



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de Atención del Profesional de Enfermería y nivel de  
satisfacción del usuario en Área de Emergencia del Hospital de  
Ventanilla, Callao-2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Enfermería**

**AUTORAS:**

Ramos Rondo, Lourdes Lucia (orcid.org/0000-0003-4026-5030)

Sotelo Mejia, Liliana Eudalia (orcid.org/0000-0003-2274-1291)

**ASESORA:**

Dra. Marcilla Felix, Aquilina (orcid.org/0000-0001-8352-8895)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas y Gestión en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de tesis dedicamos a nuestros padres, por su amor, sacrificio, comprensión y apoyo incondicional que nos han brindado durante el proceso de nuestra carrera profesional, y sus valiosas enseñanzas en el camino de la vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecemos a Dios por habernos dado valor y fuerza para culminar este trabajo de investigación.

Agradecemos a nuestros familiares y amigos por su constante motivación y acompañarnos en esta etapa de nuestra profesión.

Agradecemos a nuestra asesora por guiarnos y orientarnos durante la realización de nuestra tesis y por el apoyo constante que nos ha brindado.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, MARCILLA FELIX AQUILINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, CALLAO-2023", cuyos autores son RAMOS RONDO LOURDES LUCIA, SOTELO MEJIA LILIANA EUDALIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MARCILLA FELIX AQUILINA <b>DNI:</b> 09113050 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8352-8895	Firmado electrónicamente por: AMARCILLA el 22- 12- 2023 12:24:20

Código documento Trilce: TRI - 0694755

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES

Nosotros, RAMOS RONDO LOURDES LUCIA, SOTELO MEJIA LILIANA EUDALIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, CALLAO-2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LOURDES LUCIA RAMOS RONDO <b>DNI:</b> 47660080 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4026-5030	Firmado electrónicamente por: LRAMOSRO8 el 12-12- 2023 11:56:36
LILIANA EUDALIA SOTELO MEJIA <b>DNI:</b> 72233804 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2274-1291	Firmado electrónicamente por: LESOTELOS el 12-12- 2023 11:42:21

Código documento Trilce: TRI - 0694754

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
V.RESULTADOS.....	22
VI. DISCUSIÓN .....	27
VII. CONCLUSIÓN .....	32
IX. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023. .....	22
<b>Tabla 2:</b> Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.....	23
<b>Tabla 3:</b> La correlación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla. ....	24
<b>Tabla 4:</b> La correlación entre calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión confianza en el servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla. ....	25
<b>Tabla 5:</b> La correlación entre calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión educación al paciente en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla. ....	26

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023. Material y método. La investigación es de tipo básica, diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 90 pacientes y la muestra fue de 73 pacientes del área de emergencia. Resultado. El 38% de los pacientes manifestaron una calidad de atención regular, el 32% mala y el 30% una buena calidad de atención, con respecto a la satisfacción del usuario el 36% indican tener una mala satisfacción en la atención, el 36% presentan una satisfacción regular y el 28% refieren una buena atención en el área de emergencia. Conclusión. Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario, en la correlación de Spearman de 0.669 es positiva alta, y el valor de  $p=0.000 < 0.005$ , lo cual determina una relación buena entre las dos variables del estudio.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, profesional de enfermería y emergencia.



## **ABSTRACT**

The objective of this study was to analyze the quality of care of the nursing professional and level of user satisfaction in the emergency area of the Ventanilla Hospital, Callao-2023. Material and method. The research is basic, non-experimental design, correlational descriptive level, cross-sectional, quantitative approach. The population was made up of 90 patients and the sample was 73 patients from the emergency area. Result. 38% of patients reported a fair quality of care, 32% poor and 30% a good quality of care, with respect to user satisfaction, 36% indicate poor satisfaction with care, 36% present satisfaction regular and 28% report good care in the emergency area. Conclusion. There is a statistically significant relationship between the quality of care of the nursing professional and the level of user satisfaction, the Spearman correlation of 0.669 is highly positive, and the value of  $p=0.000 < 0.005$ , which determines a good relationship between both studies variables.

**Keywords:** quality of care, user satisfaction, nursing professional and emergency.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad existe un problema que se encuentra en los aspectos de vida social, nos referimos a la deshumanización, donde se manifiestan en distintas áreas del sector salud; más aún en el área de emergencia servicio en el cual se brinda cuidados rápidos, y muchas veces no se toma en cuenta el lado humano de la profesión. Por ello, es fundamental brindar servicios que sean de calidad y que satisfacen las necesidades que tienen los individuos, cabe mencionar que los pacientes en reiteradas oportunidades muestran una insatisfacción por la atención que brinda el personal de enfermería que se encuentra encargado del establecimiento de salud, un motivo más para desarrollar una buena atención para los usuarios, así como, la imagen de los hospitales de salud. <sup>1</sup>

En estudios internacionales se localizó que la mayoría de los pobladores no pueden acceder a servicios de atención de calidad en emergencia, se evalúa que el 90% de la atención en dicha área es inapropiada, sobre todo, en algunos países que son de ingresos bajos y medianos. Las complicaciones que se presentan en la atención prehospitalaria y de emergencia cobran la vida de 24 millones de usuarios al año, en países que son de ingresos bajos, la mitad de los muertos son ocasionados por enfermedades que podría haber abordado con atención de calidad en emergencia. Los problemas que habitualmente se presentan en el área de emergencia son por la deficiencia de educación, capacitación del personal, así como los equipos inoperativos, no disponibles, mala comunicación, falta de protocolos, pautas, transporte e infraestructura y suministros inadecuados. <sup>2</sup>

La OMS, establece que anualmente se atribuye el 5, 7 y 8, 4 millones de personas que fallecen por la falta de atención adecuado del profesional capacitado, lo cual es deficiente, siendo los países de ingresos pobres y medianos representan en 15% y 60% de las personas muertas en dichos países, por afecciones que necesitan recibir una atención sanitaria son imputables, por otro lado, las muertes que se extienden son consecuencia de una mala atención y el uso inadecuado del sistema de salud. Seguidamente los países que son ingresos altos, uno de cada 10 usuarios presenta malestares al momento de ser atendidos, y cabe destacar

que 7 de cada 100 pacientes que se encuentran en hospitalización corren el riesgo de contraer infecciones que son asociadas a la atención sanitaria. <sup>3</sup>

A nivel mundial, existe una infraestructura insuficiente lo cual no permite alcanzar un cuidado de calidad, hay uno de cada ocho establecimientos de salud no tienen suficiente abastecimiento de agua, 5 no tienen servicios de saneamiento y 6 no poseen instalaciones adecuadas para lavarse la mano en el lugar de atención. Así mismo, se estima que 1800 millones de usuarios, de igual forma, el 24% de la población mundial, habitan en un ambiente vulnerable donde hay obstáculo en la estancia del servicio de salud principalmente de calidad. <sup>4</sup>

En la actualidad en los últimos tiempos, se han presentado problemas de atención sanitaria especialmente en emergencia, puesto que, los usuarios pasan largas horas de espera para recibir una atención requerida, generando una situación de estrés en los usuarios, familiares, afectando a nivel emocional, de tal forma puede alterar el comportamiento y la percepción al momento de enfrentar una situación de emergencia. La insatisfacción, puede ocasionar una separación entre paciente y la enfermera, generando una expectativa negativa, así mismo, dañando la imagen del establecimiento de salud. <sup>5</sup>

En África la cobertura sanitaria de la población, presenta 6 de cada 10 usuarios no tienen acceso al servicio de salud ante cualquier emergencia, lo cual, es por el bajo presupuesto de los gobiernos. Por otra parte, existen atenciones sanitarias que brindan a la población, pero estos no son de calidad en muchos lugares, la poca tecnología disponible en los hospitales y la falta de abastecimiento de medicamentos, dificulta el trabajo de enfermería. Así mismo, la importancia de una buena atención médica del profesional en el servicio de emergencia sigue siendo un tema indiscutible ya que se ha evidenciado que las unidades de emergencia se encuentran en estado caótico y existen desafíos como hacinamiento, escasez de camas en los hospitales, inadecuada comunicación, atención reducida a los problemas de aspectos psicosociales y la falta de financiamiento para la atención en salud. <sup>6</sup>

En Colombia se desarrolló un estudio de investigación sobre la situación de calidad de atención por el equipo del profesional, se demuestra que el 78% de los pacientes mostraron alta calidad del cuidado, el 17% fueron de nivel moderado y el 4% es de nivel bajo.<sup>7</sup> Por otro lado, en Ecuador, donde se realizó una investigación sobre la atención de calidad por parte del enfermero un 38% se muestran poco satisfecho, el 21% se encuentra muy satisfecho, y un 43% de los pacientes manifestaron que tienen menos atención durante la jornada nocturna. Por lo tanto, en conclusión, los cuidados del personal de enfermería son poco satisfechos para los usuarios.<sup>8</sup>

De igual forma, en México, con el objetivo de analizar la satisfacción en conjunto con la atención que ofrece la enfermera, la encuesta se realizó a 146 usuarios, teniendo como resultado que el 99.3% se siente satisfecho con los servicios recibidos y tan solo 0.7% se muestran insatisfechos. Concluyendo que los pacientes de dicho hospital están satisfechos y el 99.3% refieren que recomendarían los servicios, ya que la atención recibida es de calidad.<sup>9</sup>

En un estudio que se realizó en Perú, donde evidenció que, el Hospital de Andahuaylas, se aprecia un 25% presenta una situación de satisfacción oportuna, pero se evalúa que hay una falta de políticas en la asistencia que defiende la salud de la población. El 52.4% de usuarios presentaron una satisfacción medio, en cuanto a la atención de calidad que reciben y el 27% presentó una baja satisfacción, mientras que el 21,9% resultó una alta satisfacción.<sup>10</sup>

Así mismo, la investigación realizado en el Hospital Daniel Alcides Carrión, se demostró que la atención de calidad de los pacientes estudiados fue satisfactoria el 60%, dentro de las dimensiones de empatías y seguridad fueron las que obtuvieron un alto porcentaje de satisfacción de los individuos, donde uno de las dimensiones como el aspecto tangible se lograron alcanzar un alto porcentaje de insatisfacción, por lo tanto, se sugiere que se debe aplicar planes de mejora en el sistema de salud, donde brindan y ofrecen una atención de calidad y oportuna.<sup>11</sup>

En Perú, EsSalud es el principal proveedor dentro del servicio de atención en salud de distintas especialidades, en algunos servicios que son de áreas críticas y de emergencia, por lo cual, esta última se considera como uno de los proveedores de usuarios las 24 horas del día de manera que no se interrumpa, del mismo modo, la presencia de los usuarios están localizados en una situación crítico y presentan riesgo para su vida, con grado de afectividad, de los familiares y del paciente interno con diferentes procesos de atención de enfermería, lo cual, constituyen a varias causas que van a establecer el nivel de satisfacción de los individuos. Por consiguiente, el Ministerio de Salud, y la asistencia sanitaria que busca aumentar el nivel de satisfacción de los individuos, mediante una planificación, la organización y la evaluación, mejorando así las políticas y las guías que están orientadas al servicio que brinda el personal de enfermería.<sup>12</sup>

Por consiguiente, el equipo emergencista es responsable de evaluar, organizar y planificar las atenciones necesarias a todos los pacientes de dicha área y reducir las complicaciones puesto que, son acontecimientos que se pueden presentar en cualquier momento, lo cual es necesario satisfacer las demandas de cada situación. Esta problemática no es ajena a nuestra realidad, ya que al realizar las prácticas hospitalarias pudo observarse que la atención sanitaria en emergencia del Hospital de Ventanilla en reiteradas ocasiones el profesional de enfermería deja de lado el trato humanizado, motivo por el cual los usuarios muestran incomodidad, calificando como deficiente la calidad de atención, ya que se muestran fastidiados por el tiempo de espera, largas colas, no reciben una atención oportuna, información poco clara, asimismo algunos de los usuarios mencionan que los enfermeros de turnos no les brindan la confianza suficiente de poder expresarse libremente, motivo suficiente por el cual, decidió abordar la dicha problemática.

Ante lo expuesto se presenta la siguiente interrogativa del problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda el personal de enfermería en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023? El problema general es: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023? y como problema

específico: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en su dimensión profesionalismo en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en su dimensión confianza en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023?, ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en su dimensión educación al paciente en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023?.

La finalidad del presente trabajo tiene el propósito de evaluar cómo es la calidad que brinda la enfermera a los usuarios y que tan satisfechos se encuentran respecto al cuidado, así mismo, realizar mejoras en el servicio que proporciona la enfermera hacia las personas que asisten al servicio de emergencia. También, valorar el trabajo que realiza el profesional, y una parte fundamental al momento de tomar las decisiones para reforzar y corregir las deficiencias que presenta el profesional de enfermería, así como del usuario. Del mismo modo, las exigencias de la sociedad en cuanto al cuidado humanizado con principios, valores, respeto y la equidad hacia los usuarios. La enfermera que presta servicios en el área de emergencia debe presentar cualidades como la empatía, paciencia, amabilidad y un trato apropiado hacia los usuarios, mantener una comunicación efectiva y eficiente con el paciente, lo cual permitirá favorecer y determinar la satisfacción del individuo en el servicio que ofrece el personal de enfermería.

El presente trabajo de estudio presenta una justificación práctica donde tiene una finalidad de orientar, capacitar al personal de enfermería, mejorando la atención hacia los usuarios, garantizando que el personal de salud sea eficiente, oportuno y humano, sobre todo en la satisfacción del usuario. La justificación teórica, esta investigación brinda aportes de diferentes estudios realizados por múltiples autores, confrontando con diferentes resultados de estudios frente a la atención de calidad que proporciona la enfermera a los pacientes y la satisfacción de ellos en emergencia. Por último, la justificación metodológica, la información fue recopilada por medio de repositorios y artículos que fueron de mucha importancia para el

estudio, de esa forma será utilizada en otras investigaciones que se asemejan a la atención y la satisfacción de los individuos a nivel hospitalario.

