



Universidad
Norbert Wiener

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

Trabajo Académico

Calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del paciente
del servicio de emergencia de un hospital de Lima

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencia y Desastres

Presentado por:

Autora: Oliva Isla, Ema Paola


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-9379-7744>

Asesor: Mg. Quispe Mejia, Juan Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1692-6866>

Lima – Perú

2025

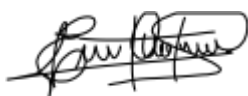
	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: 2023800562	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Lima, 08 de Junio del 2025

Yo, OLIVA ISLA EMA PAOLA, 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 DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA", Asesorado por el docente: Doctor Quispe Mejía Juan Carlos, DNI 21556133 ORCID 0000-0002-1692-6866, tiene un índice de similitud de (16) (dieciseis) % con código oid: 14912:527680720, 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)
 OLIVA ISLA EMA PAOLA
 DNI N° 46201840



.....
 Firma del Asesor
 QUISPE MEJÍA JUAN CARLOS
 DNI N° 21556133

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.

El presente trabajo presenta un reporte de similitud del 16% según software Turnitin, de los cuales el 5% corresponde a datos primarios. Este porcentaje supera el umbral permitido del 4%, sin embargo, se justifica metodológicamente debido a que dicha coincidencia se encuentra en los títulos del esquema del proyecto de investigación, tales como el planteamiento del problema, objetivos, hipótesis y otros elementos estructurales que, por su naturaleza técnica y académica, tienden a coincidir con trabajos similares.

Atentamente.

Dr. Juan Carlos Quispe Mejía

AGRADECIMIENTO

Valoro a Dios por su bondad y compasión hacia mí, al proporcionarme una nueva oportunidad y salud para seguir alcanzando mis metas. Además, doy gracias a mis seres queridos por ofrecerme su respaldo absoluto, y a mi Pochita por el apoyo y respaldo ininterrumpido en cada fase de mi vida.

DEDICATORIA

Este trabajo está enfocado en mi familia, quienes son mi pilar fundamental para seguir avanzando en mi proyecto, lo que me está impulsando de manera constante para alcanzar mis objetivos establecidos.

Jurado

Presidente : Dr. Jose Gregorio Molina Torres
Secretario : Mg. Lucimar Josefina Barrios Cabello
Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

INDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
1 EL PROBLEMA	13
1.1 Planeamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1 Problema general.....	21
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3 Objetivos de la investigación	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación de la investigación.....	22
1.4.1 Teórica.....	22
1.4.2 Metodológica.....	22
1.4.3 Práctica.....	22
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	23
1.5.1 Temporal	23
1.5.2 Espacial	23
1.5.3 Población o unidad de análisis	23
2 MARCO TEORICO.....	22
2.1 Antecedentes	22
2.2 Bases teóricas	26
2.2.1 Calidad de atención de enfermería	26
2.2.2 Satisfacción del usuario.....	30
2.3 Formulación de la hipótesis.....	33
2.3.1 Hipótesis general	33
2.3.2 Hipótesis específica.....	33
3 METODOLOGIA	22
3.1 Metodología de la investigación	22
3.2 Enfoque de la investigación	22
3.3 Tipo de investigación	22
3.4 Diseño de investigación	22
3.5 Población, muestra y muestreo.....	23
3.6 Reemplazando:.....	23

3.7	Variables y operacionalización	34
3.8	Técnicas o instrumentos de recolección de datos.....	35
3.8.1	Técnica	35
3.8.2	Descripción de instrumentos	35
	Ficha técnica del instrumento.....	35
3.8.3	Validación	37
3.8.4	Confidencialidad	37
3.8.5	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.8.6	Aspectos éticos.....	38
4	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	35
4.1	Cronograma de actividades	35
4.2	Presupuesto	35
5	REFERENCIAS.....	36
	Anexo 1: matriz de consistencia	35
	Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos	35

RESUMEN

El presente estudio tiene como propósito analizar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios que reciben atención en el servicio de emergencia de un hospital de Lima. Surge como respuesta a la creciente necesidad de garantizar servicios sanitarios oportunos, seguros y humanizados, demanda que se intensificó tras la pandemia por COVID-19 al evidenciarse limitaciones en la respuesta del sistema de salud. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con alcance descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 154 usuarios, extrayéndose una muestra representativa. Para la recolección de datos se empleó el cuestionario de calidad de atención de Rosales (20 ítems) y la escala SERVQUAL (24 ítems), ambos instrumentos validados. El análisis permitirá determinar la asociación entre las dimensiones técnica, humana y del entorno, y los componentes tangibles, de fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta.

Se espera identificar una correlación positiva y significativa entre ambas variables, aportando evidencia teórica y metodológica, además de propuestas prácticas orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio. La justificación se sustenta en su aporte teórico, metodológico y en su impacto sobre la mejora continua de la atención en emergencias.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario, enfermería, servicio de emergencia, salud.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of users receiving care in the emergency department of a hospital in Lima. It arises in response to the growing need to guarantee timely, safe, and humanized health services—a demand that intensified after the COVID-19 pandemic revealed limitations in the health system's response. The research adopted a quantitative approach, applied in nature, with a descriptive–correlational scope and a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 154 users, from which a representative sample was obtained. Data were collected using the Rosales Quality of Care Questionnaire (20 items) and the SERVQUAL scale (24 items), both of which are validated instruments. The analysis will determine the association between the technical, human, and environmental dimensions of care, and the SERVQUAL components of tangibility, reliability, safety, empathy, and responsiveness.

A positive and statistically significant correlation between both variables is expected, providing theoretical and methodological evidence, as well as practical proposals aimed at strengthening service quality. The justification of this study lies in its theoretical and methodological contribution and in its impact on the continuous improvement of emergency care.

Keywords: quality of care, user satisfaction, nursing, emergency service, health.

EL PROBLEMA

1.1 Planeamiento del problema

La calidad en la asistencia sanitaria y la satisfacción de los consumidores siendo dos términos empleados de manera distinta, a veces para desorientar a la población. Los dos términos indican un valor de percepción distinta de considerable importancia y que a su vez están completamente vinculados entre ellos, por ello la satisfacción puede ser considerada como una evaluación subjetiva, sensible a cambios que dependen de muchos factores, mientras que la calidad de servicio puede ser considerada una evaluación más objetiva, que supondría una valoración a través del tiempo. (1)

La Organización Mundial de la salud (OMS), manifiesta a escala global, el esfuerzo profesional del personal de sanitario que enfrentó la pandemia siendo representada por los enfermeros con un total de 69% considerados personal de primera línea; en el periodo de enero a diciembre del 2021, Reportándose 1005 incidentes contra los enfermeros, de los cuales 198 lamentablemente fallecieron, impactando de manera directa en la calidad de atención brindada. que brindan los enfermeros a sus usuarios. (2)

