista	S/.		S/. 1100.00
Recursos informáticos			
Laptop	S/. 0	1	S/. 0.00
Impresora	S/. 0	1	S/. 0.00
TOTAL			S/. 1141.00

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online]. Lima; 2020 [cited 2024 04 12. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
2. Takele Alemu A, Ketema Bogale E, Keteme Bogale S, Getachew Desalew E, Alemu Andarge G, Seid K, et al. National Library of Medicine. [Online].; 2024 [cited 2025 09 24. Available from: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11385831/>.
3. Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria. SESPAS. [Online].; 2023 [cited 2024 12 04. Available from: <https://sespas.es/2024/04/11/escasez-y-desequilibrios-de-profesionales-sanitarios-en-espana-el-informe-sespas-2024-analiza-la-crisis-del-sistema-nacional-de-salud/>.
4. Ocampo M, Melendez G, Hernandez F, Palacios P, Ramirez D. Revista de Educación e Investigación en Emergencias. [Online].; 2022 [cited 2024 Diciembre 04. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/365959153\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_la\\_atencion\\_al\\_usuario\\_en\\_el\\_servicio\\_de\\_urgencias\\_del\\_Hospital\\_General\\_de\\_la\\_Huasteca\\_a\\_traves\\_del\\_Modelo\\_SERVPERF](https://www.researchgate.net/publication/365959153_Evaluacion_de_la_calidad_en_la_atencion_al_usuario_en_el_servicio_de_urgencias_del_Hospital_General_de_la_Huasteca_a_traves_del_Modelo_SERVPERF).
5. Suarez G. Mas Vita Revista de Ciencia de la Salud. [Online]. Ecuador; 2020 [cited 2024 Diciembre 04. Available from: [https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2022/02/02/articulo\\_20222211390.pdf](https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2022/02/02/articulo_20222211390.pdf).
6. Anali E. INFOBAE. [Online].; 2024 [cited 2025 08 16. Available from: <https://www.infobae.com/peru/2024/09/13/hospitales-en-emergencia-95-tiene-servicio-deficiente-y-no-tiene-equipamiento-adecuado/>.

7. Villafuerte L. Calidad de la atención del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de Emergencia de un hospital de EsSalud III - E. [Online].; 2024 [cited 2024 Diciembre 05. Available from:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/151363/Villafuerte\\_VLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/151363/Villafuerte_VLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
8. Rodolfo C. El Objetivo.pe. [Online].; 2023 [cited 2025 08 16. Available from:  
<https://www.elobjetivo.pe/aumentan-quejas-por-mala-atencion-en-hospitales-essalud-en-ica/>.
9. MINSA. Calidad de la atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en pandemia COVID 19 del hospital "Carlos Cornejo Rosello Vizcardo" AZANGARO - 2020. [Online].; 2020 [cited 2024 Diciembre 05. Available from:  
<https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC%20S.A.C./303>.
10. Quisocala Quispe M. Repositorio UNSA. [Online].; 2020 [cited 2025 09 24. Available from: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/75f133c4-6452-4667-a66c-fa87b91b4181>.
11. De la Garza Carranza MT, Calderon Perez A, Reyes Berlanga ML, Garcia Torres MA. Revista Horizonte. [Online].; 2024 [cited 2025 09 24. Available from:  
<https://revistahorizonte.ujat.mx/horizonte/es/article/view/5697>.
12. Giomar PLK. Acceso Libre a Información Científica para la Innovación ALICIA. [Online].; 2023 [cited 2025 09 24. Available from:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_6e0e313b76c46d900f399ad50c359368](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_6e0e313b76c46d900f399ad50c359368).