Este trabajo de investigación ha considerado como objetivo principal, determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023. Así mismo, como objetivos específicos, identificar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en su dimensión profesionalismo en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023, identificar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en su dimensión confianza en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023, identificar la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en su dimensión educación al paciente en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

Hipotéticamente consideramos que, si existe relación estadísticamente entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023. En hipótesis específica se plantea que, existe la relación estadísticamente entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en su dimensión profesionalismo en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023, existe la relación estadísticamente entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en su dimensión confianza en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023, existe la relación estadísticamente entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en su educación al paciente en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

H1 = Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023

H0 = No existe la relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la investigación se ejecutó una búsqueda detalladamente de antecedentes nacionales e internacionales de fuentes confiables.

Collantes D, Clavo V, en el 2020, en Cajamarca, en su investigación titulada “Satisfacción del paciente que se encuentra hospitalizado con respecto a la atención por la enfermera”. Se encontró mayor porcentaje donde los pacientes que se encuentran hospitalizados y la atención del profesional, el 93,7% de los usuarios presentan una satisfacción medio, en la dimensión humana, el 91,3%, indican como adecuado y el 63,7% en la magnitud segura. Por otro lado, en la atención de enfermería un 58,7% de los individuos expresaron que la atención de calidad fue regular. Concluyendo así que no existe una concordancia entre la satisfacción y el cuidado que ofrece la enfermera a los pacientes hospitalizados, con un valor de  $p > 0,05$ , no se pudo constatar la hipótesis del estudio.<sup>13</sup>

Menacho C, en su 2021, en Chimbote, en su estudio titulado “Calidad de atención de enfermera y la satisfacción de los usuarios hospitalizados en una Institución de Salud”. Donde se encontró que el 87,1% de los individuos que percibieron una atención adecuada, el 12,9% mostraron regular, en cuanto a la satisfacción el 91,4% de las personas se encuentran hospitalizados manifestaron estar satisfechos y el 8,6% tiene satisfecho medio. En conclusión, se afirmar que hay un vínculo positivo moderada en el cuidado y la satisfacción del individuo con una correlación de Spearman de 0.360, y valor de  $p = 0,002$ .<sup>14</sup>

Alván G, Quiroz L, en el 2021, en Iquitos, en su estudio. Se encontró que el 76,5% de las personas manifestaron recibir una buena atención, el 21,1% fue regular y el 2,4% una calidad mala. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 76,2% se encontraron satisfechos con el cuidado y 23.8% están insatisfecho. Concluyendo que hay una relación relevante con la calidad del servicio de enfermera y la satisfacción de los pacientes en emergencia, con un valor de  $p = 0.000$ , una correlación de Spearman Rho de 0.946 alta y con una significancia del 0.01.<sup>15</sup>

Tello w, en el 2021, en Lima, en su investigación titulada “Satisfacción del usuario y atención de calidad por parte de enfermería en un Centro de Salud”. También se encontró que el 100% de los usuarios son cuidados por la enfermera, el 46,1%



presentan una satisfacción de nivel medio, el 30.8% una satisfacción buena, seguido el 23,1% indicaron una satisfacción de nivel bajo. El 43.35% está muy satisfecho con la dimensión humana, el 48,7% está muy satisfecho con la dimensión técnica y finalmente el 58,2% está muy satisfechos con la dimensión medioambiental. En general, la mayoría de los usuarios informaron que estaban moderadamente satisfechos con la atención recibida por el profesional de enfermería. <sup>16</sup>

Aries y Cordova, en el 2021, en Ica, en su estudio titulado “El cuidado de calidad de enfermería y la satisfacción del individuo hospitalizado en el servicio de emergencia del Hospital Nacional”. Se encontró que un 17.78% refirió mala calidad de atención, el 58,89% refirió atención regular y el 23,33% refirió buena atención. Así mismo, un 18,89% esta insatisfecho, en promedio un 52.22% están muy satisfechos al igual que 28.89%. En resumen, hay una relación directa entre la atención del cuidado de enfermería y satisfacción de los individuos que están hospitalizados en emergencia, obteniendo un alto valor de correlación de Spearman 0.728, con un valor de significancia de  $p=0.000$ . <sup>17</sup>

Kleeberg y Méndez, en su estudio titulado “Satisfacción de los usuarios con la atención brindada por el personal de enfermería del Centro de Nefrológico-Jesús María” en Lima en el año 2021. Se demostró que el 95,7% está moderadamente satisfechos con la atención de la enfermera, el 4,3%, y el 0, 0 % no está nada satisfechos. Como resultado el 90,4% está satisfecho con las dimensiones de comunicación, en promedio el 9,6% está satisfecho. En cuanto a la dimensión del profesionalismo, señalan que el 98,9% está satisfecho y el 13,8% medianamente satisfecho. En conclusión, se puede afirmar que los pacientes de mencionado Centro de Salud están muy satisfechos en cuanto al profesionalismo, comunicación y atención de las enfermeras. <sup>18</sup>

Córdova L, en el 2022, en Perú, en su estudio. Se encontró que el 40% de las personas manifestaron recibir una atención de calidad, por consiguiente, se encuentran satisfechos con el cuidado, el 20% indican una atención de calidad regular, por ello están insatisfechos, y el 30% de los usuarios muestran insatisfechos en cuanto a la atención de enfermería. En conclusión, los pacientes

reciben una calidad de atención, por lo tanto, estarán satisfechos con el cuidado que proporciona la enfermera. <sup>19</sup>

Lizana, D, en 2018, en Perú, así mismo, en su estudio. Menciona que el profesional de enfermería tiene el compromiso de otorgar una buena atención para conseguir una mejor respuesta en la salud del usuario. De forma que su desempeño se dará según la situación del paciente, donde la enfermera es capaz de mejorar las emociones del usuario en el momento esperado y ofrecer apoyo terapéutico adecuado y una capacidad suficiente para desarrollar las habilidades y una comunicación eficiente hacia los pacientes. <sup>20</sup>

Torres, M, en el 2021, en Chíncha, en su estudio. Indica que los derechos de las personas deben ser respetados, se debe considerar a la persona como tal, además, brindar una información completa, oportuna y veraz, ya que no se debe ocultar la información sobre la situación del individuo, dar una información que sea clara, precisa y con un lenguaje fácil con la finalidad de que el paciente o familia que entienda todo lo que se le ha indicado con respecto a su estado de salud. <sup>21</sup>

Torres R, en el 2020, en México. En su estudio titulado “Atención de calidad en salud, por la enfermera, administración de Servicios de Salud”. Menciona que el 85% de los individuos manifestaron una atención de calidad mucho mejor de lo esperado. Además, los pacientes sugieren algunas propuestas de mejora con la finalidad de seguir recibiendo una buena atención las cuales fueron como: mejorar la comunicación entre enfermero-paciente, mejorar las condiciones en el servicio sanitario y completar el personal de enfermería para el turno. Concluyendo, que la gran parte de los usuarios mantuvieron satisfechos con el cuidado que reciben, así mismo, la dimensión que fue mejor evaluada es el trato personalizado del profesional de enfermería hacia los pacientes. <sup>22</sup>

Menéndez R, en el 2020, en Ecuador, en su investigación titulado “calidad de atención de enfermería percibida por los usuarios hospitalizados”. Se obtuvo que el 40% de atención fue mejor percibida por los pacientes, dentro de las dimensiones de confianza el 54,3% es aceptable la atención de calidad, así mismo encontramos en la dimensión de confianza con un 22,9%. En conclusión, se determinó que la

respuesta de cada categoría alcanzó un alto porcentaje de resultados, de las cuales está la dimensión recursos de material, confianza y aspectos tangibles. <sup>23</sup>

Zambrano E, Vera T, en 2020, Ecuador. En su estudio titulado “Percepción de los individuos sobre la atención que reciben del enfermero quirúrgico del Hospital Marino de Guayaquil”. El 95,8% de los encuestados visitó por primera vez el centro de salud, y el 94,6% de ellos mostró su satisfacción con los servicios ofrecidos. En conclusión, los usuarios tienen una actitud positiva y buena hacia la calidad de la atención. <sup>24</sup>

Farías M, en Argentina, en 2021, en su estudio “Calidad de la atención médica en los servicios de emergencia desde la perspectiva del paciente, salud, ciencia y tecnología”. También se encontró que el 85% muestra una satisfacción con la atención brindada, el 62% reportó que el centro de emergencia cuenta con señalización adecuada, el 51% está satisfecho con el tiempo de espera y el 92% con el respeto a la privacidad, por otro lado, están satisfechos con respecto a la organización y limpieza de los servicios, con el trato, el desempeño de la enfermera y la información brindada, en conclusión, se puede decir que la satisfacción general fue buena, especialmente en relación con las condiciones estructurales y la buena calidad de los resultados laborales del personal de enfermería. <sup>25</sup>

Rovere Herrera V, Rebolledo D, en el 2021, Ecuador, en su estudio “Gestión de la calidad y satisfacción del usuario en el área de emergencia”. Resultó que solo el 62,85% de la gestión de la calidad funciona mejor de lo esperado. El coeficiente Alfa de Cronbach fue 0,94 en el estudio de expectativas y de 0,88 en el estudio de observación. La satisfacción del usuario superó el 60% de los parámetros y los indicadores de calidad son bastante similares. En conclusión, a pesar de la satisfacción del paciente fue positiva, hubo falencias en la gestión del tratamiento, gestión de procesos y análisis de datos. <sup>26</sup>

Castro. D, Chamorro. E, Rosado. L y Miranda. L, en Ecuador, en 2021, en su estudio titulado “Calidad de atención terciaria en los servicios de emergencia”. Se encontró que el 96,8 % de las personas recibió un trato amable, el 92,6% reportó que la institución contaba con pautas y protocolos de tratamiento. La participación más baja entre los clientes externos fue de 47,4%, los usuarios mencionan que

están de acuerdo con el tiempo de espera para recibir tratamiento, el 48,5% de los usuarios dice que no hay suficientes especialistas en atención para cubrir todas las necesidades. En conclusión, hay muchos factores a considerar al desarrollar una atención de calidad. <sup>27</sup>

Calidad según Avedis Donabedian, a inicios de los años 80, planteó como un objetivo para estudiar el sistema sanitario en el campo de la salud. Siendo exitosa en las instituciones competentes. El Dr. Donabedian difundió en el año 1966 su eminente estudio sobre la calidad de atención médica produciendo análisis innovadores, manifestando que esta puede ser evaluada de acuerdo a la capacidad más favorable. Por otro lado, nos dice que es fundamental plantearnos objetivos ya que es primordial mantener, restaurar y promover la atención en la salud, por tanto, para Donabedian la calidad que se brinde durante la atención es aquella que se rige al bienestar y al acompañamiento en el proceso del usuario. <sup>28</sup>

Jean Watson plantea en su teoría Cuidado Humano, define como una forma armoniosa con la mente, alma y cuerpo, mediante un apoyo a base de confianza con la persona que es cuidado y la acción del cuidador. Así mismo menciona que la atención de enfermería es una parte primordial del ser humano, en el cual, se considera como un valor en la disciplina. También es el promotor de la atención sanitaria que ofrece la enfermera en general y el cuidado personal que ofrece la enfermera, está basado en satisfacer a los usuarios los servicios que requieran con el propósito de favorecer, proteger y restablecer la salud. Por otro lado, la enfermera está centrada en el cuidado transpersonal, asimismo, define a la enfermera como conocimiento humano y arte que analiza en el campo sanitario, la finalidad del personal de enfermería está situada con el desarrollo espiritual de los individuos. <sup>29</sup>

Donabedian, también nos habla sobre la satisfacción del paciente, donde menciona que es una medida de eficiencia e incluso de vigilancia con la finalidad de brindar un cuidado que sea de calidad, hoy en día se sigue sosteniendo la satisfacción del usuario por medio de garantía de calidad tanto como resultado de la asistencia puntual que presta la enfermera y el médico. <sup>30</sup>

Según la OMS, la calidad de atención, menciona que las personas reciban los servicios más adecuados con el fin de lograr una atención de calidad que sea de excelencia, teniendo en cuenta los factores y los conocimientos que poseen los individuos, así mismo, el cuidado que proporciona la enfermera, es con el objetivo de alcanzar mejores resultados en cuanto a la atención. Por otra parte, la calidad engloba la promoción, prevención, tratamiento y la rehabilitación, esto implica que la calidad de atención puede medir y mejorar constantemente por medio de la prestación de una atención basado en datos probatorios que tengan en cuenta las necesidades y prioridades de los usuarios. Por lo tanto, trabajar en pro de calidad de salud es cosa de todos. Actualmente la gran mayoría de los pacientes están informados y son más exigentes en cuanto al cuidado, por ello, la formación y actualización del profesional de enfermería es primordial, ya que hablar de calidad en salud se refiere como un acto de no cometer errores ya que por encima de todo está en riesgo la vida de cada persona.<sup>31</sup>

La dimensión técnica, es la misma que enfatiza la calidad del cuidado potenciando las mejoras en los procedimientos otorgando seguridad y eficacia en la praxis, teniendo prioridades para el manejo oportuno de los recursos cuya finalidad está ligada a seguridad, integridad y ética.

La dimensión humana, el personal de salud que está al cuidado del paciente, el mismo que merece una atención oportuna, de calidad, individualizada, holística, en la cual se brinde comodidad, confort acompañada de privacidad y otorgando la confianza que amerita con la finalidad de que su experiencia por el centro hospitalario sea satisfactoria para su pronta recuperación, asimismo el profesional de enfermería debe ser empático, amable, mantener cordialidad en el trato y en la atención para entablar la relación enfermera – paciente.