Para la OMS; enfermería en su campo de acción se muestra de forma independiente con la colaboración de cada miembro del equipo multidisciplinario con el que están inmersos en su día a día, independientemente si sufren alguna dolencia, a pesar de sus problemas de salud, en todas las circunstancias que podrían presentarse dentro del contexto hospitalario. (3) Por esta razón, la calidad del cuidado de la salud debe enfocarse en reconocer las demandas de los usuarios en el contexto de la prevención y promoción de la salud.” (4) La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que el énfasis en la calidad requiere de técnicas que

faciliten la evaluación de las estrategias de salud de prevención, curación, mantenimiento y soporte; con el objetivo de evaluar su eficacia, eficiencia y seguridad. (5)

Asimismo, la OMS dictó que durante la pandemia provocada por la Covid-19, lo que generó amenaza para la salud, en la que se requirió la rápida y eficaz respuesta en los establecimientos sanitarios para atender la demanda. Estos últimos tienen un papel crucial en la batalla contra el brote del coronavirus, utilizando acciones eficaces y a tiempo para luchar contra la pandemia y salvaguardar la vida de los individuos. (6)

En los estados de América Latina, se contabilizaron alrededor de 27 mil casos y se calcularon aproximadamente 900 fallecimientos; Brasil fue el país con más casos registrando 10,278 contagiados, seguido en el país sureño con 4,161 infectados, en el norte con 3,465, y luego por Perú y otros países. En cambio, en las regiones del caribeñas, latinas, África y Asia, el panorama de la pandemia fue la más severa. Es importante destacar que las condiciones laborales no han sido las más favorables para todos los profesionales, notándose especialmente en el cuidado de enfermería, convirtiéndose en un mecanismo de atención pragmática, considerando que la atención de enfermería sea dependiente en el cuidado de enfermería; para maniobrar los equipos de última generación que han sido introducidos con la finalidad de dar una mejor calidad de vida, mantenerla y no dejar secuelas. (7) En Colombia, Se llevó a cabo una investigación sobre la calidad de atención que los usuarios del personal de enfermería evaluaron, resultando en que el 78% de estos mostraron niveles elevados en términos de calidad de atención, el 17% niveles moderados y el 4% niveles bajos (8). En otro estudio realizado por Marín, en Ecuador, donde se analizó la calidad del servicio que brindan los enfermeros, evidenciándose que el 86,2% de los usuarios presentaron un nivel de satisfacción aceptable y un porcentaje en el cual recomiendan la atención de los enfermeros en un 96%, por lo que se determinan altos niveles sobre la calidad de atención brindada (9).

En Perú, el estado de la salud pública presenta deficiencias en términos de calidad de atención en los distintos hospitales y centros de salud a escala nacional, poniendo un mayor énfasis en las unidades críticas y las unidades de emergencia. Durante el lapso de 2019 a 2023, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), dio a conocer que los reclamos en las instituciones prestadoras de salud aumentaron significativamente en un 55%, por lo que es preciso determinar la insatisfacción que perciben los pacientes en las unidades antes mencionada que son ofrecidas en los diversos nosocomios (10).

En un estudio realizado en el año 2022-2023, se desarrolló un trabajo en Perú, en el Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco (2023), en el cual se encontró que el 48,9% de los usuarios se encontraban poco satisfechos, percibiendo una calidad de atención regular; del mismo modo, el 25,6% manifestaron satisfacción adecuada con percepción de calidad buena. El estudio concluyó que existe una relación positiva y significativa entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, evidenciando que, a mayor calidad de atención, mayor es el nivel de satisfacción del usuario. (11).

De igual manera, se desarrolló un trabajo en Perú, en el Hospital San Martín de Porres de Macusani (2023), en el cual se encontró que el 47,8% de los pacientes percibieron una atención brindada regular y el 18,3% manifestaron que fue mala. referente a la experiencia, el 43,9% refiere que fue positiva, mientras que el 24,4% expresó un nivel negativo. El estudio concluyó que existe una relación significativa y positiva muy fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia, evidenciando que una mejor calidad de atención se asocia directamente con una mayor satisfacción del usuario. (12)

Por esta razón los profesionales de enfermería fueron el pilar durante la pandemia Covid 19, partiendo desde la atención directa a los usuarios, a la asistencia clínica, pasando a la asistencia más profunda, concluyendo con una intervención personal con un grado muy alto de aceptación; trabajando en primera línea las 24 horas del día, en la atención, cuidado y recuperación del paciente; brindando además soporte emocional y bienestar al paciente (13). Cuando transcurrió la pandemia nos enfrentamos a una situación sumamente difícil donde se contribuyeron con conocimientos para combatir la emergencia sanitaria que se declaró en el 2020 como la pandemia vigente (14).

Por ello en los últimos años, la atención en salud se ha convertido en un desafío creciente, ya que no solo importa la prestación del servicio, sino también cómo lo perciben los usuarios. La calidad de atención se relaciona con procesos eficientes, seguros y continuos; mientras que la satisfacción del paciente depende de percepciones personales y experiencias durante su cuidado. Sin embargo, en muchos contextos hospitalarios, estas dos dimensiones no siempre coinciden.

Durante la pandemia de la COVID-19, la situación se agudizó. El personal de enfermería, que representó la mayor parte del recurso humano en primera línea, enfrentó condiciones laborales difíciles, sobrecarga de trabajo y exposición constante a riesgos. Esto afectó directamente la atención brindada y, en consecuencia, aceptación experimentada de los usuarios.

En América Latina, aunque existen estudios que muestran buenos niveles de atención, también se evidencian limitaciones relacionadas con infraestructura deficiente, falta de recursos, tiempos de espera prolongados y exceso de carga laboral para los enfermeros. En el Perú, por ejemplo, los reclamos ante SUSALUD aumentaron un 55% entre 2019 y 2023, lo

que refleja un descontento creciente en la población respecto a los servicios de salud, especialmente en áreas críticas como emergencias y hospitalización.

La problemática central radica en que, pese al esfuerzo del personal de enfermería, persisten deficiencias en atención brindada y en la aceptación experimentada por los usuarios, lo cual afecta la confianza en las prestaciones sanitarias y limita la efectividad de las estrategias de atención. De allí la necesidad de investigar y demostrar la relación entre ambas variables, para identificar puntos de mejora que garanticen una atención integral, humanizada y de calidad.

En cuanto a la relevancia del estudio, este se basa en las teorías de enfermería que respaldan la calidad en la asistencia. Así mismo, Watson sostiene que la calidad está vinculada al arte del cuidado. Por lo tanto, se debe proporcionar un cuidado integral, dado que el ser humano es un ser singular y necesita un cuidado que atienda todas sus dimensiones, pues si no se lleva a cabo adecuadamente, se generará un desbalance recíproco. (15).

Asimismo, Peplau, menciona que la calidad de atención está ligada con la satisfacción frente al servicio prestado por los profesionales de enfermería, de la misma forma es un proceso interpersonal, donde el usuario tiene la necesidad de recibir ayuda y para ello debe haber un personal capaz de garantizar la suplencia de sus necesidades (16).