13. Al Hammouri F, Hamdan K, Haymour A, Ibrahim M, Malkawi A. WILEY Online Library. [Online].; 2024 [cited 2025 09 24. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/nop2.2252>.
14. Zuniga N. Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de Hospital Ilo, 2020. [Online].; 2021 [cited 2024 11 05. Available from: <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/779e3e0f-6c54-40a2-b59e-dd19424e78b3/content>.
15. Parraguez Cornetero EJ, Risco de Bocanegra DD. Revistas USAT ACC CIENTNA. [Online].; 2025 [cited 2025 08 12. Available from: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/1234/1982>.
16. Choquehuanca A, Condori R. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa. [Online].; 2023 [cited 2024 12 05. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117385/Choquehuanca\\_MA\\_A-Condori\\_ARF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117385/Choquehuanca_MA_A-Condori_ARF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
17. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la Atención. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: [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).
18. Organización Panamericana de la salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. [Online].; 2021 [cited 2024 12 05. Available from: [lidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como atributos. El.](#)

19. Delgado A. Elementos Tangibles e Intangibles de una Empresa. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://alexdelgado.es/elementos-tangibles-e-intangibles-de-una-empresa/>.
20. Perez M. Concepto Definicion. [Online].; 2023 [cited 2024 12 05. Available from: <https://conceptodefinicion.de/infraestructura/>.
21. CEPAL. Naciones Unidas CEPAL. [Online].; 2024 [cited 2026 01 24. Available from: <https://www.cepal.org/es/temas/infraestructura>.
22. Vouplus. Vouplus. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://www.vouplus.com/es/news/news/the-functions-of-the-nursing-station-in-the-inpatient-building.html>.
23. Panhispanico. Diccionario panhispanico del español juridico. [Online].; 2023 [cited 2024 12 05. Available from: <https://dpej.rae.es/lema/se%C3%B1alizaci%C3%B3n>.
24. Definicionwiki. definicion de limpieza. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://definicionwiki.com/definicion-de-limpieza-significado-ejemplos-usos/>.
25. SCRIBD. Sala de observacion. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://es.scribd.com/document/343722845/Sala-de-Observacion>.
26. Enfermeria.org. Enfermeria.ORG. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://enfermeria.org/cual-es-la-importancia-de-la-gestion-de-recursos-en-enfermeria/>.
27. PREZI. Blog Prezi. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://prezi.com/bccvnnpy0xpp/conceptos-de-equipo-material-y-sus-caracteristicas/>.
28. conceptoDefinicion. Seguridad. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://conceptodefinicion.de/seguridad/>.

29. Enfermería y Seguridad del Paciente. Revista Digital. [Online].; 2026 [cited 26 01 24]. Available from: <https://www.enfermeriayseguridaddelpaciente.com/metas-internacionales-para-la-seguridad-del-paciente-joint-commission-international/>.
30. Definiciones - de. seguridad definicion. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/identificacion.php>.
31. Carvalho Barbosa AK, Cardoso Rocha R, Tolstenko Nogueira L, Silva Dantas Avelino V, Santiago da Rocha S. SCIELO, La Atención Segura al Paciente: Contribuciones de Enfermería. [Online].; 2015 [cited 2026 01 24]. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000400010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000400010).
32. AWS AMAZON. AWS. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://aws.amazon.com/es/what-is/database/>.
33. Opcionmedica. Registro de enfermería. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://www.opcionmedica.com.uy/registros-de-enfermeria-relevancia-e-importancia/>.
34. Concepto. Concepto.de. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://concepto.de/comunicacion/>.
35. Ortiz P. sisbib.unmsm. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://concepto.de/comunicacion/>.
36. Notas enfermería. Notasenfermería. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: [https://notasenfermeria.com/riesgo-de-caidas-del-adulto/#Definicion\\_del\\_diagnostico\\_de\\_enfermeria\\_NANDA](https://notasenfermeria.com/riesgo-de-caidas-del-adulto/#Definicion_del_diagnostico_de_enfermeria_NANDA).
37. A. Aprende Industrial. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://aprendeindustrial.com/atencion-personalizada/>.