La dimensión del entorno, es la que comprende el ambiente en el cual se brinda el cuidado, esto involucra el grado de satisfacción en cuanto al bienestar del paciente con su entorno, privacidad, y confianza que recibe al usuario en el establecimiento de salud.<sup>32</sup>

La satisfacción del usuario, según el Ministerio de Salud, hace referencia al objetivo de gestionar una calidad de atención, donde se busca mejorar continuamente la atención en el servicio sanitario mediante un desarrollo cultural, de acuerdo a las necesidades y perspectivas de los pacientes, asimismo, lograr la satisfacción en los cuidados. Del mismo modo, la satisfacción de los usuarios es primordial ya que es una medida fundamental de la atención de calidad, debido que facilita la información a los pacientes mediante los valores y el interés de ellos, lo cual es necesario el desarrollo del instrumento de medición aplicable a los pacientes de diferentes etapas del proceso de atención en salud, entre ellos, está la encuesta de satisfacción. De acuerdo a los resultados deben realizar proyecto en cuanto a la mejora constante en el desarrollo y tomar acciones en el monitoreo y seguimiento.<sup>33</sup>

La dimensión del profesionalismo es la atención que se da en medio hospitalario, donde se forma una sociedad estable con el personal de salud, facilitando la confianza, el compromiso y entrega del cuidado a todos los pacientes con alto estándar de calidad. Por otro lado, Miller et al. Menciona que el personal de enfermería se caracteriza por el tiempo y vocación que muestran hacia los pacientes mediante los valores y cualidades. Así mismo, para el personal de salud, el cuidado establece la disciplina, las características personales de quien lo facilita, en el cual puede contribuir en la calidad del mismo y entre estas se encuentra el profesionalismo.<sup>34</sup>

La dimensión de la confianza entre el personal de enfermería y el paciente es primordial para aumentar la satisfacción de atención prestada por la enfermera, por otro lado, la empatía, el trato personal y la cercanía, influye en la satisfacción de todo el usuario. La confianza en la asistencia de enfermería es según la función de valoración que se realiza a los pacientes acerca de diferentes aspectos como el respeto, buen trato y la confidencialidad, es fundamental ya que se debe proteger la intimidad de los datos clínicos del usuario con el fin de alcanzar que los pacientes queden satisfechos con la calidad y eficiente en el servicio.<sup>35</sup>

La dimensión de educación al paciente, la enfermería tiene el compromiso de educar al individuo y a la familia, con el propósito de dar un cuidado de calidad a

las personas que necesitan de sus servicios, mediante la comunicación y el manejo de una información concisa. El personal de enfermería cumple un rol de instructora, donde no solo enseña, sino que también aprende, es decir, una relación entre paciente y enfermera, esto permite conocer de cerca, tanto la actitud del paciente y de su familia. <sup>36</sup>

Rol de la enfermera, tenemos a Florence Nightingale, refiere que el rol de enfermera se basa en el cuidado del individuo y su entorno, enfocados en la respuesta a un problema real o potencial. De modo que se emplea el pensamiento crítico del enfermero para así prevenir, detener o favorecer la enfermedad, accidentes o situaciones que repercutan en la salud del individuo. Florence dejó un modelo a seguir puesto que, manifestaban preocupación por brindar atención de calidad y holística teniendo en cuenta un entorno saludable, las enfermeras proporcionaban una atención sanitaria preventiva y vigilancia continuo puesto que su labor demandaba a ello.

Asimismo, el rol de enfermera está centrada en el cuidado holístico, autónomo abordando al individuo en todo ámbito de su vida en todas las edades, familia y comunidad en general ya sea enfermos o sanos. El Cuerpo de enfermeros desempeñan un rol muy importante puesto que no solo brindamos cuidados físicos, sino que también abarca lo emocional y psicológico del paciente y entorno familiar. <sup>37</sup>

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La investigación es de tipo básica según Zorrilla, menciona que busca desarrollar el proceso científico, aumentar los conocimientos teóricos, sin tener una aplicación o utilidad práctica, comienza en el marco teórico y persiste en él. <sup>38</sup>

### 3.1.2. Diseño de investigación

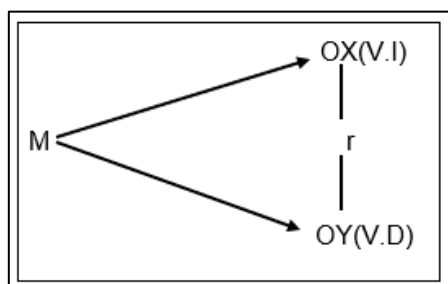
Es un diseño no experimental, ya que no se llegó manipular las variables de calidad de atención y la satisfacción del usuario. Según Santa P, Feliberto M. Mencionan que el diseño no experimental es la que se desarrolla sin manipular la variable del estudio. Solo se puede observar las que ya existen y la forma como se realiza en un periodo definido.<sup>39</sup>

Es de nivel descriptivo correlacional según Hernández Sampieri, es un estudio descriptivo porque busca precisar el análisis fundamental de las personas y las comunidades, grupos o algún otro acontecimiento que se someta al estudio de análisis, así mismo, se busca especificar las cualidades de un grupo y medirla. La investigación correlacional tiene como finalidad de estudio identificar si existe una relación entre una y otra variable en un momento determinado.<sup>40</sup>

La investigación es de corte transversal, por ende, la importación se recolectó en un tiempo determinado, Según Hernández Sampieri, nos menciona que el estudio de corte transversal, se considera como un tipo de investigación observacional, en el cual, se estudian datos de las variables que fueron recopiladas durante un corto periodo de tiempo.<sup>41</sup>

La investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que las preguntas de investigación fueron respondido a través de la recolección y análisis de datos, así como también con la ayuda de análisis matemático y herramientas estadísticas, se explican los fenómenos con la ayuda de los datos numéricos.

El estudio presenta la siguiente gráfica:





Dónde:

M = Muestra

Ox= Variable independiente (calidad de atención del profesional de enfermería)

Oy= Variable dependiente (nivel de satisfacción del usuario)

r = Coeficiente de relación

### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable 1:** Calidad de atención del profesional de enfermería

**Definición conceptual:** La atención de calidad tiene como propósito de alcanzar que cada individuo logre alcanzar la atención para el tratamiento y un diagnóstico seguro, de tal forma que obtengan una atención de calidad y adecuada, tener en cuenta la importancia del conocimiento de los pacientes, así mismo la atención que reciben, con la finalidad adquirir resultados óptimos y alcanzar una mejora satisfacción para los usuarios. Por lo tanto, la calidad es el nivel donde el servicio sanitario aumente la posibilidad de lograr mejores resultados que requieran ser ajustados en los conocimientos del personal de enfermería. Así mismo, la calidad del cuidado comprende la promoción, prevención, la rehabilitación y el tratamiento lo cual engloba que la calidad de atención se puede evaluar y mejorar de forma continua mediante el servicio de una atención y tener en cuenta las necesidades y prioridades de los pacientes, familiares y comunidades. <sup>42</sup> (Anexo 1)

**Definición operacional:** La investigación se divide en tres dimensiones las cuales son:

1. Nivel técnico
2. Nivel humano
3. Nivel entorno

- **Indicadores:** Los indicadores de los variables son:

**X1 = Nivel técnico**

1. Conocimientos eficientes
2. Accesibilidad y seguridad
3. Integridad

4. Competencia técnica

### **X2 = Nivel humano**

1. Información al usuario
2. Respeto
3. Empático
4. Ética

### **X3 = Nivel entorno**

1. Limpieza
2. Orden
3. Privacidad
4. Comodidad

### **Variable 2:** Nivel de satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** Según la OMS, define el nivel de satisfacción como punto clave de la accesibilidad, eficacia y satisfacción del usuario, priorizando la satisfacción por ser un derecho primordial de toda persona; asimismo menciona que la calidad atención es de suma importancia para satisfacer las necesidades del usuario, con un cuidado individualizado y prevaleciendo la humanización. Por otro lado, la satisfacción de los individuos comprende cuando los servicios cumplen con las necesidades que tienen. Además, la población está satisfecho con la atención que reciben de parte de la enfermera. Por ello, es fundamental que la enfermera tenga los conocimientos centrados en la persona que requiere asistencia eficaz, oportuna, segura, equitativa y sobre todo de calidad. <sup>43</sup> (Anexo 1)

**Definición operacional:** La investigación se divide en 3 dimensiones las cuales son:

1. Profesionalismo
2. Confianza
3. Educación al paciente

**Indicadores:** Los indicadores de las variables son:

### **Y1 = Profesionalismo**

1. Servicio rápido y oportuna
2. Atención individualizada

3. Habilidad
4. Personal correctamente uniformado

#### **Y2 = Confianza**

1. Cordialidad
2. Amabilidad
3. Confidencialidad
4. Escuchar

#### **Y3 = Educación al paciente**

1. Claridad sobre sus cuidados
2. Cuidados en el hogar
3. Explicar del tratamiento en casa

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

**3.3.1. Población:** Según Arias G, et al. Señala un conjunto de casos, definidos, limitados y accesibles, que integrarán parte de la elección para la muestra, cabe destacar que la población se denomina como una unidad de estudio que se encuentra en su totalidad del acontecimiento de investigación, en el cual la conformidad de la población dispone una característica común, así mismo, son aquellos casos que coinciden una serie de determinaciones, que logran ser estudiados y sobre lo que se pretenden obtener los resultados. En el presente trabajo de investigación la población estuvo constituida por los usuarios del Hospital de Ventanilla.<sup>44</sup>

La presente investigación estuvo constituida por 90 pacientes que ingresaron al área de emergencia, específicamente en el servicio de observación en un periodo de un mes.

#### **Criterios de inclusión**

- Pacientes que son atendidos en el hospital de ventanilla.
- Pacientes que son igual o mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que estuvieron en observación como mínimo 2 días.
- Pacientes que se encuentran en observación de emergencia.
- Paciente que tiene una facilidad de responder las preguntas.

#### **● Criterios de exclusión**

- Pacientes que no desean participar en el trabajo de investigación.

- Pacientes que no están en buen estado cognitivo y emocional.

**3.3.2. Muestra:** En la muestra según Arias, sostiene que una muestra se define como un subgrupo operacional con el cual se desarrolló la investigación, esto se dio mediante una población definida, ya que es parte representativa. Asimismo, nos refiere que, existen métodos para conseguir la cantidad de los elementos de la muestra empleando algunas fórmulas. <sup>45</sup>

Se realizó un cálculo con la fórmula de población finita, donde se obtuvo una muestra de 73 pacientes que se encontraron hospitalizados en el servicio de observación, sin embargo, para fines de este presente estudio solo se aplicó el instrumento a 50 pacientes por factor tiempo. (Anexo2)

**3.3.3. Muestreo:** Según Cuesta, el muestreo es no probabilístico lo cual es una técnica donde se seleccionó a las personas para ser parte de la muestra de una forma subjetiva, así, evitando hacerlo al azar. <sup>46</sup>

**3.3.4. Unidad de análisis:** La unidad de estudio fueron los usuarios hospitalizados del área de emergencia.

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

Para la investigación se utilizó como herramienta una técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario que se empleó para evaluar la calidad de atención del profesional de enfermería en la asistencia de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital de Ventanilla.

El primer instrumento mide la calidad de atención del personal de enfermería que consta de 14 preguntas, cuyas dimensiones son tres entre ellas tenemos nivel técnico, nivel humano, nivel entorno y el segundo instrumento mide la satisfacción del usuario que consta de 14 preguntas, tiene tres dimensiones los cuales son: profesionalismo, confianza, educación al paciente, obteniendo una información de mayor relevancia con la finalidad de alcanzar mejor resultado para la presente investigación.

**Validez:** El instrumento fue validado por juicios de expertos, donde fueron cinco profesionales de enfermería, de las cuales cuatro son Magister en Docencia y una Licenciada que tiene especialidad en el área de emergencia, luego se realizó un cálculo en el Excel según Hernández Nieto, con los puntajes que dieron los jueces, del primer instrumento se obtuvo un resultado de 92% en la concordancia de jueces, donde cada ítem tuvo una significancia  $< 0.05$ . Así mismo, para el segundo instrumento se obtuvo una concordancia de jueces de 93%, por lo tanto, cada ítem tuvo una significancia  $< 0.05$ .(Anexo 4)

**Confiabilidad:** Para obtener el resultado se realizó la prueba piloto para determinar la confiabilidad de cada varianza, lo cual incluyó a 20 pacientes, donde se obtuvo con una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.90 excelencia para la variable calidad de atención de enfermería y la variable de satisfacción del usuario con una confiabilidad de 0.87 bueno, siendo lo cual es un nivel de confiabilidad aceptable. (Anexo 5)

### **3.5. Procedimiento**

Se realizó las gestiones necesarias por medio de una solicitud emitida por el Dr. Paul Velázquez Porras, quien es el responsable de investigación del programa de Enfermería Sede Lima Norte de la Universidad César Vallejo, al Hospital de Ventanilla, para poder recolectar la información. Seguidamente luego de la autorización por el Dr. Sergio Romaní Larrea encargado del apoyo de la unidad la docencia e investigación del Hospital de Ventanilla, prosiguió con la recolección de datos, para lo cual se realizó una encuesta a pacientes hospitalizados del servicio de emergencia, cuyo objetivo fue escuchar diferentes opiniones de los usuarios sobre la calidad de la atención y la satisfacción con determinados pacientes. La recopilación de datos duró 15 días y la encuesta duró unos 15 minutos y requirió el consentimiento del usuario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para presentar los resultados se utilizaron tablas de doble entrada, gráficas y porcentajes, luego se utilizó la prueba estadística de Spearman Rho para analizar la correlación y contraste de ambas variables, donde se determinó la relación entre

ambas variables. Los datos se procesaron con SPSS Versión 26, que facilitó el análisis y la interpretación visual.

### **3.7. Aspectos éticos**

Principio de Autonomía. Se inició con la entrega del consentimiento informado a los pacientes que formaron parte del estudio. Se recolectó la información respetando la participación de los usuarios, puesto que cada paciente posee opiniones diferentes.

Principios de Beneficencia. Los resultados adquiridos fueron de suma interés para el Hospital de Ventanilla y para cada uno de los usuarios ya que permitió brindar una mejor atención para los pacientes.

Principio de No Maleficencia. No se presentó ningún peligro o riesgo que perjudique o afecte a los pacientes del estudio.

Principio de Justicia. Los pacientes tuvieron la libertad de participar en nuestra investigación, siendo tratados con respeto, empatía e igualdad, al momento de recibir información sin importar las condiciones sociales, género, raza y religión.  
(Anexo 2)

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1:** Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

		Nivel de la calidad de atención*Nivel de Satisfacción del usuario				Total
		Nivel de satisfacción del usuario				
			Mala	Regular	Buena	
Nivel de la calidad de atención	Mala	N	10	5	1	16
		%	20,0%	10,0%	2,0%	32,0%
	Regular	N	8	6	5	19
		%	16,0%	12,0%	10,0%	38,0%
	Buena	N	0	7	8	15
		%	0,0%	14,0%	16,0%	30,0%
Total		N	18	18	14	50
		%	36,0%	36,0%	28,0%	100,0%

Según la tabla 1 se puede observar que el 20% de los usuarios perciben una mala calidad de atención en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla por lo que tienen una mala satisfacción, el 16% de los usuarios a pesar de observar una regular calidad de atención también tiene una mala satisfacción y por último el 16% perciben una buena calidad de atención y tienen una buena satisfacción.