De modo similar, se presentan a continuación las investigaciones previas relacionadas; Yépez (2020); quien señalo en su trabajo de investigación que, en relación a la satisfacción, un 60,1% de los usuarios se mostraron satisfechos, presentaron en las dimensiones una 58,4% en fiabilidad, 58,1% en capacidad de respuesta, 71,3% en seguridad, 72,9% en empatía y en aspectos tangibles 85,7%. Asimismo, concluyen la existencia en relación entre ambas variables.

Por otro lado, Zambrano et al, (2020); muestra en sus conclusiones que el 95,8% de los participantes que iniciaron acudiendo a un establecimiento sanitario, el 94,6% percibe un nivel satisfactorio elevado en la asistencia del cuidado; observándose una percepción aceptable en la asistencia brindada de los enfermeros. Finalmente determina que la percepción de los usuarios es aceptable referente la calidad en la asistencia de los enfermeros.

Para Torres et al, (2020); evidenció en su investigación demostrando la percepción sobre la asistencia recibió una satisfacción de un 85% en los usuarios que refirieron que la atención era mejor de la que esperaban. Determinado que los usuarios valoran positivamente la calidad de la asistencia de enfermería superando el 50%, siendo la dimensión con mayor aceptación la atención personalizada que ofrece el enfermero.

Por otro lado, Menéndez (2020); efectuó un estudio en el que se valoró la calidad de la atención como muy buena en un total del 40% de los individuos encuestados. En las dimensiones de confianza, registrando un 54,3% de aceptación, empatía registró un 22,9% entre los participantes. Concluyendo, que los porcentajes de respuesta en la categoría alcanzaron altos niveles, en la dimensión de aspectos palpables, recursos de materiales y confianza.

Asimismo, Delgado (2022), donde se evidenció que el 57,7% de los usuarios percibieron una atención brindada regular, el 32,8% la calificaron como buena y el 9,5% como mala. En cuanto a la satisfacción, los usuarios con un 48,4% se mostraron satisfechos, el 38,8% poco satisfechos y el 12,9% muy satisfechos. El estudio concluyó que existe una relación significativa y muy fuerte entre la atención y la experiencia del usuario en la unidad de emergencia.

De forma similar a nivel nacional Arias y Córdova (2021); en su trabajo se evidenció el 58,9% percibieron una calidad en la asistencia de manera regular, el 23,3% consideraron el

cuidado como bueno y el 17,8% lo consideraron malo; así mismo en el nivel de satisfacción el 52,2% presentaron un nivel intermedio en la satisfacción, un 28,9% con total satisfacción y el 18,9% se encontraron insatisfechos. Concluyendo la existencia de una correlación relevante de las variables.

Alvan y Quiroz (2021); evidenciaron demostraron que la calidad del cuidado en los enfermeros es una causa clave, es bueno en un 76,5%, regular en un 21,1% y malo en un 2,4%. así mismo, concerniente a la satisfacción el 76,2% y el 23,8% de los usuarios se sintieron insatisfechos. Concluyendo la existencia de la relación entre las variables de estudiadas donde el p valor fue de 0,000.

Por otro lado, Bejarano Torres y Lazo Ortiz (2024) tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Pangoa”. Se trató de una investigación de naturaleza básica., descriptivo correlacional, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población fue conformada de 60 pacientes y la muestra por 50 aplicándose un cuestionario para cada variable. Los datos revelaron que el 80% de los usuarios reportó una calidad de atención media, el 12% alta y el 8% baja. Respecto a las dimensiones de la calidad de atención, se registró predominio del nivel medio: 72% en técnica científica, 70% en entorno y 66% en dimensión humana. Al relacionar la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción, se halló correlación directa en todas las dimensiones, con un valor de $p=0,000$. Se concluye que existe una correlación positiva muy fuerte entre el desempeño del cuidado brindado y la conformidad del usuario ($Rho=0,972$; $p=0,000$).

También, Rojas y Villanueva (2023) tuvieron como objetivo “Analizar la correlación existente entre la calidad de la atención ofrecida por el equipo de enfermería y el nivel de

satisfacción percibido por los usuarios en el área de emergencia de la Clínica Monteluz de Puente Piedra”. Realizaron un estudio con metodología cuantitativa, correlacional y de corte transversal, en el cual emplearon dos cuestionarios: uno para evaluar la calidad de atención, conformado por 16 ítems, y otro para medir la satisfacción del usuario, compuesto por 46 ítems. Participaron 238 usuarios de emergencia como muestra. En los resultados obtenidos, sobre la calidad asistencial, el 37 % de los usuarios se encontró nada satisfecho, el 32,4 % manifestó satisfacción media y el 30,7 % expresó satisfacción con la atención de enfermería. En cuanto al grado de satisfacción general, el 34 % de los individuos evidenció un nivel alto de complacencia, el 32,8 % fue media y el 33,2 % un nivel bajo. Se concluyó que existe una relación entre la entre el estándar de atención y la aprobación del usuario en emergencia, lo que evidencia una correlación fuerte y positiva.

Así mismo; Bejarano y Escobar (2024) tuvieron como objetivo “Establecer la conexión entre la excelencia en el trato humanizado y la satisfacción del paciente en el departamento de urgencias del Hospital Manuel Núñez Butrón – Puno”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo-analítico, con diseño no experimental, transversal y correlacional, basado en el método hipotético-deductivo. La muestra estuvo conformada por 86 pacientes seleccionados de forma aleatoria, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios: uno de 32 ítems para medir la calidad del cuidado humanizado y otro de 46 preguntas para evaluar la satisfacción del paciente. Ambos instrumentos fueron aplicados previo consentimiento informado. Los resultados procesados en SPSS mostraron un valor de significancia de 0,000 ($p < 0,05$), lo que permitió el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. Los resultados confirman una asociación relevante entre el estándar asistencial y la satisfacción percibida por los pacientes en emergencia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

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

1.2.2 Problemas específicos

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

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

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

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar qué relación existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima

1.3.2 Objetivos específicos

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

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

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

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Este estudio es adecuado ya que apoyará en entender el significado de la calidad en la asistencia de los enfermeros y la satisfacción de quienes llegan a atenderse en el área de emergencia, así mismo dar a conocer cómo se produce esta relación y lograr corroborarlos con los resultados. Permitiendo incrementar la calidad en la asistencia en el departamento de emergencia, concientizando acerca falencias que se pueden encontrar, para trabajarlas y con ello incrementar el grado de satisfacción de los usuarios en la unidad de emergencia.

1.4.2 Metodológica

El trabajo aportará al análisis de las herramientas utilizadas para evaluar las variables en estudio, que son validadas y fiables en el ámbito nacional, se realizará utilizando el método cuantitativo, funcionando como referencia para otras investigaciones que se centren en la optimización de los servicios sanitarios.

1.4.3 Práctica

Este trabajo de investigación se centrará en entender la relación entre las variables estudiadas para determinar la envergadura del problema y determinar si se han logrado mejoras en la calidad en la asistencia, incrementando la satisfacción de los pacientes que acuden del departamento de urgencias, y de igual forma sugerir medidas que optimicen la calidad en beneficio de la unidad y la comunidad.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación se efectuará en el año 2025.