38. Demuner M, Becerril O, Ibarra M. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. SCIELO. 2020 Jul; 27.
39. Rodriguez Eguiazabal E, Gil de Gomez MJ, San Sebastian M, Olivan Blazquez B, Coronado Vazquez V, Sanchez Calavera A, et al. DIALNET, Capacidad de Respuesta del Sistema de Salud en Atencion Primaria Valorada por Pacientes con Enfermedades Cronicas. [Online].; 2026 [cited 2026 01 24. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8424605>.
40. Significadoswed. Concepto de cuidados segun la OMS. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://aprendeindustrial.com/atencion-personalizada/>.
41. Salud y Vida tu portal de noticias y salud. [Online].; 2024 [cited 2026 01 24. Available from: <https://saludyvida.tips/que-es-la-atencion-medica-oportuna/>.
42. Real Academia Española. dle.rae.es. [Online].; 2023 [cited 2024 12 05. Available from: <https://dle.rae.es/prioridad>.
43. Norma Tecnica de Emergencia. Resolucion de Gerencia General N°- GG-IPSS-98. [Online].; 2021 [cited 2026 01 24. Available from: <https://www.saludarequipa.gob.pe/seem/Documentos/Clasificacion%20Prioridades.pdf>.
44. Baeza C. Clinica de la Ansiedad. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://clinicadeansiedad.com/problemas/introduccion/ansiedad-pensamiento-y-anticipacion/>.
45. Ejemplos. Ejemplos.net. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://ejemplos.net/que-significa-fiabilidad/>.

46. Ejemplos. Ejemplos.net. [Online].; 2026 [cited 2026 01 24. Available from:  
<https://ejemplos.net/que-significa-fiabilidad/>.
47. Real Academia Española. dle.raes.es. [Online].; 2023 [cited 2024 12 05. Available from:  
<https://dle.rae.es/inter%C3%A9s>.
48. Agenda Pro. Agendapro.com. [Online].; 2025 [cited 2026 01 24. Available from:  
<https://agendapro.com/blog/atencion-al-paciente-que-es-y-por-que-es-importante/>.
49. Desiciones-de. Desiciones -de definiciones. [Online].; 2023 [cited 2024 12 05. Available from:  
<https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/honradez.php>.
50. UNIR. Unir.net la universidad en internet. [Online].; 2021 [cited 2024 12 05. Available from:  
<https://www.unir.net/revista/salud/seguridad-del-paciente-enfermeria/>.
51. Vargas I, Soto S, Hernandez M, Campos S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Revista cubana de salud publica. 2020 Nov; 46.
52. Bitacora Enfermera. Bitacora enfermera. [Online].; 2017 [cited 2024 12 05. Available from:  
<https://www.bitacoraenfermera.org/la-importancia-de-la-empatia-en-enfermeria/>.
53. Dois A, Bravo P, Martinez A. El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. SCIELO. 2022 Dec; 31.
54. 1Library. La amabilidad como valor de la hospitalidad. [Online].; 2017 [cited 2024 12 05. Available from:  
<https://1library.co/article/la-amabilidad-como-valor-de-la-hospitalidad.zpnlmrvy>.
55. Martin L. Valore profesionales de enfermeria. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from:  
<https://1library.co/article/valores-profesionales-enfermer%C3%ADa-cuidado-enfermer%C3%ADa-valores-profesionales.z1exdm8y>.

56. Colegio De Enfermeras De Costa Rica. Boletín Enfermería. [Online].; 2018 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://boletin.enfermeria.cr/el-respeto/>.
57. EDU.LAT. EDU.LATEDU.LAT Responsabilidad. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://definicion.edu.lat/concepto/responsabilidad.html>.
58. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. SCIELO. 2020 Jul; 20(3).
59. Dois A, Bravo P. El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería características y atributos Index de Enfermería. [Online].; 2022. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/365366582\\_El\\_Buen\\_Trato\\_en\\_el\\_encuentro\\_clinico\\_de\\_enfermeria\\_caracteristicas\\_y\\_atributos\\_Index\\_de\\_Enfermeria](https://www.researchgate.net/publication/365366582_El_Buen_Trato_en_el_encuentro_clinico_de_enfermeria_caracteristicas_y_atributos_Index_de_Enfermeria).
60. Garcia J. Psicología y mente. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://psicologiaymente.com/social/escucha-activa-oir>.
61. Palabras de la ley. Derecho a la privacidad. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://palabrasdelaley.com/derecho-a-la-privacidad/>.
62. Habilidades. Habilidades para el éxito. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://habilidades.top/resolucion-de-problemas/>.
63. Revista Ocronos. Manejo de Enfermería de la monitorización hemodinámica continua invasiva en paciente crítico. [Online].; 2021 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://revistamedica.com/manejo-enfermeria-monitorizacion-hemodinamica-invasiva/>.
64. Torres D. Hubspot. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from: <https://blog.hubspot.es/sales/toma-de-decisiones>.