**Tabla 2:** Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.

*Correlaciones*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,669**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 2 se evidencia el coeficiente de Rho Spearman = 0.669, y un  $p = 0.000 < 0.05$ , se puede afirmar que existe una relación significativa y directa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

**Conclusión:** Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Hipótesis General**

**H0:** No existe la relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023

**Nivel de significancia:** 5% = 0.05

**Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si el valor de  $p > 0.05$

No rechazar  $H_0$  si el valor de  $p < 0.05$



**Tabla 3:** La correlación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla.

*Correlaciones*

		Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	,681**
Rho de Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral) 0.000
	N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 3 se puede evidenciar un coeficiente Rho = 0.681 y  $p= 0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación significativa buena entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción en su dimensión profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

**Conclusión.** Siendo el valor de significancia  $p=0.000 < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Hipótesis Específica 1**

**H0:** No existe la relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción en el profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción en el profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

**Tabla 4:** La correlación entre calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión confianza en el servicio de emergencia del Hospital de Ventanilla.

*Correlaciones*

		Satisfacción del usuario	
		Coeficiente de correlación	,597**
Rho de Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 4 se puede evidenciar un coeficiente  $Rho = 0.597$  y  $p = 0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación significativa moderada entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción en su dimensión confianza en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

**Conclusiones:** Siendo el valor de significancia  $p = 0.000 < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Hipótesis Específica 2**

**H0:** No existe la relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción en la confianza en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción en la confianza en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023

**Tabla 5:** La correlación entre calidad de atención del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión educación al paciente en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla.

*Correlaciones*

		Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	,528**
Rho de Spearman	Calidad de atención	Sig. (bilateral) 0.000
	N	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se puede evidenciar un coeficiente Rho = 0.528 y  $p= 0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación significativa moderada entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción en su dimensión educación al paciente en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

**Conclusiones:** Siendo el valor de significancia  $p= 0.000 < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternanta.

**Hipótesis Específica 3**

**H0:** No existe la relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción en la educación en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción en la educación en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023

## V. DISCUSIÓN

En los últimos años, se han presentado en distintos aspectos de la vida social, es la deshumanización, en cuanto a la atención sanitaria, principalmente en emergencia, como el tiempo de espera, falta de acceso al servicio de atención sanitaria, falta de protocolos e inadecuada comunicación. Por lo tanto, es importante brindar un cuidado humanizado al usuario que acude al servicio, logrando satisfacer las necesidades del paciente aportando a su pronta mejoría.

Respecto al objetivo general los resultados demostraron una correlación de Rho de Spearman de 0.669 alta, entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el área de emergencia, con una relevancia estadística de  $p=0.000 < 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. El estudio se contrasta con la investigación realizada por Alván G, Quiroz L, quienes encuentran una relación estadísticamente significativa entre la atención de calidad de enfermería con respecto a la satisfacción del paciente en el área de emergencia, con una correlación de 0.946 alta, un valor de  $p=0.000$  y con una significancia de 0.01. No obstante el estudio de Menacho C, difiere del nuestro, debido a una relación positiva moderada en el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario con una correlación de  $Rho = 0.360$  y un valor de  $p=0.002 < 0.05$ . Significa que existe una relación positiva moderada entre las variables del estudio.

Según Jean Watson en su teoría Cuidado Humano, define como una forma armoniosa con la mente, alma y cuerpo, mediante el apoyo del cuidado que se basa en confianza, también, menciona que el cuidado es la parte fundamental del ser humano, que está orientado a satisfacer las necesidades en salud a todos los individuos promoviendo la recuperación y mejora en la salud. En cuanto a la satisfacción Donabedian argumenta como una medida de eficiencia e incluso de vigilancia con el propósito de brindar una atención sanitaria buena, hoy en día se sigue sosteniendo la satisfacción del usuario por medio de garantía de calidad tanto como resultado de la asistencia puntual que presta la enfermera y el médico.

Por otro lado, nuestro resultado muestra, el 20% de las personas perciben una mala atención en el área de emergencia, por lo que tienen una mala satisfacción, el 16% de los usuarios a pesar de observar una regular calidad de atención también tienen una mala satisfacción y por último el 16% percibieron una atención adecuado por

lo tanto tienen una satisfacción buena. En los resultados obtenidos en la tabla 3 referente a las preguntas, el 10% mencionan que la enfermera nunca se da el tiempo de explicar acerca del tratamiento que se le indicó a la paciente, el 48% de los usuarios no entiende con facilidad la información que proporciona el profesional de enfermería, el 62% indican que solo algunas veces la enfermera lo atiende de buena manera, el 14% refieren que la enfermera no brinda información para prevenir las complicaciones de su salud, por último, el 52% mencionan que la enfermera explica acerca de los efectos probables que puede ocasionar durante el procedimiento.

Al contrastar estos resultados por Torres, en su estudio obtuvo como resultado el 85% de los pacientes indicaron una satisfacción muy buena, pero también dieron algunas sugerencias para mejorar la atención sanitaria las cuales fueron: mejorar la comunicación entre enfermero y paciente, así mismo mejorar las condiciones de los servicios, concluyendo así que la mayor parte de los individuos reciben una atención sanitaria de calidad de parte de la enfermera mucho mejor de lo esperado.

Según la teoría de Avedis Donabedian fundador del estudio encargado de medir la atención de calidad en salud poniendo en práctica los pilares de la calidad. Así mismo, menciona la existencia de diferentes metodologías y modelos para las mejoras de la atención en los servicios sanitarios. Su aporte tuvo un enfoque directo en la atención de calidad, adicional a ello elaboró estructuras con el fin de obtener resultados que permitan medir eficazmente el desempeño del personal de salud. Por otro lado, menciona los tres componentes de la calidad asistencial con el objetivo de aplicar un manejo eficiente a beneficio del usuario, contribuyendo a proteger una atención adecuada donde prima la relación entre paciente y enfermera siendo pilar principal de la comunicación. Finalmente, el trato que la enfermera brinda en cada momento a través de la asistencia o intervenciones son fundamentales para las personas que acuden a los Hospitales que merecen ser atendidos con empatía, apoyo emocional, comprensión por parte del profesional de salud enfocadas a disminuir el riesgo e incrementar el confort durante la estadía Hospitalaria.

En cuanto a los objetivos específicos, en cuanto a la relación entre la calidad de los servicios profesionales de enfermería y la satisfacción del usuario en la dimensión profesionalismo, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman 0.681 alta, con un valor de  $p=0.000 < 0.05$ . Este resultado se contrasta con la investigación de Kleeberg y Méndez, donde se observa que la dimensión de profesionalismo manifiesta que el 98,9% se encuentran satisfechos, 11 medianamente satisfechos y el 0% nada satisfechos, concluyendo que el mayor porcentaje obteniendo fue el profesionalismo en cuanto a la calidad de atención por parte del profesional de enfermería.

Esto significa que el profesionalismo de enfermería es un determinante de la calidad de la atención en un ambiente hospitalario, que desarrolla una mejor comunicación con el personal de enfermería, promoviendo la comunicación y obtener objetivos comunes, así como la prestación de atención al paciente con altos estándares de calidad. Sólo así se puede entender que la enfermería implica un conjunto de actividades encaminadas al bienestar del usuario. De acuerdo con Lizana, D. El personal de enfermería está comprometido a brindar atención de manera profesional para lograr los resultados de salud esperados del paciente. Así mismo, de manera eficaz dependerá de la situación en la que el profesional sanitario debe ser capaz de gestionar las emociones del paciente mientras se le proporciona el apoyo terapéutico adecuado, asegurando su competencia para amplificar sus capacidades y comunicarse eficazmente con el paciente, demostrando la satisfacción expresada tanto por el usuario como por su familia.

En la relación de atención de calidad del personal de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión confianza, se obtiene una correlación de Spearman 0.597 moderada, con un valor de  $p=0.000 < 0.05$ . Según Menéndez en su resultado se difiere que el 54,3% de la dimensión confianza fue alta, lo cual significa que la mayor parte de los usuarios consideraron que el cuidado de enfermera fue aceptable, por ello, estuvieron satisfechos con el cuidado, lo que indica que tienen la confianza, seguridad en el servicio que brinda el cuidado el profesional de enfermería.

En la dimensión confianza según Jean Watson en el factor número 4 de su teoría menciona la relación de ayuda-confianza. Este punto lo lleva a la parte práctica centrándose entre la enfermera y el paciente, lo cual nos dice que es fundamental desarrollar entre la relación que transmita confianza, a su vez esto implica coherencia, empatía, mantener comunicación eficaz y afectiva, el buen trato y la confidencialidad. Por lo que podemos concluir que establecer una relación donde transmita confianza entre pacientes y enfermeras es muy importante porque la confianza es una de las variables en la relación paciente-trabajador de salud, en este suceso la enfermera juega un papel valioso en el proceso terapéutico. Por tanto, esto debe considerarse como parte del cuidado, especialmente contribuyendo con el compromiso del paciente con su salud.

La confianza entre paciente-enfermera se considera como una parte fundamental del cuidado de la salud, los pacientes tienen el derecho de recibir un cuidado basada en respeto a sus necesidades, preferencias, para ello, la comunicación efectiva es importante ya que es una estrategia más en el cuidado, el respeto y brindar una información a los usuarios de manera correcta y veraz, lo cual, ayudará a lograr una calidad de asistencia. Por tanto, cuanto mejor será la calidad del servicio, mayor será la satisfacción de la población. Según Torres, M. Menciona que los derechos de las personas deben ser respetadas, se debe considerar a la persona como tal, además, brindar una información completa, oportuna y veras, ya que no se puede ocultar la información sobre la situación del paciente, dar una información que sea clara, precisa y con un lenguaje fácil con la finalidad de que el paciente o familia que entienda todo lo que se le ha indicado con respecto a su estado de salud. Asimismo, tener presente los valores, como la amabilidad y empatía lo cual va generar confianza al paciente, por otro lado, tener presente los principios éticos en el campo de la salud.

Finalmente, en cuanto a la relación de calidad de los servicios profesionales de enfermería y la satisfacción del individuo en la dimensión de educación al paciente, se obtiene una correlación de Spearman 0.528 moderada, con un valor de  $p=0.000 < 0.05$ . En dimensión educación al paciente Jean Watson en su factor número 7 promoción de la enseñanza-aprendizaje manifiesta que la enfermera debe

satisfacer las interrogantes y curiosidades del paciente. Por ello, el profesional de enfermería está comprometida con la educación de los pacientes y sus familiares, con el objetivo de alcanzar una mejor calidad de vida y un estado de salud óptimo.

Los resultados muestran que el profesional de salud debe establecer las expectativas de los usuarios, donde el personal de enfermería cumpla un rol de consejera, en el cual no solo enseña, sino que también aprende, es decir, una relación entre paciente y enfermera, esto permite conocer de cerca, tanto la actitud del paciente y de su familia. Por lo tanto, la enfermera tiene el compromiso de educar al usuario y familia, con la finalidad de mejorar la calidad de vida la población. Según Lizana, D, menciona que todo usuario tiene derecho a obtener servicios de calidad, porque las necesidades del usuario son perfecciones de escasez y deficiencias que deben ser resueltos satisfactoriamente, para lograr la confianza en el personal de enfermería. Por lo tanto, la calidad del servicio brindado por el profesional influirá en la percepción del paciente al calificar como bueno o malo.



## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** Se concluyó que la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, 2023, según la correlación de Rho Spearman 0.669 es alta, es decir existe una relación directa y positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario, con una relevancia estadística de  $p=0.000 < 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

**Segundo:** Se concluyó que la calidad de atención y la satisfacción del usuario en su dimensión profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, según la correlación de Spearman 0.681 es alta, por lo tanto, existe una relación significativamente buena entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión profesionalismo, obtenido una relevancia estadística de  $p=0.000 < 0.05$ , donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Tercero:** Se concluyó que la calidad de atención y la satisfacción del usuario en su dimensión confianza, al paciente en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, donde se obtuvo una correlación de Spearman 0.597 es moderada, por ende, existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en su dimensión confianza, con una relevancia estadística de  $p=0.000 < 0.05$ , lo cual se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Cuarto:** Finalmente, la calidad de atención y la satisfacción del usuario en su dimensión educación al paciente en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, como resultado se obtuvo una correlación de Spearman 0.528 es moderada, por consiguiente, existe relación significativa moderada entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en su dimensión educación al paciente, con un valor estadístico de  $p= 0.000 < 0.05$ , en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Es importante recomendar a las autoridades de la institución que son encargadas del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, realizar programas de sensibilización dirigido al personal de enfermería sobre cuidado humanizado y trato digno en entornos altamente complejos y estresantes.

**Segundo:** Se recomienda capacitar constantemente en el desarrollo del profesional de enfermería en cuanto a las competencias multidimensionales basadas en habilidades actitudinales y los conocimientos que permiten al profesional para tener un mejor desempeño en el servicio que trabaja.

**Tercero:** Se recomienda al profesional de enfermería a brindar más confianza al usuario al momento de la atención, tener una comunicación fluida para evitar cualquier error, preparar al personal para dar una respuesta oportuna, clara, honesta y atender los reclamos de los pacientes.

**Cuarto:** Por último, se recomienda a participar a los pacientes en el cuidado propia de su salud, transmitir conocimientos que ayuden a mejorar el estado del bienestar, construir hábitos saludables y un pensamiento crítico para lograr mejores resultados en la salud de los pacientes.