1.5.2 Espacial

La presente investigación se realizará en el servicio de Emergencia de un hospital de Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Pacientes de la unidad de emergencia.

MARCO TEORICO

1.6 Antecedentes

Internacionales

Serpa y Morocho (2025) tuvieron como objetivo “establecer la relación entre la calidad de la atención médica y la satisfacción del usuario en el área de consulta externa de medicina general, en un hospital básico”. Realizaron un estudio descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo, trabajando con una muestra no probabilística de 83 pacientes mayores de 18 años. La calidad de atención se midió con el cuestionario SERVQUAL, que evaluó dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; mientras que la satisfacción se evaluó con un instrumento validado de 20 ítems, ambos con escalas Likert de 5 puntos. Los resultados mostraron una calidad moderada ($M=3.29$, $DE=0.97$), con fortalezas en modernidad de instalaciones (51%) y equipos (55%), pero debilidades en empatía (63% baja calidad), profesionalismo (63%) y conocimiento del personal (59%). La satisfacción fue moderada-baja ($M=3.71$, $DE=0.88$), destacando insatisfacción en comunicación (67%) y trato interpersonal (71%). Se encontró una fuerte correlación entre calidad y satisfacción ($\rho=0.872$, $p<0.001$), con la calidad explicando el 76% de la variabilidad en la satisfacción. Se concluye que la calidad de la atención, en especial la empatía y la comunicación, es determinante para elevar la satisfacción del usuario, recomendándose la capacitación del personal y la optimización de procesos administrativos. (17).

Preciado y Chamba, (2025) (18) Tuvieron como objetivo “evaluar la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia”. El estudio fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño transversal no experimental. Se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 195 pacientes. Los

resultados evidenciaron que el 45,64 % de los usuarios experimentaron tiempos de espera superiores a una hora, lo cual constituyó un factor crítico de insatisfacción. Si bien se destacó una valoración positiva en la limpieza del área (59,3 %) y en la atención del personal (33,4 % entre siempre y casi siempre), se identificaron deficiencias importantes en la comunicación, pues el 48 % de los usuarios refirió no haber recibido información clara sobre su condición de salud. Además, solo el 28 % percibió que existía equipamiento suficiente y adecuado. Se concluyó que la percepción de calidad de la atención se encuentra influenciada por múltiples factores, entre ellos la eficiencia operativa, la comunicación interpersonal y la infraestructura. El estudio resalta fortalezas significativas en la calidad humana y competencia técnica del personal, pero señala áreas críticas que requieren mejora inmediata, como la optimización de los tiempos de espera, la eficacia en la comunicación clínica y la adecuada disponibilidad de recursos físicos, fundamentales para garantizar una atención segura y de calidad. (18).

Bautista (2022) tuvo como objetivo “determinar la satisfacción del usuario respecto a la atención recibida por parte del personal del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames”. El estudio fue de naturaleza mixta, de corte transversal y alcance descriptivo, con una población de 86 pacientes que acudieron durante dos meses. Se aplicaron métodos empíricos de medición, teóricos como la deducción, y analíticos y sintéticos, utilizando la técnica de encuesta y estudio documental, con instrumentos como la ficha bibliográfica y el cuestionario. Los resultados mostraron un 44 % de encuestados culminaron con estudios primarios y el 48 % eran realizaban domésticas. Asimismo, el 60 % de los pacientes refirieron recibir adecuada información por parte del personal de enfermería, mientras que el 47 % consideró que siempre se proporciona una atención cordial y respetuosa, con paciencia. El 56 % expresaron sentirse plenamente satisfecho con la asistencia otorgada. Se concluyó que la mayor parte de los usuarios atendidos en el área de emergencia se sienten

satisfechos con la atención del personal de enfermería; sin embargo, un pequeño porcentaje expresó insatisfacción, lo que indica la necesidad de reforzar aspectos de calidad percibida en la atención. (19).

Rodríguez (2024) (20) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue “evaluar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario en el área de triage del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro”. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de alcance correlacional, incluyéndose a 217 usuarios, incluyendo familiares o acompañantes, a quienes se aplicaron dos cuestionarios estructurados. El análisis de datos se realizó mediante el software SPSS v23. La información obtenida demostró que el 47 % evaluó la atención como de nivel medio, el 13 % como baja y el 40 % como alta. En cuanto a satisfacción, el 40 % refirió estar muy satisfecho, el 41 % satisfecho, el 15 % poco satisfecho y el 4 % insatisfecho. Igualmente, se verificó una asociación importante entre la estándar de atención y la aprobación del usuario. ($r = 0,318$), lo que indica una relación positiva moderada. Se concluyó que la satisfacción de los usuarios está determinada directamente por la calidad de la atención recibida, evidenciando que, a mayor calidad de atención, mayor será el nivel de satisfacción. (20)

Nacionales

Alván y Quiroz (2021) en Iquitos desarrollaron un trabajo con la finalidad de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario”; la investigación es cuantitativa, con un diseño descriptivo, transversal y de correlacional, se eligieron entre 2.660 usuarios a 336 personas de muestra, se empleó un cuestionario para ambas variables. Los resultados obtenidos son en calidad de la atención fue buena con un 76,5%, en la atención de rutina fue el 21,1%, la atención fue mala en un 2,4%. En cuanto a la postura de los encuestados, expresaron satisfacción con la asistencia brindada

por las enfermeras en un 76,2% y mostrándose insatisfechos un 23,8%. Así mismo se concluye que la calidad de atención muestra una relación directa con el nivel de satisfacción del paciente esto en un nivel alto con una significancia menor al 0.05 (21).

Flores (2020), presentó su trabajo de investigación en Lima, con el objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario”; el método de investigación que utilizó fue es cuantitativo y aplicado. El diseño de la investigación es no experimental y corte transversal; su población fue 11068 usuarios y la muestra de 490 personas; se aplicó el cuestionario Servqual para calidad y el SUCE para la satisfacción, de los cuales se obtuvo que el 53.5% de los usuarios tenían una percepción normal sobre la calidad de atención brindada por el personal de salud, sin embargo el 46.5% de los usuarios refirieron que el nivel de la calidad de atención era baja, a su vez el 54.5% presentaron una satisfacción moderada, evidenciándose que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario que asiste a en consulta externa del Hospital Vitarte y la calidad de la atención en el 2019 ($p = 0,000$, rho de Spearman = 0,754) (22).

Curasi (2020) en Arequipa presentó su investigación teniendo como objetivo “Determinar si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes”; Esta es una investigación no experimental, de tipo correlacional y de tipo transversal, con 128 personas de muestra, empleando un formulario fundamentado en la teoría de Donabedian (1998) y Patricia Larsson & Ferketich (1981) teniendo como recurso care Q. Los hallazgos indican que la calidad del servicio es formal en un 50,7%, en su mayoría es buena en lo que respecta al medio ambiente y la tecnología, y formal en lo que respecta a los usuarios. El 63,3% de los usuarios encuestados tienen una alta satisfacción. Concluyendo variables de estudio su correlación fue directa en un nivel alto (23).