65. SCRIBD. Preparacion fisica y psicologica. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://es.scribd.com/document/540763299/Preparacion-fisica-y-psicologica-para-el-paciente-que-se-va-a-someter-a-estudios-y-procedimientos-de-visualizacion>.
66. Francia J. Psicologia.online. [Online].; 2021 [cited 2024 12 05. Available from: <https://www.psicologia-online.com/apoyo-emocional-que-es-ejemplos-y-como-darlo-5818.html>.
67. blog.definicionwiki. Definicion wiki. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://definicionwiki.com/amabilidad-y-cortesia-definicion-que-es-diferencias-significado-usos/>.
68. Sanchez E. La mente es maravillosa. [Online].; 2023 [cited 2024 12 05. Available from: <https://lamenteesmaravillosa.com/comunica-tono-voz/>.
69. sanarai. sanarai.com. [Online].; 2023 [cited 2024 12 05. Available from: <https://www.sanarai.com/blog/que-es-la-empatia-definicion-importancia-y-como-desarrollarla>.
70. Psicologia motivacional. psicologiamotivacional.com. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://psicologiamotivacional.com/importancia-contacto-visual-psicologia/>.
71. B I. Enfermeritabita en accion. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://enfermeritabita.blogspot.com/p/importancia-del-sentido-del-tacto.html>.
72. Historias y Biografias. historias y biografias.com. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://historiaybiografias.com/sensibilidad/>.

73. Bello M. menteplus.com. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://menteplus.com/psicologia/personalidad/actitudes-positivas-ejemplos>.
74. Bistue B, Unzueta S. revistasanitariadeinvestigacion.com. [Online].; 2021 [cited 2024 12 05. Available from: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-importancia-de-la-intimidad-del-paciente/>.
75. conceptualia. conceptualia.es. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05. Available from: <https://conceptualia.es/cultura-y-sociedad/empresas-y-negocios/competencias-profesionales/>.
76. Libiano J. neuronup.com. [Online].; 2022 [cited 2024 12 05. Available from: <https://neuronup.com/estimulacion-y-rehabilitacion-cognitiva/las-capacidades-cognitivas-que-son-tipos-funcionamiento-y-estimulacion/>.
77. CCFPROSARIO. CCFP, Competencias del Profesional de Enfermería. [Online].; 2026 [cited 2026 01 24. Available from: <https://ccfprosario.com/cuales-son-las-competencias-del-profesional-de-enfermeria/>.
78. Liderazgo Integral Transformacional. Liderazgo Integral.co, Competencias Actitudinales. [Online].; 2025 [cited 2026 01 24. Available from: <https://www.liderazgointegral.co/que-son-las-competencias-actitudinales/>.
79. Narvaez M. QuestionPro. [Online].; 2025 [cited 2025 Mayo 29. Available from: <https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-deductivo/>.
80. Sanchez Flores FA. Scielo Peru. [Online].; 2019 [cited 2025 Mayo 29. Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008).