## REFERENCIAS

1. Jiménez RL, Gamboa SR, Márquez M. “Deshumanización en la atención de la salud ¿son las Tics el problema o la solución?”. [Internet]. 2019 [Citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: <file:///C:/Users/hp/Downloads/Dialnet-DeshumanizaciónEnLaAtenciónDeLaSaludSonLasTicSEIPr-7452565.pdf>
2. Tebogo TM. Atención de emergencia de calidad (QEC) en entornos de recursos limitados: un análisis conceptual. Escuela de Enfermería, Rutgers, Universidad Estatal de Nueva Jersey, EE. UU. [Internet]. 1 de agosto de 2022 [Citado 19 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1755599X22000556>
3. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 11 de agosto de 2020 [Citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Fajardo Aguilar G, Benalcázar Gómez C, Almache Delgado V, Román Relica L. Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023 [Citado 19 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7243](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243)
5. Lamo-Palomino Isabel J., Matzumura-Kasano Juan P., Gutiérrez-Crespo Hugo F.. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2020 Abr [citado 2023 Nov 24] ; 20( 2 ): 246-253. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000200246&lng](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200246&lng)
6. Afaya A, Bam V, Azongo TB, Afaya RA, Yakong VN, Kpodo GK, et al. “Nos quedamos sin nada con qué trabajar”; Desafíos del enfermero que trabaja en la unidad de emergencia de un hospital de segundo nivel de referencia: estudio cualitativo descriptivo. [Internet]. 18 de febrero de 2021 [Citado 19 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247062>

7. Zapata Villegas P. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un Hospital de Cuarto Nivel. [Internet]. Lima-2019 [Citado 19 de noviembre del 2023]. Disponible en:[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3046/TE\\_SIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3046/TE_SIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Macías S, Sampin K. Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado. Universidad de Guayaquil, Ecuador. [Internet]. 2021 septiembre [Citado 24 de noviembre de 2023]. Disponible en:<https://repositorio.ug.edu.ec/items/273e93aa-40e4-41e7-9e9b-44903a4045b7>
9. Sanhueza y Paravic. Percepción del profesional de Enfermería de la calidad del cuidado otorgado y factores asociados / Perception by Nursing professionals of the quality of care provided and associated factors [Internet]. 26 de mayo de 2023 [Citado 11 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/es/ibc-220021>
10. Chapoñan Sandoval, H. R. Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia COVID-19 en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo-ESSALUD [Internet]. Periodo junio a agosto del 2020 [Citado 11 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8362/Evaluacion\\_ChaponanSandoval\\_Humberto](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8362/Evaluacion_ChaponanSandoval_Humberto)
11. Martín Marcelo, EP. Gestión por procesos y calidad de atención a usuarios del laboratorio del hospital regional Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2021 [Internet]. 2022 [Citado 11 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82015/Martin\\_MEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82015/Martin_MEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Alcántara Torres M. Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia. Hospital general de Celendín. Cajamarca [Internet] [Tesis de especialidad]. 2019 [Citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3964/MANUELA%20ALCANTARA%20TORRES.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

13. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Universidad Nacional Autónoma de Chota. Cajamarca, Perú. [Internet]. 16 de noviembre 2020 [Citado 25]. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
14. Menacho C. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en una institución de salud. [Internet]. Chimbote 2021 [Citado 16 de noviembre del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20768>
15. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. [Internet]. 15 de junio de 2021 [Citado 25 de noviembre del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
16. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud. [Internet]. Lima 2021 [Citado 25 de nov del 2023}. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello\\_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
17. Aries y Cordova. La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021. [Internet]. 26 de agosto del 2012 [Citado el 25 de nov del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1198>
18. Kleeberg y Méndez. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021. [Internet]. 2021 [Citado el 10 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730>

19. Córdova L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. [Internet]. 2022 [Citado 24 de nov del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89640>
20. Lizana U Delia, Piscoya V Fátima, Quichiz C Sandra. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima, Perú [Internet] 2018 [Citado 16 de octubre de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Torres, M. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ, CUSCO – 2021. [Citado el 10 de diciembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESSIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
22. Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Quality of Health Care, Nursing Care, Health Services Administration. UMAE-Mérida. Rev Enferm IMSS. 2020;28(1):5-14. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=94014>
23. Menéndez R, Panunzio A, Anzules J, Veliz I, Delgado J. Quality of nursing care perceived by Hospitalized patients in a Public Hospital in Ecuador. Rev Dom Cien [Internet] 2020; 6(4): p. 1304 - 1311. Disponible en: <https://dominodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/html>
24. Zambrano E, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Rev. Ecuador. [Internet]. 2020 [Citado 18 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510881>
25. Farías ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud, Ciencia y Tecnología, Argentina [Internet]. 5 de noviembre de 2021 [citado 25 de

noviembre de 2023];1:39. Disponible en:  
<https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39>

26. Rovere Herrera V, Rebolledo D. Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. Conecta Libertad [Internet]. 30 de agosto de 2021 [citado 3 de diciembre de 2023];5(2):48-61. Disponible en:  
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
27. Castro. D, Chamorro. E, Rosado. L y Miranda. L. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención, Ecuador. [Internet]. 2021 [Citado el 24 de noviembre del 2023]. Disponible en:  
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetCalidadDeAtencionEnUnServicioDeEmergenciasDeTercer-8736401%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/DialnetCalidadDeAtencionEnUnServicioDeEmergenciasDeTercer-8736401%20(3).pdf)
28. Chávez C, Molina R. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD MEDIANTE EL MODELO DE AVEDIS DONABEDIAN, EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PARAVIDA DE JULIO A DICIEMBRE 2014. Universidad del Salvador. [Internet]. 2015 [Citado 25 de junio de 2023]. Disponible en: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>
29. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson. [Citado 10 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>
30. De Los Ríos Castillo J. L, Ávila Rojas T. L. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
31. OMS. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. [Internet]. 17 de mayo del 2021 [Citado 4 de noviembre del 2023]. Disponible en:  
<https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
32. Lizana, D, Piscocya, Fy Quichiz,S. CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE

UN HOSPITAL DE LIMA – PERÚ 2018. [Citado el 10 de diciembre de 2023].  
Disponible en:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

33. Ministerio de Salud. Satisfacción de los usuarios. [Internet]. 2021 [Citado 23 de nov del 2023]. Disponible en: [https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/mejora\\_continua/satisfacion\\_usuarios](https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/mejora_continua/satisfacion_usuarios)
34. B.K. Miller, D. Adams, L. Beck. Profesionalismo en enfermería. [Internet]. 2017 [citado 15 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-universitaria-400-articulo-profesionalismo-enfermeria-una-revision-literatura->
35. Ranchal Romero J, Serrano del Rosal R, Biedma Velázquez L. Alisando las fuentes de la confianza enfermera-paciente. [Internet] [Citado 16 de septiembre del 2023]. Disponible en: <file:///C:/Users/hp/Downloads/ANALIZANDO%20LAS%20FUENTES%20DE%20LA%20CONFIANZA%20ENFERMERA-PACIENTE.pdf>
36. Paulín García C. El papel del personal de enfermería en la educación para la salud. Facultad de Enfermería, Universidad Autónoma de Querétaro, Santiago de Querétaro, México, [Internet]. 2019 [Citado 16 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/05/1223572/271-285.pdf>
37. Denis Torres Roselvia. Aplicación de La Teoría de Florence Nightingale en los servicios de salud en Cuba. Multimed [Internet]. 2021 Oct [citado 2023 Dic 12] Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1028-48182021000500014#:~:text=Nightingale%20cre%C3%ADa%20que%20para%20mantener,manteniendo%20su%20vigencia%20hoy%20d%C3%ADa](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-48182021000500014#:~:text=Nightingale%20cre%C3%ADa%20que%20para%20mantener,manteniendo%20su%20vigencia%20hoy%20d%C3%ADa)
38. Zorrilla. Investigación básica [Internet]. [Citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: [https://newtesisdelicenciatura.blogspot.com/2018/12/info-tipos-de-investigacion\\_36.html](https://newtesisdelicenciatura.blogspot.com/2018/12/info-tipos-de-investigacion_36.html)



39. Santa P, Feliberto M. Diseño no experimental. [Internet]. 21 de abril de 2013 [Citado 25 de junio de 2023]. Disponible en: [http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion\\_21.html](http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-disenio-de-la-investigacion_21.html)
40. Hernández S. Diseño de investigación [Internet]. [Citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0056046/cap03.pdf>
41. Roberto Hernández S. ¿Qué es el estudio transversal? Tesis y máster. [Internet]. 2023 [Citado 25 de junio de 2023]. Disponible en: <https://tesisymasters.cl/estudio-transversal/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20estudio%20transversal,momento%2C%20en%20un%20%C3%BAnico%20tiempo.>
42. OMS. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 11 de agosto de 2020 [Citado 16 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
43. Solano Z, Jara P. Calidad de cuidado de enfermería al usuario post operado inmediato. Hospital de la amistad Perú- Corea [Internet] [Tesis de especialidad]. 2019 Lambayeque-Perú [Citado 10 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5358/BC-3971%20SOLANO%20ZUNINI-JARA%20PAUCAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
44. Aries G, et al. El protocolo de investigación III: la población de estudio [Internet]. [Citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
45. Aries. Metodología de investigación. Muestra [Internet]. [Citado 10 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>

46. Cuesta. Muestreo no probabilístico. [Internet]. [Citado 10 de diciembre del 2023]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Tabla de operacionalización de la variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
(X) Variable independiente					
Calidad de atención del profesional de enfermería	La calidad de atención es la que permite alcanzar las necesidades de las personas, familia y comunidad de una manera adecuada, humanizada, eficaz y constante. Así mismo, es importante cumplir con todas las normas y reglas al momento de brindar una atención deben estar siempre presentes los valores sociales, el buen trato, éticos y los derechos humanos. Por otro lado, el cuidado de enfermería se basa en el enfoque holístico, donde se considera los aspectos fundamentales como biológicos, sociales, psicológicos y espirituales, además se basa en el conocimiento científico. (Marcelo-2019)	<p>La calidad de atención de enfermería son acciones que están encaminadas a cubrir las necesidades de los pacientes con la finalidad de conseguir una mejor calidad de la prestación de los servicios.</p> <p>Se evaluará a través del cuestionario de Escala de Likert.</p> <p>-5.Totalmente de acuerdo.</p> <p>-4.De acuerdo.</p> <p>-3.Indeciso.</p> <p>-2.En desacuerdo.</p> <p>-1.Totalmente en desacuerdo.</p>	Nivel técnico	-Conocimiento eficientes -Accesibilidad y seguridad -Integridad -Competencia técnica	Ordinal
			Nivel humano	-Información al usuario -Respeto -Empático -Ética	
			Nivel entorno	-Limpieza -Orden -Privacidad -Comodidad	

(Y) Variable dependiente

<p>Nivel de satisfacción del usuario</p>	<p>La satisfacción del usuario se entiende cuando los servicios cubren las necesidades que tienen. La satisfacción de los pacientes es una medida que ellos y los familiares se sientan bien con el cuidado que reciben por parte de profesional de enfermería y que haya un cumplimiento con respecto a la salud de cada usuario y que esto sea satisfactorio. En los servicios de emergencia se necesita actuar de manera rápida, eficiente y con seguridad. Así mismo, el profesional de salud que trabaja en dicha área debe calificarse por tener un alto grado de empatía hacia los pacientes y hacer que se sientan cómodos durante la permanencia en el hospital y sobre todo satisfecho. (MINSAs-2011)</p>	<p>La satisfacción del usuario permite mejorar y fortalecer con el fin de avanzar un sistema de salud que brinda la atención de calidad que requieran los pacientes.</p> <p>Se evaluará a través del cuestionario de Escala de Likert.</p> <p>-1. Nunca. -2. Algunas veces. -3. Siempre.</p>	<p>Profesionalismo</p> <p>Confianza</p> <p>Educación al paciente</p>	<p>-Servicio rápido y oportuna -Atención individualizada -Habilidad -Personal correctamente uniformado</p> <p>-Cordialidad -Amabilidad -Confidencialidad -Escuchar</p> <p>-Claridad sobre sus cuidados -Cuidados en el hogar -Explicar del tratamiento en casa</p>	<p>Ordinal</p>
--	---	--	--	--	----------------

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A:

#### CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, CALLAO-2023

Estimado sr. (a). Somos estudiantes de la carrera de Enfermería de la Universidad César Vallejo, reciba nuestros saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar el trabajo de investigación acerca de la Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

Solicitamos su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados están de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla.

#### Estado civil.

- Viudo
- Divorciado
- Casado
- Soltero
- Conviviente

#### Sexo:

- Masculino ( )
- Femenino ( )

#### Edad:

- 18 a 30 ( )
- 31 a 40 ( )
- 41 a 50 ( )
- 51a 60 más ( )
- más de 61( )

**Grado de Instrucción:** Sin instrucción  Primaria   
Secundaria  Superior

**VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

5. Totalmente de acuerdo.
4. De acuerdo.
3. Indeciso.
2. En desacuerdo.
1. Totalmente en desacuerdo.

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1. TÉCNICA</b>						
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?					
2	¿Se le brinda información antes de realizar cualquier procedimiento?					
3	¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?					
4	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle alguna lesión?					
5	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende?					
<b>Dimensión 2 HUMANA</b>						
6	¿El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza?					
7	¿El enfermero (a) se mostró amable durante la atención?					
8	¿La información dada por el enfermero fue clara?					
9	¿Se le brindo información verdadera y oportuna?					
10	¿El enfermero (a) muestra interés por su salud?					
<b>Dimensión 3. ENTORNO</b>						
11	¿El profesional de enfermería mostró interés por la higiene y el orden?					
12	¿Los espacios de atención se encuentran adecuadamente ventilados?					
13	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que usted se sienta expuesto frente a los demás?					
14	¿La señalización en el servicio esta visible y legible?					

## VARIABLE 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**ESCALA Y VALORES:** 3. Siempre, 2. Algunas veces, 1. Nunca.

En base a lo señalado, sírvase responder a las siguientes interrogantes, no sin antes agradecerle por su participación.

N°	ITEMS	3	2	1
<b>Dimensión 1: PROFESIONALISMO</b>				
1	¿Se sintió seguro con la atención que recibió de parte de la enfermera?			
2	¿La enfermera durante su atención respetó su privacidad?			
3	¿La enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
4	¿El personal de enfermería se dio el tiempo de explicarle el tratamiento que se le indicó?			
5	¿Entendió la información que le dió el enfermero durante su atención?			
6	¿La enfermera tuvo paciencia para atenderla?			
<b>Dimensión 2: CONFIANZA</b>				
7	¿La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos?			
8	¿La enfermera(o) utilizó un lenguaje simple y claro durante su recepción, atención y cuidado?			
9	¿La enfermera le atiende de buenas maneras ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca?			
10	¿La enfermera le responde cortésmente cuando Ud. le hace algunas preguntas?			
11	¿El enfermero (a) le inspiró confianza y seguridad durante su atención?			
<b>Dimensión 3: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b>				
12	¿La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito?			
13	¿La enfermera le explicó en un lenguaje sencillo y fácil de entender?			
14	¿La enfermera(o) le explicó sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir?			