Palazin (2024) tuvo como objetivo “Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia de un hospital público de Lima”. Se efectuó una investigación de orientación cuantitativa, de carácter aplicado y con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo integrada por 200 personas atendidas, de los cuales se obtuvo grupo participante a de 133 usuarios que acudieron a la unidad de emergencia del nosocomio durante el año 2024. Los hallazgos indicaron que, en la variable de estudio, se encontró que la baja calidad de atención de enfermería se asoció con pacientes insatisfechos en un 41,4 %. En la dimensión técnica, el 34,6 % de los usuarios manifestó insatisfacción ante una atención de baja calidad. En la dimensión humana, el 41,4 % de los pacientes también expresó insatisfacción frente a una atención deficiente. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes del servicio de emergencia del hospital público estudiado. (24).

1.7 Bases teóricas

1.7.1 Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención enfermería es una secuencia de acciones que desarrollan los establecimientos de salud desde una perspectiva técnica y humana en el proceso de enfermería, con el objetivo brindar la seguridad, efectividad, eficiencia y la satisfacción del usuario (25).

En cambio, Quispe indica que La calidad de la asistencia médica, surge de una serie de características y actos que cada usuario puede incluir para recuperar su salud a un nivel necesario. La idea de calidad en la atención médica está estrechamente vinculada con la satisfacción de cada usuario, enorme en su ambiente familiar, en sus necesidades y demandas como sociedad. Basándose en la transformación organizacional con la meta de aumentar la

aceptación de niveles de servicio, evitando fallos y promoviendo un rendimiento organizacional. (26).

Del mismo modo, se refiere al desarrollo de las actividades que se realizan en una organización como son: Servicios, procesos, sistemas de producción o prestación de servicios, a su vez las características del producto tienen cumplir con los estándares de calidad. Definiéndose como la capacidad de un producto o servicio que se adapta a las expectativas y requerimientos de los usuarios. (27).

Así mismo, la teoría del cuidado humano de Jean Watson sostiene que la labor de atender en enfermería va más allá de la atención física o técnica, y se centra en una relación transpersonal entre enfermero y paciente, en la que se reconoce a la persona como un ser integral compuesto de cuerpo, mente y espíritu. Watson plantea que la calidad del cuidado no puede medirse únicamente a través de la eficacia de los procedimientos clínicos, sino que debe incluir dimensiones humanas como la empatía, la comunicación, la confianza y un ambiente clínico. En este sentido, la calidad de atención se vincula directamente con la forma en que el profesional de enfermería logra humanizar su práctica, ofreciendo un trato respetuoso, comprensivo y digno al paciente. (28)

Esta perspectiva se refleja en la satisfacción del usuario, entendida no solo como la percepción de haber recibido un servicio eficaz, sino también como la experiencia de sentirse escuchado, acompañado y valorado durante el proceso de atención. En contextos críticos como el servicio de emergencia, donde prima la rapidez y la eficacia en la intervención, la teoría de Watson enfatiza la importancia de mantener gestos humanizadores: explicar brevemente los procedimientos, establecer contacto visual y verbal que brinde seguridad, atender necesidades básicas y ofrecer apoyo al familiar o acompañante. Estas acciones generan en el paciente un sentimiento de confianza y bienestar que eleva su satisfacción con

la atención recibida. De esta manera, el enfoque de Watson contribuye a fortalecer la relación entre calidad técnica y calidad percibida, demostrando que la humanización del cuidado es un factor determinante en la valoración positiva de los servicios de salud. (29)

Por otro lado; la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau considera que la enfermería es una evolución interpersonal donde el profesional de salud y el paciente interactúan de manera dinámica, colaborativa y orientada al crecimiento. Peplau identifica cuatro fases en esta relación: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución, las cuales constituyen una guía para la práctica del cuidado (30). En cada etapa, la calidad de atención no se reduce al cumplimiento de procedimientos, sino que se fortalece mediante la capacidad del enfermero para establecer comunicación efectiva, generar confianza y acompañar al paciente en la comprensión de su situación de salud (31).

Desde esta perspectiva, el desempeño del cuidado brindado se e considera no solo por la tecnología aplicada, sino también, por la capacidad de la enfermería para establecer vínculos terapéuticos que promuevan seguridad, entendimiento y cooperación en el proceso de cuidado. A través de esta relación interpersonal, el paciente experimenta mayor participación en su propio tratamiento, lo cual impacta directamente en la percepción positiva de los servicios recibidos. (31)

En relación con la satisfacción del usuario, la teoría de Peplau resalta que cuando el paciente percibe interés genuino, escucha activa y una comunicación clara, se siente más valorado y comprendido. Este tipo de interacción reduce la ansiedad, incrementa la confianza hacia el equipo de salud y mejora la aceptación de los tratamientos, generando una experiencia de atención más humanizada. En contextos como el servicio de emergencia, donde la incertidumbre y el miedo suelen predominar, la aplicación de los principios de Peplau permite transformar un entorno estresante en una experiencia de cuidado más cercana y efectiva. (32)

De este modo, la teoría de Peplau se convierte en un marco fundamental para articular la calidad de atención técnica con la satisfacción percibida, al situar la relación interpersonal como el eje central de la práctica enfermera y como un componente esencial de la atención humanizada en los servicios de salud. (30)

1.7.1.1 Variable 1

Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

Técnica: Se refiere a al conocimiento y a la capacidad de respuesta del profesional de salud, incluyendo su ciencia y tecnología, demostrando sus habilidades, destrezas y saberes, lo que es fundamental para el desarrollo de sus actividades en el campo clínico que se desempeña. (33) Así mismo; cabe recalcar el conjunto de saberes científicos y habilidades profesionales empleados para manejarse en la asistencia a los usuarios, para poder lograr de manera adecuada una valoración subjetiva y objetiva, una elaboración de diagnósticos, administrar tratamientos y apoyar en el proceso de rehabilitación de los usuarios. Por ello los enfermeros emplean diversas técnicas en el cuidado de sus pacientes realizando procedimientos en los que se reflejan su competitividad a través del trabajo continuo, oportuno y de calidad disminuyendo riesgos y exposiciones innecesarias. (34).