81. Huayre Inacio EJ. Metodo de Investigacion. [Online].; 2019 [cited 2025 Mayo 29].  
Available from: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huair.inacio/78.pdf>.
82. Ochoa Camacho H. Investigacion Experimental. [Online].; 2021 [cited 2025 Mayo 29].  
Available from:  
<https://salazarvirtual.sistemaeducativosalazar.mx/assets/6102aa6750ff4/tareas/9252cbda265c7f789a59cbc8557cc217investigacion%20experiemmtal.pdf>.
- SCRIBD. Sala de observacion. [Online].; 2024 [cited 2024 12 05]. Available from:  
83. <https://es.scribd.com/document/343722845/Sala-de-Observacion>.

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital? ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital? ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital? ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital? ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación entre la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital Identificar la relación entre la dimensión seguridad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital Identificar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital Identificar la relación entre la dimensión empatía en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H1. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026</p> <p>H0. No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026</p> <p><b>Hipótesis específica</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión elementos tangibles en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026 Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026 Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026 Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026 Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa 2026</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Calidad de Atención</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Elementos tangibles seguridad capacidad de respuesta fiabilidad empatía</p> <p><b>Variable 2</b></p> <p><b>Satisfacción del Usuario</b></p> <p><b>Dimensiones</b> Trato digno y respetuoso Cortesía y amabilidad Competencia profesional</p>	<p><b>Método</b> Hipotético – deductivo</p> <p><b>Enfoque</b> Cuantitativa</p> <p><b>Tipo</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño</b> No experimental, transversal, correlacional</p> <p><b>Población</b> Usuarios del área de emergencia</p> <p><b>Muestra</b> 80 participantes</p> <p><b>Muestreo</b> No probabilístico por conveniencia</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMEROS

Señores participantes de la investigación soy la Lic. Sandra Mónica Domínguez Torres, en esta oportunidad estoy realizando un trabajo de investigación sobre la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia, por lo que solicito proporcionar información confidencial respondiendo todas las preguntas de manera objetiva y sincera, para conocer con mayor realismo aspectos relacionado la calidad del cuidado enfermero.

Nº	ITEMS	Nunca 1	Casi Nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>						
1	Las infraestructuras físicas del servicio de emergencia son accesibles					
2	La estación de enfermería del servicio de emergencia es adecuada					
3	Considera que la señalización de las áreas del servicio de emergencia es visible					
4	Considera que la limpieza y orden del servicio de emergencia es adecuado					
5	Las salas de hospitalización del servicio de emergencia son confortables					
6	Existe suficientes enfermeros para cuidar a los pacientes					
7	Existe enfermeros especialistas en el servicio de emergencia					
8	Considera que los enfermeros demuestran que capacitado para laborar en el servicio de emergencia					
9	Las camillas y sillas de ruedas son suficientes para el traslado de los pacientes					
10	Percibe que los equipos médicos se encuentran operativos (tensiómetros, estetoscopio, oxímetro de pulso, etc.)					
11	Percibe que los materiales e insumos son utilizados adecuadamente por los enfermeros (jeringas, guantes, gasas, antisépticos, etc.)					

<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>						
12	Le colocaron su brazalete de identificación al momento de su ingreso a la emergencia					
13	La enfermera accede a su base de datos en una computadora para registrarlo.					
14	La enfermera registra sus cuidados en la historia clínica (tratamiento, signos vitales, diuresis, deposiciones).					
15	La comunicación que realiza la enfermera es asertiva					
16	Los exámenes de laboratorio y radiológicos son tramitados correctamente					
17	Las camillas de sala de observación cuentan con barandas para evitar caídas					
18	Percibe que la enfermera le brinda la información correcta sobre su cuidado y tratamiento personalizado					
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>						
19	Percibe que la enfermera que labora en el servicio emergencia le brindó un cuidado oportuno a su llegada					
20	Percibe que la atención de enfermería se realiza con prioridad al quien más necesita					
21	Percibe que las enfermeras se anticipan a los acontecimientos, brindan información clara y sencilla					
<b>DIMENSIÓN 4: Fiabilidad</b>						
22	Percibe que la enfermera demuestra interés en solucionar su problema de salud					
23	Percibe que la enfermera le presta atención es honrada en decir la cosas como son					
24	Percibe que la enfermera es segura de los procedimientos que realiza					
25	Percibe que los procedimientos realizados por la enfermera generan confianza					
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>						
26	Percibe que la enfermera que labora en el servicio de emergencia tiene buen trato					