## **Anexo 3: Modelo del consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023.

Investigador (a) (es): Ramos Rondo, Lourdes Lucia; Sotelo Mejia, Lilibian Eudalia

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023” cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación: la satisfacción del usuario con los servicios de atención de la salud es muy común. Su fama se atribuye a una serie de causas fundamentales. Tales como: el usuario y los resultados que refiere frente al nivel de satisfacción, son esenciales para aumentar la efectividad en la mejora de los servicios prestados. Seguido a ello, se suma que, es una gran necesidad que demanda los pacientes y los derechos que poseen, las políticas de salud están orientadas a implementar normas legales que garanticen un trato adecuado a los pacientes, así mismo, a cualquier persona que presenta alguna dolencia, necesita la ayuda y los cuidados del profesional de enfermería logrando así la adaptabilidad, haciendo una exposición sobre cómo debe abordarse los procedimientos sanitarios.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos.

Se realizará en el ambiente del área de Emergencia del Hospital de Ventanilla. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es). Ramos Rondo, Lourdes Lucia, Sotelo Mejia, Liliana Eudalia y Docente asesor Mg. Marcilla Felix, Aquilina.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:.....

Fecha y hora:.....

\_\_\_\_\_  
Firma del/la participante

## Anexo 4: Matriz de valuación por juicio de expertos

### Anexo 2

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría (x)      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )      Social ( ) Educativa (v)      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	EMERGENCIA.
Institución donde labora:	HOSPITAL DE VENTANILLA.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Titulo del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia.
Autora	Ramos Rondo, Lourdes Lucia Sotelo Mejia, Liliana Eudalia
Procedencia	Lima
Administración	Internas de enfermería de X ciclo
Tiempo de aplicación	10 min
Ámbito de aplicación	Hospital de Ventanilla área de emergencia
Significación	El cuestionario consta de 50 preguntas formuladas por 3 dimensiones y cada uno de ellos tiene 4 indicadores y las preguntas están realizadas en base a cada indicador.

**VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

N°	ITEMS	Escala				
		5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1. TÉCNICA</b>						
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?	✓				
2	¿Se le brinda información antes de realizar cualquier procedimiento?	✓				
4	¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?	✓				
5	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objetivo punzo cortante que puede causarle lesión?	✓				
6	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, ¿mostrándose segura mientras lo atiende?	✓				
<b>Dimensión 2 HUMANA</b>						
7	¿El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza?			✓		
8	¿El enfermero (a) se mostró amable durante la atención?			✓		
9	La información dada por el enfermero fue clara			✓		
10	¿Se le brinda información verdadera y oportuna?		✓			
11	¿El enfermero (a) muestra interés por su salud?		✓			
<b>Dimensión 3. ENTORNO</b>						
12	¿El profesional de enfermería mostró interés por la higiene y el orden?			✓		
13	¿Los espacios de atención se encuentran adecuadamente ventilados?				✓	
14	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. ¿Se sienta expuesto frente a los demás?				✓	
15	¿La señalización en el servicio esta visible y legible?				✓	

  
 Lic. Luzmila Chiriqui Pizarra  
 C.P.N. 34254  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 25576744

**VARIABLE 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**ESCALA Y VALORES:** 1. Nunca, 2. Algunas veces, 3. Siempre. En base a lo señalado, sírvase responder a las siguientes interrogantes, no sin antes agradecerle por su participación

N°	ITEMS	Escala		
		3	2	1
<b>Dimensión 1: PROFESIONALISMO</b>				
1	¿Se sintió seguro con la atención que recibió de parte de la enfermera?	✓		
2	¿La enfermera durante su atención respetó su privacidad?	✓		
3	¿La enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		
4	¿El personal de enfermería se dio el tiempo de explicarle el tratamiento que se le indicó?	✓		
5	¿Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención?	✓		
6	¿La enfermera tuvo paciencia para atenderla?	✓		
<b>Dimensión 2: CONFIANZA</b>				
7	¿La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos?	✓		
8	¿La enfermera(o) utilizó un lenguaje simple y claro durante su recepción, atención y cuidado?	✓		
9	¿La enfermera le atiende de buenas maneras ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca?	✓		
10	¿La enfermera le responde cortésmente cuando Ud. le hace algunas preguntas?	✓		
11	¿El enfermero (a) le inspiró confianza y seguridad durante su atención?	✓		
<b>Dimensión 3: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b>				
12	¿La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito?	✓		
13	¿La enfermera le explicó en un lenguaje sencillo y fácil de entender?	✓		
14	La enfermera(o) le explico sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir.	✓		

  
 Lic. Luzmila Chiriqui Pizarra  
 C.P.N. 34254  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 25576744





**VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1. TÉCNICA</b>						
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?	✓				
2	¿Se le brinda información antes de realizar cualquier procedimiento?	✓				
4	¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?	✓				
5	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objetivo punzo cortante que puede causarle lesión?			✓		
6	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, ¿mostrándose segura mientras lo atiende?	✓				
<b>Dimensión 2 HUMANA</b>						
7	¿El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza?	✓				
8	¿El enfermero (a) se mostró amable durante la atención?	✓				
9	La información dada por el enfermero fue clara			✓		
10	¿Se le brindó información verdadera y oportuna?	✓				
11	¿El enfermero (a) muestra interés por su salud?	✓				
<b>Dimensión 3. ENTORNO</b>						
12	¿El profesional de enfermería mostró interés por la higiene y el orden?			✓		
13	¿Los espacios de atención se encuentran adecuadamente ventilados?			✓		
14	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. ¿Se sienta expuesto frente a los demás?			✓		
15	¿La señalización en el servicio esta visible y legible?			✓		

Majali V. L. García Gines  
 LIC. EN ENFERMERÍA  
 Equivalente al Título de Licenciada en Enfermería  
 C.E.R. 44581 P.O.E. 14328

Firma de experto informante

DNI: 40381484

**VARIABLE 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**ESCALA Y VALORES:** 1. Nunca, 2. Algunas veces, 3. Siempre, En base a lo señalado, sírvase responder a las siguientes interrogantes, no sin antes agradecerle por su participación

N°	ITEMS	Escala		
		3	2	1
<b>Dimensión 1: PROFESIONALISMO</b>				
1	¿Se sintió seguro con la atención que recibió de parte de la enfermera?	✓		
2	¿La enfermera durante su atención respetó su privacidad?	✓		
3	¿La enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		
4	¿El personal de enfermería se dio el tiempo de explicarle el tratamiento que se le indicó?	✓		
5	¿Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención?	✓		
6	¿La enfermera tuvo paciencia para atenderla?	✓		
<b>Dimensión 2: CONFIANZA</b>				
7	¿La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos?	✓		
8	¿La enfermera(o) utilizó un lenguaje simple y claro durante su recepción, atención y cuidado?	✓		
9	¿La enfermera le atiende de buenas maneras ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca?	✓		
10	¿La enfermera le responde cortésmente cuando Ud. le hace algunas preguntas?	✓		
11	¿El enfermero (a) le inspiró confianza y seguridad durante su atención?	✓		
<b>Dimensión 3: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b>				
12	¿La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito?	✓		
13	¿La enfermera le explicó en un lenguaje sencillo y fácil de entender?	✓		
14	La enfermera(o) le explico sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir.	✓		

Majali V. L. García Gines  
 LIC. EN ENFERMERÍA  
 Equivalente al Título de Licenciada en Enfermería  
 C.E.R. 44581 P.O.E. 14328

Firma de experto informante

DNI: 40381484

**VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1. TÉCNICA</b>						
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?	✓				
2	¿Se le brinda información antes de realizar cualquier procedimiento?	✓				
4	¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?	✓				
5	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objetivo punzo cortante que puede causarle lesión?	✓				
6	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, ¿mostrándose segura mientras lo atiende?	✓				
<b>Dimensión 2 HUMANA</b>						
7	¿El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza?	✓				
8	¿El enfermero (a) se mostró amable durante la atención?	✓				
9	La información dada por el enfermero fue clara	✓				
10	¿Se le brindo información verdadera y oportuna?	✓				
11	¿El enfermero (a) muestra interés por su salud?	✓				
<b>Dimensión 3. ENTORNO</b>						
12	¿El profesional de enfermería mostró interés por la higiene y el orden?	✓				
13	¿Los espacios de atención se encuentran adecuadamente ventilados?	✓				
14	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. ¿Se sienta expuesto frente a los demás?	✓				
15	¿La señalización en el servicio esta visible y legible?	✓				

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL DE VENTANILLA  
*[Firma]*  
M<sup>o</sup> JESSICA EVELYN ABARCA PEREZ  
JEFA DEL SERVICIO DE ENFERMERIA  
CEP 4588 - DEU 0977

Firma de experto informante  
DNI: 41048416

**VARIABLE 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**ESCALA Y VALORES:** 1. Nunca, 2. Algunas veces, 3. Siempre, En base a lo señalado, sírvase responder a las siguientes interrogantes, no sin antes agradecerle por su participación

N°	ITEMS	Escala		
		3	2	1
<b>Dimensión 1: PROFESIONALISMO</b>				
1	¿Se sintió seguro con la atención que recibió de parte de la enfermera?	✓		
2	¿La enfermera durante su atención respetó su privacidad?	✓		
3	¿La enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	✓		
4	¿El personal de enfermería se dio el tiempo de explicarle el tratamiento que se le indicó?	✓		
5	¿Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención?	✓		
6	¿La enfermera tuvo paciencia para atenderla?	✓		
<b>Dimensión 2: CONFIANZA</b>				
7	¿La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos?	✓		
8	¿La enfermera(o) utilizo un lenguaje simple y claro durante su recepción, atención y cuidado?	✓		
9	¿La enfermera le atiende de buenas maneras ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca?	✓		
10	¿La enfermera le responde cortésmente cuando Ud. le hace algunas preguntas?	✓		
11	¿El enfermero (a) le inspiro confianza y seguridad durante su atención?	✓		
<b>Dimensión 3: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b>				
12	¿La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito?	✓		
13	¿La enfermera le explico en un lenguaje sencillo y fácil de entender?	✓		
14	La enfermera(o) le explico sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir.	✓		

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
HOSPITAL DE VENTANILLA  
*[Firma]*  
M<sup>o</sup> JESSICA EVELYN ABARCA PEREZ  
JEFA DEL SERVICIO DE ENFERMERIA  
CEP 4588 - DEU 0977

Firma de experto informante  
DNI: 41048416

## Anexo 5: Prueba binomial de expertos

Según Hernández Nieto 5 jueces.

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA										
ITEM	JUECES					S <sub>x1</sub>	M <sub>x</sub>	CVCi	Pei	CVC tc
	1	2	3	4	5					
1	15	15	15	15	15	75	5	1	0.00032	0.93968
2	12	15	15	15	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
3	12	15	15	15	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
4	15	15	12	15	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
5	12	15	15	15	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
6	15	15	15	12	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
7	15	15	15	12	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
8	15	15	12	12	15	69	4.6	0.92	0.00032	0.91968
9	15	15	15	15	15	75	5	1	0.00032	0.93968
10	15	15	15	15	15	75	5	1	0.00032	0.93968
11	15	15	12	12	15	69	4.6	0.92	0.00032	0.91968
12	12	15	9	9	15	60	4	0.8	0.00032	0.79968
13	15	15	12	9	15	66	4.4	0.88	0.00032	0.87968
14	9	15	9	9	9	51	3.4	0.68	0.00032	0.67968
										0.925394
INSTRUMENTO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO										
ITEM	1	2	3	3	5	S <sub>x1</sub>	M <sub>x</sub>	CVCi	Pei	CVC tc
15	15	15	15	12	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
16	15	15	15	12	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
17	15	15	15	15	15	75	5	1	0.00032	0.93968
18	15	15	15	15	15	75	5	1	0.00032	0.93968
19	15	15	12	15	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
20	12	15	12	15	15	69	4.6	0.92	0.00032	0.91968
21	15	15	15	12	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
22	15	15	12	12	15	69	4.6	0.92	0.00032	0.91968
23	15	15	12	15	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
24	12	15	12	15	15	69	4.6	0.92	0.00032	0.91968
25	15	15	12	12	15	69	4.6	0.92	0.00032	0.91968
26	12	15	12	15	15	69	4.6	0.92	0.00032	0.91968
27	15	15	12	15	15	72	4.8	0.96	0.00032	0.95968
28	12	9	12	12	15	60	4	0.8	0.00032	0.79968
										0.93968

## Anexo 6: Prueba de confiabilidad

Fórmula para calcular el alfa de Cronbach.

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

- $S_i^2$ : es la varianza de ítem i.
- $S_t^2$ : es la varianza de los valores totales de los ítems.
- $K$ : es el número de preguntas o ítems.

La prueba piloto se realizó a 20 pacientes y la confiabilidad de cada ítem fue nivel de excelencia, como se muestra en el siguiente cuadro.

Calidad de atención del profesional de enfermería

Número de ítem	K	14
Varianza individual	$\sum VI$	14.645
Varianza total	VT	92.45

Sección 1	1.0769
Sección 2	0.8416
Absoluto s2	0.8416

$\alpha =$	0.90633081
------------	------------

Satisfacción del usuario

Número de ítem	K	14
Varianza individual	$\sum VI$	4.53947368
Varianza total	VT	23.7342105

Sección 1	1.07692308
Sección 2	0.80873711
Absoluto s2	0.80873711

$\alpha =$	0.870947658
------------	-------------



## Anexo 7: Gráficos de los resultados

**Tabla 1:** Sociodemográficas de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

Variable	Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 30 años	13	26.0
	31 a 40 años	12	24.0
	41 a 50 años	13	26.0
	51 a 60 años	6	12.0
	Más de 60 años	6	12.0
Sexo	Masculino	22	44.0
	Femenino	28	56.0
Estado civil	Viudo	5	10.0
	Divorciado	2	4.0
	Casado	8	16.0
	Soltero	19	38.0
	Conviviente	16	32.0
Grado de instrucción	Sin Instrucción	7	14.0
	Primaria	4	8
	Secundaria	26	52
	Superior	13	26

Del análisis de la información se obtuvo según la tabla 1, del 100% de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, el 26% de ellos manifiestan tener de 18 a 30 años y también con el mismo porcentaje dicen tener de 41 a 50 años, el 56% son del sexo femenino, el 38% manifiestan ser soltero y por último el 52% dicen tener secundaria completa.