Humano: Se refiere al cuidado humanizado que se brinda a través de la interacción entre los profesionales de salud y los usuarios, en donde se incluyen el respeto a los derechos de los pacientes, en donde se considera al usuario como un ser holístico, espiritual, un ser bio-psico- social, único que requiere de cuidados para restaurar su salud o tratar su dolencia (35). Es decir, es un componente crucial en el grado de cuidado y manejo de la salud de los usuarios (36). Por ello en el aspecto humano del cuidado se deben dar de manera que se puedan

comprender y mostrar empatía hacia las necesidades de los usuarios, y ser tratado como un individuo. (37)

Entorno: Se refiere al conjunto de factores ambientales, sociales, culturales, éticos, económicos, profesionales, etc., que están inmersos e intervienen en el estado o desarrollo del de la unidad o servicio (38). El Ambiente donde se aplica la práctica de enfermería, es un ámbito donde se promueve u obstaculiza la asistencia de alta calidad, además de asegurar la protección y el confort de los clientes. Establecer un entorno propicio promueve el éxito en la organización, optimizando el producto y eleva la percepción y la satisfacción de los pacientes. En numerosos países, se ha comprobado que estas condiciones mantenidas en un nivel adecuado influyen de manera objetiva en los resultados de salud, disminuyendo la morbilidad y mortalidad, y mejorando la calidad del servicio. (39).

1.7.2 Satisfacción del usuario

Da una secuencia de juicios mentales que emergen de la impresión del paciente entorno a la asistencia que recibe del especialista en salud, lo que lo adquirirá basándose en sus experiencias previas y lo que anticipa durante su estancia, además de sus requerimientos. Por lo tanto, se afirma que la satisfacción es una condición mental que evoluciona en contextos intelectuales, materiales y emocionales, impulsada por un anhelo de conseguir y recibir una información, servicio o producto. (40).

De igual manera de acuerdo con Sanz et al. (41) La satisfacción de los usuarios es un indicador esencial para la gestión del cuidado de la salud, se puede ver si el plan está siendo seguido o no, al igual que el nivel de calidad de la unidad estructural. (42). Por otro lado, cuando los servicios prestados por los servicios de salud cumplan o excedan las expectativas del usuario, lo que se verá reflejado en la satisfacción del usuario. (43).

Hay dos caminos en el desarrollo de la satisfacción del usuario: La percepción y la expectativa, entendida como una manifestación de satisfacción es la percepción subjetiva que se une a las expectativas previas. Este es también el valor subjetivo esperado de la atención prestada y es la base de diversas estrategias dirigidas a reducir la calidad de la atención en salud. (44).

1.7.2.1 Dimensiones de la satisfacción del usuario

Según Zeithalm (45)., et al, la satisfacción del usuario se divide en las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles: Hacen referencia a los componentes que los usuarios perciben en el servicio, tales como la infraestructura de las instalaciones, la señalización, el acceso, los complementos, entre otros. Esto abarca también la presentación del personal, la duración del servicio o atención, etc., lo cual forma parte de la gestión del proveedor de atención médica. (46).

Fiabilidad: Hace referencia a la actitud fiable y exacta que exhibe el profesional de salud, y también evidencia que se proporciona una atención apropiada y integral. Tomando en cuenta las siguientes particularidades. Además, este elemento indica cuán confiable es un servicio, tanto en términos de integridad del paciente como en la calidad del servicio, por lo que la fiabilidad se refiere a un servicio con una menor frecuencia de errores. (46) .

Capacidad de respuesta: Es conocido por las habilidades, destrezas y talentos de un individuo previo a un suceso que pueda comprometer la integridad de su cuerpo. La capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia es importante porque es necesario desarrollar un plan que pueda responder de manera rápida y adecuada de acuerdo con la naturaleza y características del evento. (47).

Seguridad: Esto es muy importante en el cuidado de la salud porque es necesario crear credibilidad, confianza y seguridad sobre la salud del paciente para que pueda confiar en el diagnóstico emitido, (48) Esta cualidad también se relaciona con el grado de efectividad del servicio, que considera los gastos y riesgos de la prestación del servicio con énfasis en la seguridad, integridad y bienestar de los pacientes y sus familias. (49).

Empatía: Comprender la condición, los sentimientos y las exigencias del usuario es esencial para establecer un vínculo terapéutico. La empatía es el núcleo de esta actitud, siendo esta la característica con la que las enfermeras pueden verdaderamente comprender a los demás. Por lo tanto, es fundamental en cualquier relación enfermera-paciente (32).

La teoría de los cuidados de Kristen Swanson; En su "teoría de enfermería", que desarrolló en 1991, la autora argumentó que la enfermería es una forma de educación en la que existe un sentido de compromiso personal y responsabilidad hacia alguien de valor, en este caso el paciente. Sugiere cinco procesos fundamentales (cognición, presencia, acción, facilitación y conservación de creencias). Estas ideas nos brindan la oportunidad de reevaluar la visión del mundo de la enfermería, donde se encuentran las tendencias históricas, antropológicas y filosóficas de la profesión. Una perspectiva distinta y el compromiso individual llevan a la enfermería. Un escenario; donde la enfermera, el paciente, la entidad que incrementa o reduce la posibilidad de proporcionar asistencia de alta calidad, y el acto de proporcionar atención de alta calidad y en última instancia, las repercusiones deliberadas y no deliberadas de la asistencia al usuario. La teoría sostiene que la enfermería es el fenómeno principal, lo que implica que la labor de enfermería no se considera un resultado de la experiencia o una necesidad específica, sino como un saber teórico que simplifica la lectura y la interpretación. En relación con el pensamiento lógico y la interpretación científica (50).

1.8 Formulación de la hipótesis

1.8.1 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 de Lima.

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 de Lima.

1.8.2 Hipótesis específica

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 hospital de Lima.

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 hospital de Lima.

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 hospital de Lima.

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 hospital de Lima.

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 hospital de Lima.

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 hospital de Lima

METODOLOGIA

1.9 Metodología de la investigación

El proyecto se llevará a cabo mediante el enfoque hipotético-deductivo, que se basa en una hipótesis para conseguir resultados generales que permitan tomar una conclusión objetiva y concreta sobre un fenómeno analizado. Por otro lado, el nivel de estudio es el descriptivo correlacional, que se centra en identificar las variables por sus características fundamentales y lograr determinar el grado de correlación entre las mismas. (51).

1.10 Enfoque de la investigación

Se empleará el método cuantitativo; este se aplica a través de la estadística para medir las variables desde la medición ordinal, generando patrones que señalen el comportamiento real de las variables en estudio (52).

1.11 Tipo de investigación

Respecto al tipo de estudio, este es de tipo aplicativo, dado que se implementará en una muestra de estudio con el objetivo de contribuir al entendimiento de la problemática y a la reducción de la misma. (51)

1.12 Diseño de investigación

El diseño del estudio será de tipo no experimental de corte transversal, que se distingue por no alterar deliberadamente las variables en estudio, sino que las analiza en un entorno real y de acuerdo al corte en un momento y lugar seleccionados por la envergadura del problema (51).

1.13 Población, muestra y muestreo

La población se considera un conjunto de personas que cuentan con ciertos atributos semejantes para el tipo de investigación que se lleve a cabo. El grupo de personas estará compuesto por pacientes del Servicio de Emergencia de un hospital. (51).

Muestra: Para establecer En el estudio, para el tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula que se puede aplicar 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)

1.14 Reemplazando:

$$n = (154 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5) / ((154 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5)$$

$$n = (154 * 3.8416 * 0.25) / (153 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25)$$

$$n = (147.68) / (0.3825 + 0.9604)$$

$$n = 147.68 / 1.3429$$

$$n \approx 110.1$$

Resultado:

El tamaño de muestra para una población de 154 pacientes es de aproximadamente 110 pacientes.