27	Percibe que la enfermera de emergencia es amable cuando le cuida					
28	Percibe que las enfermeras son tolerantes cuando le cuida					
29	La enfermera del servicio de emergencia es respetuosa durante el cuidado que brinda					
30	La enfermera es responsable dedica el tiempo necesario para su cuidado					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Señores participantes de la investigación, soy la Lic. Sandra Mónica Domínguez Torres, en esta oportunidad estoy realizando un trabajo de investigación sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia, por lo que solicito proporcionar información confidencial respondiendo todas las preguntas de manera objetiva y sincera, para conocer con mayor realismo aspectos relacionado con la satisfacción del usuario.

N°	ITEMS	Nunca 1	Casi Nunca 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
<b>DIMENSIÓN 1: Trato digno y respetuoso</b>						
1	La enfermera del servicio le brinda una escucha activa a sus quejas y sugerencias de los usuarios					
2	Las enfermeras del servicio de emergencia, respeta su privacidad e individualidad					
3	La enfermera resuelve los imprevistos que se presenta en el momento					
4	La jefatura de enfermería de emergencia monitorea el trabajo enfermero de un trato digno y respetuoso a los usuarios					
5	La enfermera solicita la autorización en la toma de sus decisiones personales					
6	La enfermera le prepara físicamente para realizar los procedimientos de enfermería					
7	Las enfermeras le brindan soporte emocional para realizar los procedimientos de enfermería					
<b>DIMENSIÓN 2: Cortesía y amabilidad</b>						
8	Percibe que la enfermera es Cortez y explica sobre los cuidados que brinda					
9	La enfermera del servicio de emergencia demuestra su amabilidad					
10	La enfermera del servicio de emergencia utiliza un tono de voz suave					
11	Usted percibe que la enfermera muestra empatía cuando le cuida					
12	La enfermera la mira de frente y le pregunta sus molestias cuidado que le brinda					

13	Percibe que la enfermera es muy comprensible le coge la mano y los hombros ante su dolor					
14	Percibe que la enfermera es sensible en relación con el dolor que le aqueja					
15	La enfermera tiene actitud positiva y palabras alentadoras para sus problemas					
16	La enfermera respeta su intimidad o pudor					
17	Percibe si la enfermera está comprometida con su trabajo y dedica el mayor tiempo					
<b>DIMENSIÓN 3: Competencia profesional</b>						
18	Percibe que la enfermera de emergencia demuestra sus conocimientos en el paciente de la sala de observación					
19	La enfermera enseña a los estudiantes, técnicos y auxiliares sobre los cuidados enfermeros					
20	La enfermera tiene mucha habilidad para el manejo de equipos médicos (monitores, electrocardiograma, bombas infusores, etc.)					
21	La enfermera tiene practica (colocar inyecciones, aspirar las secreciones, bañar, movilizar, alimentar al paciente)					
22	La enfermera demuestra buena disposición para trabajar con los pacientes					
23	La enfermera demuestra disposición para trabajar en equipo con los otros miembros del equipo de salud					
24	La enfermera es armoniosa y carismática están pendiente para ayudar al prójimo					

### Anexo 3: Consentimiento

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

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea 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, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital de Arequipa, 2026.

Nombre del investigador principal:

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el área de emergencia

**Participantes:** Usuarios.

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

**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.

**Remuneración por participar:** Ninguna es voluntaria.

**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:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mentó a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Nombres y Apellidos: .....

---

Firma




# 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 19%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 19% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.unac.edu.pe	6%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	5%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2023-03-02	2%
4	Internet	www.coursehero.com	<1%
5	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-09-28	<1%
6	Internet	hdl.handle.net	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-06-06	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-19	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-07-22	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-08-16	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-15	<1%