**Tabla 2:** La calidad de atención del profesional de enfermería según de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

Dimensiones	Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Técnica	P1	1	2.0	5	10.0	7	14.0	19	38.0	18	36.0
	P2	1	2.0	4	8.0	5	10.0	19	38.0	21	42.0
	P3	2	4.0	4	8.0	10	20.0	23	46.0	11	22.0
	P4	0	0.0	1	2.0	2	4.0	27	54.0	20	40.0
	P5	1	2.0	0	0.0	2	4.0	26	52.0	21	42.0
Humana	P6	1	2.0	3	6.0	2	4.0	18	36.0	26	52.0
	P7	1	2.0	0	0.0	2	4.0	17	34.0	30	60.0
	P8	0	0.0	4	8.0	6	12.0	17	34.0	23	46.0
	P9	2	4.0	6	12.0	4	8.0	18	36.0	20	40.0
	P10	1	2.0	5	10.0	9	18.0	18	36.0	17	34.0
Entorno	P11	0	0.0	1	2.0	4	8.0	23	46.0	22	44.0
	P12	1	2.0	1	2.0	9	18.0	22	44.0	17	34.0
	P13	0	0.0	1	2.0	4	8.0	23	46.0	22	44.0
	P14	7	14.0	5	10.0	3	6.0	24	48.0	11	22.0

Según los resultados obtenidos, en la tabla 2 se puede apreciar en la calidad de atención en la dimensión técnica los usuarios manifiestan estar de acuerdo, en la dimensión humana también existe un buen porcentaje de usuarios que están totalmente de acuerdo y por último en la dimensión entorno la gran mayoría manifiesta está de acuerdo.

**Tabla 3:** La satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

Dimensiones	Ítems	Nunca		Algunas veces		Siempre	
		N	%	N	%	N	%
Profesionalismo	P15	2	4.0	19	38.0	29	58.0
	P16	2	4.0	17	34.0	31	62.0
	P17	1	2.0	14	28.0	35	70.0
	P18	5	10.0	16	32.0	29	58.0
	P19	0	0.0	24	48.0	26	52.0
	P20	1	2.0	21	42.0	28	56.0
Confianza	P21	0	0.0	27	54.0	23	46.0
	P22	1	2.0	30	60.0	19	38.0
	P23	3	6.0	31	62.0	16	32.0
	P24	3	6.0	25	50.0	22	44.0
	P25	3	6.0	24	48.0	23	46.0
Educación	P26	7	14.0	21	42.0	22	44.0
	P27	2	4.0	24	48.0	24	48.0
	P28	1	2.0	26	52.0	23	46.0

Según los resultados obtenidos, en la tabla 3 se puede apreciar en la satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, según la dimensión del profesionalismo el usuario manifiesta tener siempre buena calidad de atención en el medio hospitalario, pero en la dimensión confianza la mayoría de los usuarios manifiestan tener solo algunas veces una buena relación con el personal de enfermería y por último en la dimensión educación hacia al paciente, los usuarios dicen que algunas veces los profesional de enfermería enseñan a los pacientes y familiares.

## Baremos

Para determinar los niveles de las variables Calidad de atención del profesional de salud con sus dimensiones y la satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, se ha utilizado los percentiles 33 y 67 para generar tres niveles bueno, regular y malo, cuyo resultado se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4:** Cálculo de los valores de los percentiles y los intervalos de los niveles atención profesional con sus dimensiones y la satisfacción del usuario.

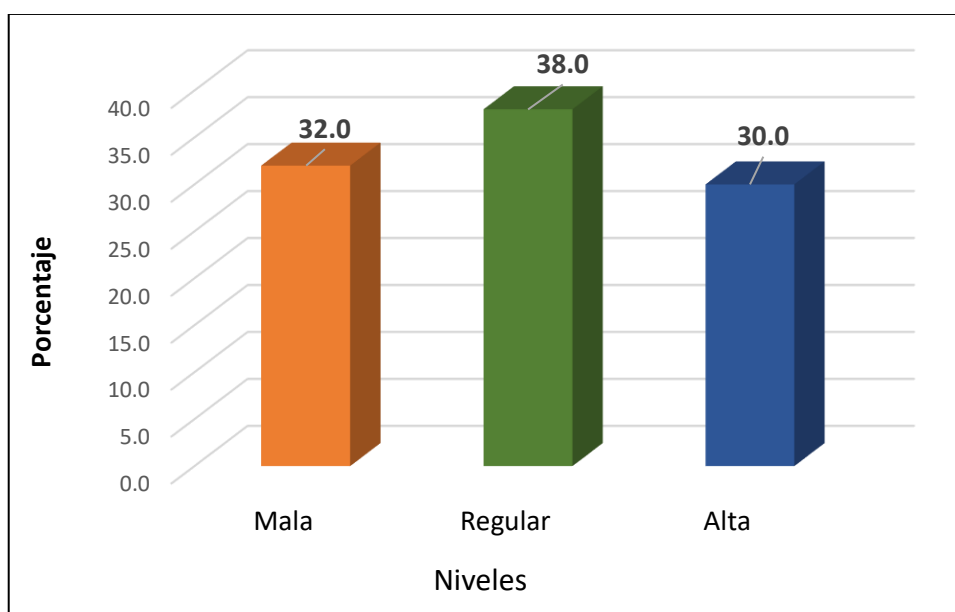
<i>Estadísticos</i>						
		Calidad	Técnica	Humana	Entorno	Satisfacción
Media		57.52	20.44	20.84	16.24	34.46
Desviación Estándar		8.81	3.54	3.94	2.79	5.69
Mínimo		28	8	9	9	22
Máximo		70	25	25	20	42
Percentiles	33	54.83	20.00	20.00	16.00	31.00
	67	62.00	22.00	24.00	18.00	38.00
Mala		28 - 54	8 - 20	9 - 20	9 - 16	22 - 31
Regular		55 - 62	21 - 22	21 - 24	17 - 18	32 - 38
Buena		63 - 70	23 - 25	24 - 25	19 - 20	39 - 42

**Tabla 5:** El nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería según los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	16	32.0
Regular	19	38.0
Buena	15	30.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 5 del total de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, el 38% de ellos manifiestan que la calidad de la atención regular, el 32% mala y el 30% buena.



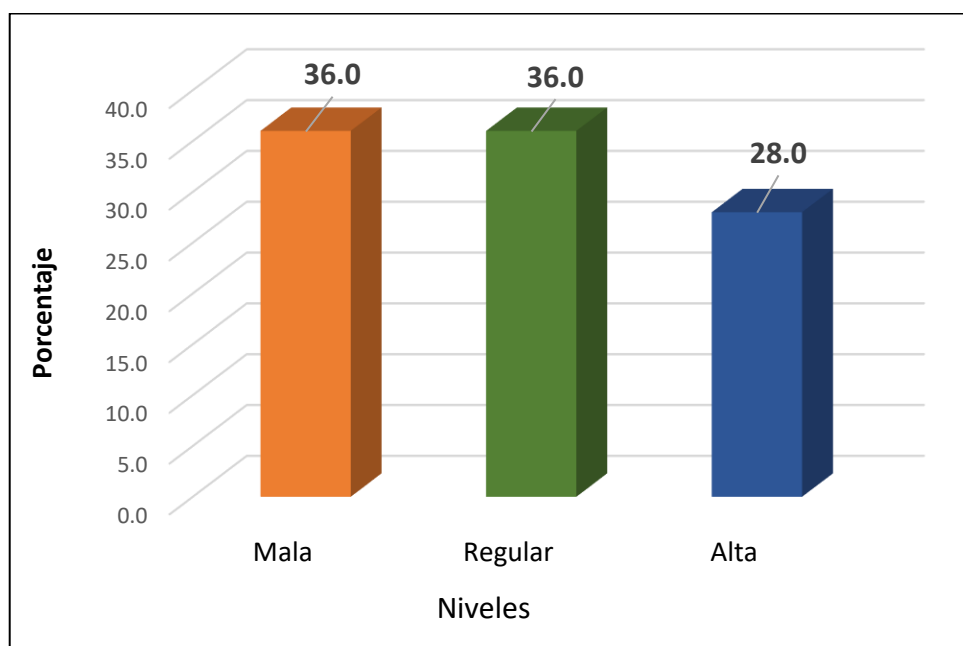
**Gráfica 1** Distribución del nivel de la calidad de atención del profesional de enfermería según de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

**Tabla 6:** El nivel de la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	18	36.0
Regular	18	36.0
Buena	14	28.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 6 del total de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, el 36% de ellos manifiestan tener una mala satisfacción en la atención, al igual el 36% manifiestan tener una satisfacción regular y además el 28% refieren tener una buena atención en el área de emergencia.



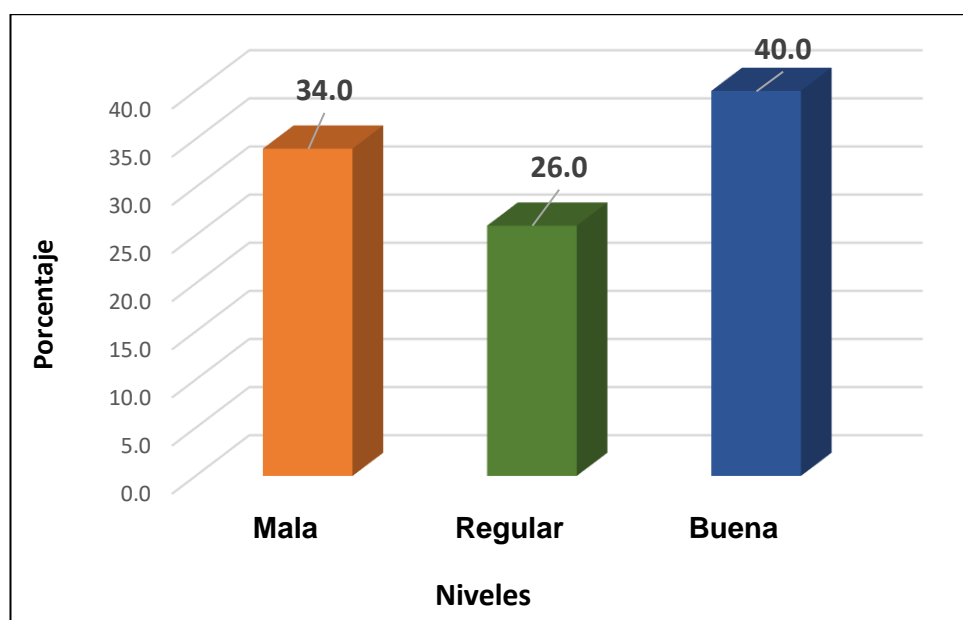
**Gráfica 2** Distribución del nivel de la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

**Tabla 7:** La calidad de atención y satisfacción de usuario en la dimensión profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	17	34.0
Regular	13	26.0
Buena	20	40.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 7 del total de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, el 40% de ellos manifiestan en cuanto al profesionalismo por el tiempo y vocación que muestran hacia los pacientes en cuanto a los valores y atributos conductuales una buena satisfacción, el 34% una satisfacción mala y el 26% una regular satisfacción sobre el profesionalismo.



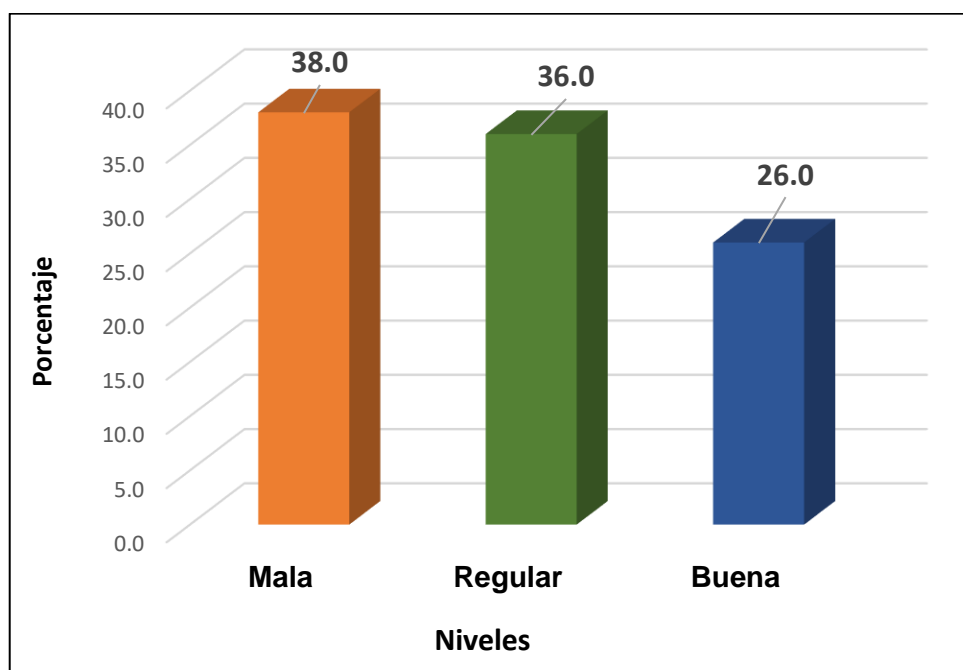
**Gráfica 3** Distribución del nivel de la satisfacción del usuario en la dimensión profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

**Tabla 8:** La calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión confianza en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	19	38.0
Regular	18	36.0
Buena	13	26.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 8 del total de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, el 38% de ellos manifiestan tener una mala satisfacción en cuanto a la confianza de diferentes aspectos como el respeto, el trato y la confidencialidad, el 36% dicen tener una regular satisfacción y el 26% refieren tener una buena satisfacción.