Criterio de inclusión:

Las personas que deseen colaborar de manera voluntaria en el estudio y que otorguen el consentimiento informado para la creación de la investigación,

Los usuarios de 18 a 65 años que reciban atención en el servicio de urgencias.

Criterios de exclusión:

Los pacientes que no estén preparados para involucrarse voluntariamente en el estudio y que no firmen el consentimiento.

Los pacientes que no lleguen a la mayoría de edad.

Los pacientes que reciban atención en otras áreas.

1.15 Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	Se trata de un conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones sanitarias desde un enfoque técnico y humano en la asistencia, con la finalidad de garantizar la seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del paciente (14).	La calidad del servicio, se evaluará mediante 20 preguntas que toma en cuenta las dimensiones técnicas, humanas y ambientales.	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 mentales que emergen de la percepción de la persona acerca de la atención brindada, lo que lo adquirirá basándose en vivencias anteriores y lo que prevé de la unidad, además de sus necesidades. (40).	La satisfacción, se evaluó mediante el cuestionario Servqual de 24 ítems, un formulario estandarizado y muy empleado a escala global, teniendo en cuenta las dimensiones; elementos palpables, confiabilidad, habilidad para responder, empatía y seguridad.	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		

1.16 Técnicas o instrumentos de recolección de datos

1.16.1 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 (52).

1.16.2 Descripción de instrumentos

Se empleó un cuestionario diseñado por Rosales para valorar la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería. Dicho instrumento está conformado por 20 preguntas distribuidas en tres dimensiones: la competencia técnica (6 ítems), el componente humano o relacional (7 ítems) y los aspectos vinculados al entorno o ambiente de atención (7 ítems). Como es una herramienta estandarizada, se adjunta el documento técnico correspondiente:

Ficha técnica del formulario.

Nombre del instrumento: Instrumento de la calidad de atención.

Autor(a): Rosales (33)

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

Procedencia: Peruana

Administración: Personal /Físico

Duración: 20 min

Muestra: 110 pacientes

Dimensiones:

- Técnica (06 ítems)
- Humano (07 ítems)
- Entorno (07 ítems)

Escala valorativa: - Totalmente Acuerdo (5 puntos)

- 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 (33) que consta de 20 ítems divididos en 3 dimensiones: Técnico (6 ítems), Humano (7 ítems) y entorno (7 ítems). Al tratarse de un instrumento previamente estandarizado, se incluye la ficha técnica respectiva para sustentar su validez y estructura.

Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario (SERVQUAL):

Esta herramienta fue analizada mediante una encuesta de 24 ítems organizados De acuerdo con las dimensiones definidas: Fiabilidad, elementos tangibles, empatía, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. Al ser una herramienta estandarizada, se incorpora la documentación técnica a continuación:

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento: Instrumento destinado a medir el nivel de satisfacción percibida por el usuario respecto al servicio recibido. (SERVQUAL).

Autor(a): Zeithaml (45)

Objetivo: Determinar el nivel de la satisfacción del usuario.

Procedencia : Peruana

Administración: Personal /Físico

Duración: 20 min

Muestra: 110 personas

- 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)

1.16.3 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(36).

b.- Validación de la variable satisfacción del usuario:

Es un instrumento estandarizado y validado internacional mente por lo cual Servqual no necesita validación (17).

1.16.4 Confidencialidad

a.- Confiabilidad de la variable calidad de atención de enfermería:

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto (9).

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 (23).

1.16.5 Plan de procesamiento y análisis de datos

Justo tras la recolección de información, Se establecerá un registro sistematizado de información encriptada para la replicabilidad de usuarios. El software SPSS.25.0 procesará estos datos. El programa estructura los resultados por dimensiones y variables, permitiendo su representación gráfica y tabular. En cambio, el análisis de inferencia se llevará a cabo empleando los estadísticos de Spearman o Pearson, según correspondiera, para verificar hipótesis fundamentadas en los hallazgos de las pruebas de normalidad.

1.16.6 Aspectos éticos

Principio de Autonomía: Implica la firma del consentimiento informado, lo que evidenciará la independencia o elección individual de participar o no en el trabajo de investigación.

Principio de Beneficencia: El objetivo es aportar a la población escogida y a la reducción de los problemas detectados. Así, este desenlace fomentará la optimización de la unidad de urgencias y la satisfacción del paciente.

Principio de No Maleficencia: Bajo ninguna circunstancia se afectará ni a la institución ni a la muestra estudiada, dado la investigación solo persigue objetivos puramente académicos.

Principio de Justicia: Todos los participantes en esta investigación recibirán un trato digno, sin distinciones ni preferencias.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

1.17 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2025											
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Identificación del problema												
Búsqueda de bibliografía												
Recopilación de datos												
Justificación de la investigación												
Objetivos de la investigación												
Métodos y Diseño del estudio												
Poblaciones, Muestras y Muestreo												
Técnicas de Recopilación de Datos e Instrumentación												
Aspectos Bioéticos												
Métodos de Análisis de Información												
Aspectos administrativos												
Archivos adjuntos												
Aprobación del estudio												
Presentación al Comité de Ética												
Informe final												

1.18 Presupuesto

N°	ITEMS	VALOR
1	01 laptops	S/ 1,900.00
2	01 USB	S/ 30.00
3	Bolígrafos	S/ 5.00
4	Hojas Bond A4	S/ 36.00
5	Libros de consulta	S/ 150.00
6	Copias	S/ 50.00
7	Impresiones	S/ 50.00
8	Empastado	S/ 17.00
9	Refrigerios	S/ 100.00
10	Comunicación telefónica	S/ 50.00
11	Estadísticos	S/ 850.00
12	Digitadores	S/ 240.00
13	Otros	S/ 100.00
VALOR TOTAL		S/ 3,528.00

REFERENCIAS

1. LOSTAUNAU RAMOS JCC. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica. 2018..
2. De Bortoli Cassiani SE, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernandez C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. 2020..
3. Lizana Ubaldo C, Piscocoya Valdivieso FdC, Quichiz Campos A. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú. 2018..
4. Vargas González V, Valecillos J, Hernández. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. 2013 octubre-diciembre..
5. Lizana Garcia K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. 2018..
6. Cepeda Cepeda L. Cuidado de enfermería perdido y calidad de atención durante el COVID–19 en un hospital municipal, Guayaquil. 2020..
7. Rojas Díaz V. Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. 2020..
8. Zapata Villegas DC. PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE UN HOSPITAL DE CUARTO NIVEL. 2019..
9. Gemma Martinez E, Zabalegui A, Sevilla Guerra S. Gestión Y Liderazgo De Los Servicios De Enfermería En El Plan De Emergencia De La Pandemia Covid-19: La Experiencia Del Hospital Clínic De Barcelona. 2020..
10. Canzio Meneses Z. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este. 2018..
11. Alvarez Doroteo C, Ayala Moya D, Santiago Agüero L. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE USUARIO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES, HUÁNUCO. 2022, 2023..

12. Colquehuanca Vilca M. Calidad De Atención Y Satisfacción De Pacientes Atendidos Enel Servicio De Emergencia Del Hospital San Martín De Porres Macusani. 2023..
13. Reyes Vilca N. Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Barranca – Cajatambo. 2020..
14. Cadena Estrada J, Olvera Arreola S, López Flores L, Pérez Hernández E, Lira Rodríguez G, Sánchez Cisneros , et al. Enfermería ante el COVID-19, un punto clave para la prevención, control y mitigación de la pandemia. 2020 Julio-Septiembre..
15. Calampa Del Águila C, Chávez Ríos RY. Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos. 2015..
16. Zavaleta Correa I, García Saldaña S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota. 2018..
17. Morocho Idrovo E, Noboa Mora. Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del sistema de salud ecuatoriano: implicaciones para la sostenibilidad y la sociedad. Ibero-American Journal of Education & Society Research. 2024: p. 9-15.
18. Preciado Palta ME, Chamba Tandazo MJ. Percepción de la Calidad de Atención a los Usuarios en el Servicio de Emergencia de un Hospital General del Seguro Social. Arandu UTIC. 2025 Abril: p. 2518–2532.
19. Santillán Bautista F. Análisis Del Nivel De Satisfacción Del Usuario En Relación Con La Calidad De Atención Recibida Por El Personal De Enfermería Del Área De Emergencia Del Hospital Juan Carlos Guasti Del Cantón Atacames. 2021..
20. Rodríguez Rivera Ca. Calidad De Atención Y Grado De Satisfacción Del Usuario En El Área De Triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro. 2024..
21. Alván Mori C, Quiroz Murrieta L. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente En El Servicio De Emergencia Del Hospital Apoyo Iquitos. 2020..
22. Flores Camayo RE. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte. 2020..
23. Curasi Miranda D. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción De Los Usuarios En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional De Moquegua. 2019..

24. Palazin Arango L. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Emergencia de un Hospital Público de Lima. 2024..
25. Cusi Tomairo J, Seras Palomino E. Calidad de atención y nivel de adherencia al tratamiento de pacientes con Tuberculosis Pulmonar. Hospital Regional de Ayacucho. 2019..
26. Quispe Pauyac L. Percepción sobre calidad de atención de la enfermera y adherencia al tratamiento en pacientes con tuberculosis- Hospital Rene toche Groppo Essalud de Chincha. 2018..
27. Gonzalez Diaz E. Calidad De La Atencion. 2021..
28. J W. Nursing: The philosophy and science of caring. Rev ed. Boulder: University Press of Colorado; 2008.
29. J. W. Human caring science: A theory of nursing. 2nd ed. Sudbury, MA: Jones & Bartlett Learning; 2012.
30. HE P. Interpersonal relations in nursing. New York: G.P. Putnam's Sons; 1952.
31. J T. Interpersonal aspects of nursing. Philadelphia: F.A. Davis; 1971.
32. Triana Restrepo C. La empatía en la relación enfermera-paciente. 2017..
33. Rosales Ponte GM. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. 2017..
34. Castro Ramírez S, Moreno Rodríguez R, Paredes Sales HD. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. 2016..
35. Vargas Prado F, Torres Sánchez J. Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Paciente que Acude Al Servicio De Hospitalización De La Clínica San José, Cusco – 2021. 2021..
36. CARMEN VELIZ J, SOSA SUÁREZ KJ. 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..
37. Cárdenas Becerril L. El humanismo en la formación y práctica de enfermería: Una esperanza transformadora. 2016..

38. Ferrer Arnedo C. New Medical Economics. [Online].; 2023 [cited 2023 Agosto 04. Available from: <https://www.newmedicaleconomics.es/enfermeria/entornos-de-los-sistemas-del-cuidado-enfermero-sueno-o-realidad/>.
39. Gea Caballero V, Castro Sánchez E, Juárez Vela R, Sarabia Cobo C, Díaz Herrera Á, Martínez Riera R. Entorno de práctica profesional en enfermería. 2018..
40. Cordova Zarzosa F. 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. 2018..
41. Sanz Turrado , Garrido Pérez , Caro Domínguez. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. 2017..
42. Lobo A, Rodríguez J, Domínguez K. Dialnet. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 04. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>.
43. Febres Ramos R, Mercado Rey M. Revista de la Facultad de Medicina Humana. [Online].; 2020 [cited 2023 Agosto 04. Available from: <https://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1200&context=rfmh>.
44. Lázaro Suárez I, Rodríguez Ramos L, Martínez Abreu. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. 2018..
45. Zeithaml V, Berry L, Parasuraman A. Journal Article. [Online].; 1988 [cited 2023 Agosto 4. Available from: <https://www.jstor.org/stable/1251263>.
46. Carbajal Reyes CR. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República. 2016..
47. Minaya Robles C, Rodríguez Ramos R, Rospigliosi Monteagudo E, Uchazara Rivera A. Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del servicio de emergencia de un hospital nacional. 2017..
48. Suárez Lima , Robles Salguero , Serrano Mantilla , Serrano Cobos , Armijo Ibarra , Anchundia Guerrero. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. [Online].; 2019 [cited 2023 Agosto 4. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153.
49. Meneses La Riva E, Guerrero Ramírez , De La Cruz Ruiz. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. 2015..

50. Rodríguez Campo V, Valenzuela Suazo S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. [Online].; 2012 [cited 2023 Agosto 4. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016.
51. Hernández R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la Investigacion Hernandez Sampieri 6a Edicion. 2014..
52. González Mares , Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Mexico: Mc Graw Hill Education; 2018.

Anexo 1: matriz de consistencia

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

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 de Lima?</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 de Lima?</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 de Lima?</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 de Lima?</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 de Lima</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 de Lima</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 de Lima</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 de Lima</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 de Lima</p> <p>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 de Lima</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 de Lima</p> <p>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 de Lima</p> <p>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 de Lima</p>	<p>Variable 1: 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 --usuarios, y --constituyen la muestra</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p>

Anexo 02: Instrumentos 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, señalatu 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 deambulaci3n.					
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 medicamentos en casa.					

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”

Nombre de la investigadora principal: Lic. Ema Paola Oliva Isla

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.

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 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

Anexo 4: informe del asesor del Turnitin




16% 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

- 14%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 14%  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

- 14% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 14% 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.uwiener.edu.pe	5%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2023-02-06	2%
3	Trabajos entregados	Submitted on 1692890259550	2%
4	Trabajos entregados	Submitted on 1693193162564	1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2024-05-26	1%
6	Internet	repositorio.uch.edu.pe	<1%
7	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-22	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2024-04-13	<1%
10	Publicación	Maydana Aguilar, Alexander Dario. "Evaluación de la calidad de servicio y satisfac...	<1%
11	Publicación	Hallasi Colque, Luz Karem. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del C...	<1%