**Gráfica 4** Distribución del nivel de la satisfacción del usuario en la dimensión confianza en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

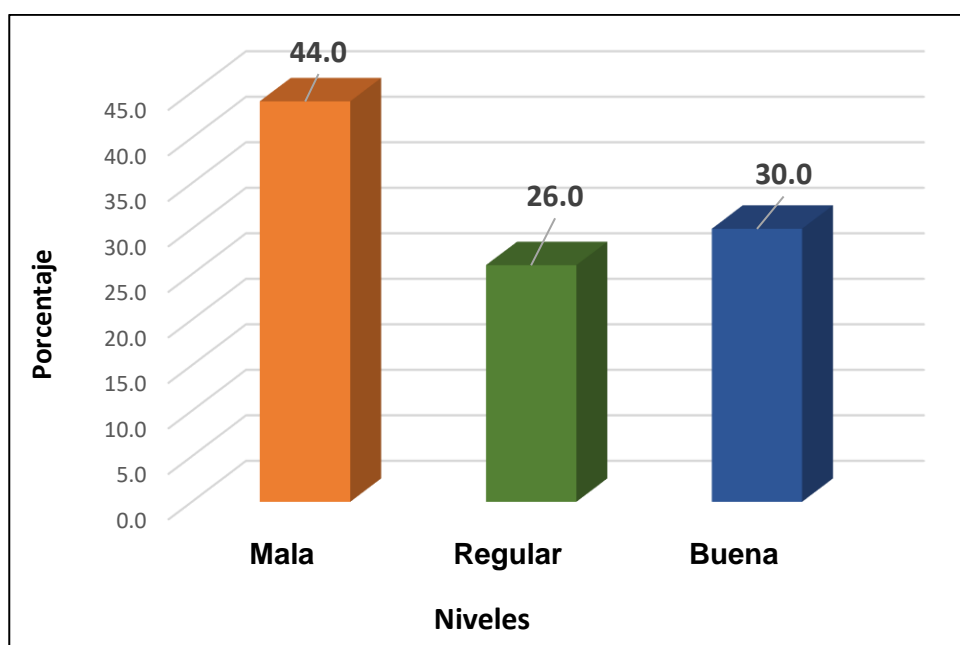


**Tabla 9:** La calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión educación en el paciente en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

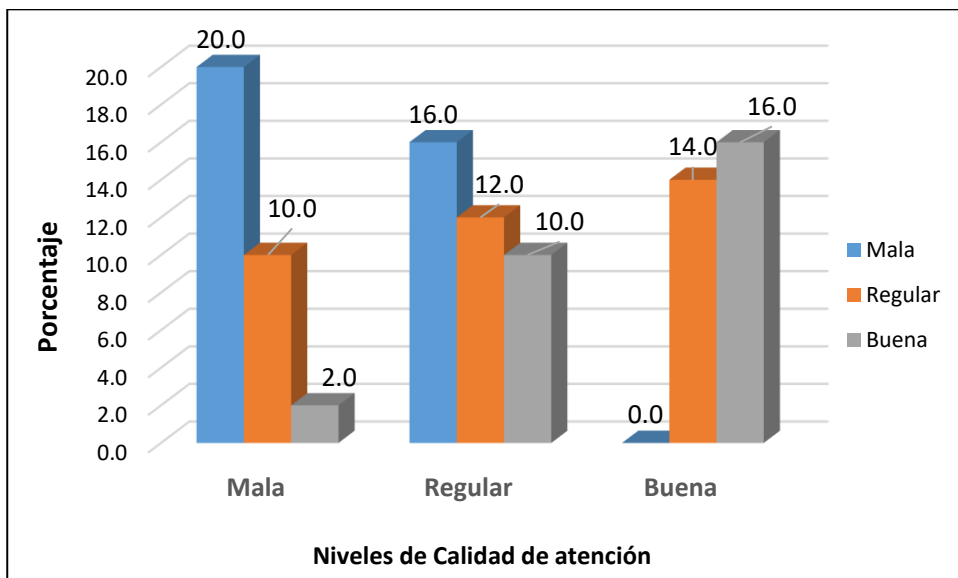
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	22	44.0
Regular	13	26.0
Buena	15	30.0
Total	50	100.0

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 9 del total de los usuarios del área de emergencia del Hospital de Ventanilla, el 44% de ellos manifiestan tener una mala satisfacción en cuanto a la educación, es decir la comunicación y el manejo de una información concisa, el 30% dicen tener una buena satisfacción y el 26% refieren tener una regular satisfacción.



**Gráfica 5** Distribución del nivel de la satisfacción del usuario en la dimensión educación en el paciente en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

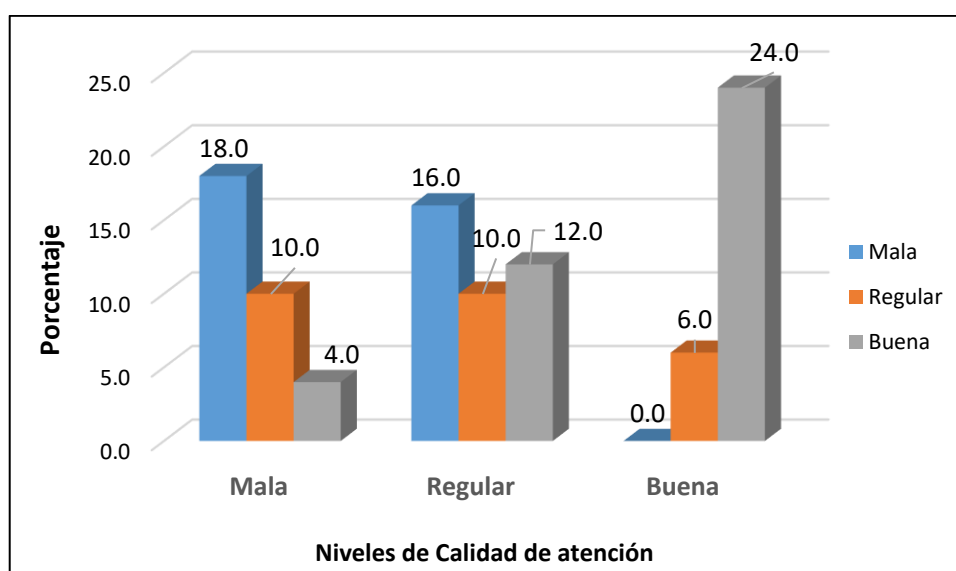


**Gráfico 6** Distribución del porcentaje del nivel de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

**Tabla 10:** La frecuencia y porcentaje del nivel de la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en su dimensión profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

Nivel de la calidad de atención		Nivel de satisfacción en el profesionalismo			Total
		Mala	Regular	Buena	
		N	9	5	
Mala	%	18,0%	10,0%	4,0%	32,0%
	N	8	5	6	19
Regular	%	16,0%	10,0%	12,0%	38,0%
	N	0	3	12	15
Buena	%	0,0%	6,0%	24,0%	30,0%
	N	17	13	20	50
Total	%	34,0%	26,0%	40,0%	100,0%

Según la tabla 10 se puede observar que el 18% de los usuarios perciben una mala calidad de atención en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla por lo que tienen una mala satisfacción en el profesionalismo del personal de salud, el 16% de los usuarios a pesar de observar una regular calidad de atención también tiene una mala satisfacción y por último el 24% perciben una buena calidad de atención y tienen una buena satisfacción en el profesionalismo del personal de enfermería.

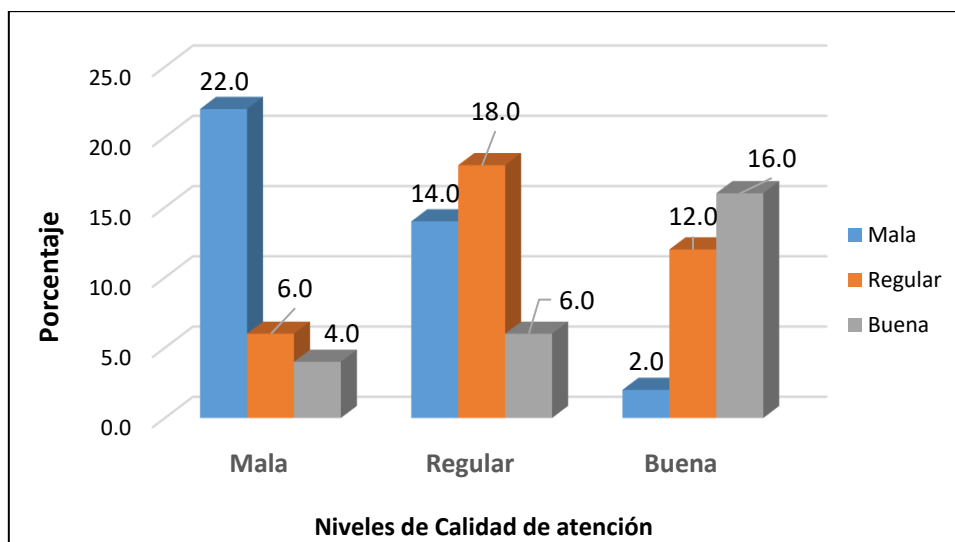


**Gráfica 7** Distribución del porcentaje del nivel de la calidad de atención y nivel de satisfacción en profesionalismo en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

**Tabla 11:** La frecuencia y porcentaje de la calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario en su dimensión confianza en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

		Nivel de la calidad de atención*Nivel de la confianza				Total
		Nivel de satisfacción en la confianza				
Nivel de la calidad de atención	Mala	N	11	3	2	16
		%	22,0%	6,0%	4,0%	32,0%
	Regular	N	7	9	3	19
		%	14,0%	18,0%	6,0%	38,0%
	Buena	N	1	6	8	15
		%	2,0%	12,0%	16,0%	30,0%
Total		N	19	18	13	50
		%	38,0%	36,0%	26,0%	100,0%

Según la tabla 11 se puede observar que el 22% de los usuarios perciben una mala calidad de atención en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla por lo que tienen una mala satisfacción en la confianza del personal de salud, el 18% de los usuarios observar una regular calidad de atención y tienen una regular satisfacción y por último el 16% perciben una buena calidad de atención y tienen una buena satisfacción en la confianza del personal de enfermería.



**Gráfica 8** Distribución del porcentaje del nivel de la calidad de atención versus nivel de satisfacción en la confianza en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

## **Resultados de Normalidad**

Para poder determinar el tipo de estadístico de prueba para contrastar la hipótesis de relación o asociación que debiéramos utilizar es necesario determinar si las variables y las dimensiones en estudio, se distribución en forma normal; de acuerdo con los datos obtenidos se usará pruebas estadísticas que serán procesadas en el SPSS 26. Sabemos que existen dos pruebas de normalidad el de Shapiro Wilk, cuando el tamaño de muestra es menor o igual a 50 elementos; y el otro cuando la muestra es mayor de 50 elementos se tomará los datos de Kolmogorov-Smirnov por lo que en nuestro trabajo de investigación utilizaremos la prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

Para comprobar la normalidad se plantea las siguientes hipótesis:

**H0:** Los puntajes de las variables calidad de atención y sus dimensiones y la variable satisfacción se distribuyen en forma normal

**H1:** Los puntajes de las variables calidad de atención y sus dimensiones y la variable satisfacción no se distribuyen en forma normal

Nivel de significancia 5% = 0.05

**Tabla 13:** La prueba de Normalidad de la variable calidad de atención y la variable satisfacción y sus dimensiones de los usuarios en el área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao 2023.

*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad	0.938	50	0.011
Técnica	0.879	50	0.000
Humano	0.904	50	0.001
Entorno	0.867	50	0.000
Satisfacción	0.938	50	0.012

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla 13 se observó, que tanto el puntaje de calidad de atención ( $p = 0.011$ ) y sus dimensiones (0.000, 0.001, 0.000) y la variable satisfacción ( $p = 0.012$ ), sus valores  $p$  son menores a 0.05 por lo tanto se rechaza la  $H_0$  y se comprueba que los puntajes no se ajustan a una distribución normal.

Los Olivos, 13 de octubre del 2023

**CARTA N°152 -2023-EP/ ENF.UCV-LIMA**

Dr. Hamilton Alejandro García Díaz -Director del Hospital.  
Dr. Henry Daniel Ramírez Guerra - Sub director.  
Dr. Sergio Romaní Larrea - Responsable de la unidad de apoyo a la docencia e investigación.  
Lic. Ana Crisalida Zelaya Valiente - Jefa del servicio de Enfermería.  
Hospital de Ventanilla

**Presente. -**

**Asunto: Presentación de las estudiantes de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo Sede Lima Norte**

*De mi mayor consideración:*

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlos muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo y en el mío propio desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo presentar a las estudiantes Lourdes Lucía Ramos Rondo y Liliana Eudalia Sotelo Mejía del X ciclo del Programa de Enfermera Profesional, En este sentido, solicito a Uds. señores Representantes su autorización para la aplicación del instrumento de la investigación titulada: **"Calidad de atención del profesional de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en área de emergencia del Hospital de Ventanilla, Callao-2023."**. Asimismo, agradecería se le brinde las facilidades correspondientes.

*Sin otro particular me despido de Usted no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.*

*Atentamente,*



**Dr. Paul Velásquez Porras**  
Responsable de Investigación del Programa de Enfermería Sede Lima Norte de la Universidad César Vallejo

*c/ c: Archivo.*

UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION  
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Hombres y Mujeres"  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Ventanilla, 04 de Diciembre del 2023

**CARTA N° 000026-2023-HVENTANILLA/UADI**

Srtas.

**LOURDES LUCIA RAMOS RONDO  
LILIANA EUDALIA SOTELO MEJIA  
TESISTAS DE PREGRADO  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**Asunto : SOLICITA AUTORIZACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION**

**Referencia : PROVEIDO 000092-2023-HVENTANILLA /UADI**

Es grato dirigirme a usted para saludarlas cordialmente y a la a vez comunicarle en relación al documento de la referencia, en el cual solicitan autorización para realizar un trabajo de investigación titulado: **"CALIDAD DE ATENCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VENTANILLA, CALLAO – 2023;** que se ha revisado la documentación recibida y contando con la opinión favorable del área de enfermería. La Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación no tiene ningún inconveniente en aceptar lo solicitado, respetando la bioseguridad y las normas internas de la institución.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarles mis deseos de éxito en su propósito.

Atentamente,

Firmado digitalmente por  
Dr. Sergio Romani Larrea  
Jefe de la UADI

(SRL/npl)

