



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



TRABAJO ACADÉMICO
FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DE LA MICRO RED LA JOYA 2024

PRESENTADO POR:

LUZ MARINA PINO VELASCO

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADO DE ENFERMERO
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
TRABAJO ACADÉMICO
FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA MICRO
RED LA JOYA 2024

PRESENTADO POR:

LUZ MARINA PINO VELASCO

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADO DE ENFERMERO EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES

APROBADA POR:

PRESIDENTE

: 
Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

ASESOR

: 
Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS SEG09

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 057-2025-D-SEP-EPG-UANCV/J**

12 de setiembre del 2025

VISTOS:

El expediente N° 2025-004769, presentado por el (la) Egresado (a), **PINO VELASCO LUZ MARINA**, quien solicita nominación de jurados, Fecha y hora de sustentación del Trabajo Académico, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Egresado (a), **PINO VELASCO LUZ MARINA**, con DNI. 41271242, con numero de matrícula 1621000201, ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación del Trabajo Académico titulada: **FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA MICRO RED LA JOYA 2024**, para optar el **Título de Segunda Especialidad Profesional en ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez";

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **Comité de investigación;**

Que, mediante Resolución Directoral N° 290-2024-SEP-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN (TRABAJO ACADEMICO) con Resolución Directoral N° 553-2024- SEP-EPG/UANCV se APRUEBA Y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN titulada: **FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA MICRO RED LA JOYA 2024** la misma que pertenece a la línea de investigación: **CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS - SEG09;**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN.**

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 0000030 de fecha 11 de setiembre del 2025 se nomina jurados de tesis conforme a lo detallado en el acta.

Que, conforme al Artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de la actualidad y de alto valor científico; en uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la Sustentación Presencial del informe final de la investigación (Trabajo Académico), del (a) Egresado (a), **PINO VELASCO LUZ MARINA**, para optar el título de **Segunda Especialidad Profesional en ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa del Trabajo Académico a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	:	Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI
Primer Miembro	:	Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL
Segundo Miembro	:	Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Asesor	:	Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA

ARTÍCULO TERCERO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Viernes, 19 de setiembre del 2025
Hora	:	02:00 p.m.
Lugar	:	Aula 208 - CC3 SEGUNDO PISO - UANCV

ARTÍCULO CUARTO. – El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y Archívese.





RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°290-2024-SEP-EPG/UANCV

Juliaca, 04 de setiembre del 2024

VISTOS:

El Expediente N°2024-08752 presentado por el (la) Egresado (a): PINO VELASCO LUZ MARINA con DNI N°41271242 código de matrícula N°1621000201 quien solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el INFORME N°0247-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02) Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación, fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N°2024-08752 el (la) Egresado (a): PINO VELASCO LUZ MARINA solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación Titulado: FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA MICRO RED LA JOYA 2024 Línea de Investigación: CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS ENFERMERÍA SEG-09, para optar el TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión FAVORABLE a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del ASESOR el (la) Dra. Ingrid Liz QUISPE TICONA quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración de la propuesta de investigación de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según INFORME N°0247-2024 -UI-EPG-UANCV y el Anexo (02) Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: : FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA MICRO RED LA JOYA 2024 presentado por el (la) Egresado (a): PINO VELASCO LUZ MARINA en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al (el) (la) Dra. Ingrid Liz QUISPE TICONA

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (◉)



16% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 10% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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



FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA MICRO RED LA JOYA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LUZ MARINA PINO VELASCO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	41271242
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-0797-251
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02401506
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4252-5265
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dra. GLADYS MARUJA TORRES CONDORI
Tipo de documento	DNI. 02360070
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5861-0392
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL
Tipo de documento	DNI. 02558176
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7453-3382
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI 02425043
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-7372-6132



Datos de investigación	
Línea de investigación	Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicios - SEG09
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: MICRO RED LA JOYA País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: La Joya Coordenadas: Longitud: -16.42489487 Latitud: -71.81951492 URL Maps https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=14TDJcCZov8CBBowOVgGII07PgameUug&usp=s_haring</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 – Setiembre 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00</p> <p>Enfermería https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03</p> <p>Salud Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.05</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
 ESCUELA DE POSTGRADO
 Dr. Anani Mamani
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUZ MARINA PINO VELASCO, identificado con DNI
Nro. 41271242, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ENFERMERÍA EN CUIDADO DE ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:

FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA
A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA
MICRO RED LA JOYA 2024

Asesorado por: Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de OCTUBRE del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Agradezco primeramente a DIOS por cuidarme y guiar mis pasos en todo momento y también agradecer A, mi esposo, a mis dos hijos que son el motor y motivo para seguir adelante a pesar de todas las dificultades que se presentaba, siempre estuvieron con su apoyo incondicional dándome fuerzas para seguir adelante.



AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forzado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo, ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres quien guía el destino de mi vida. Te agradezco padre celestial.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL TRABAJO ACADÉMICO

1.1. Título del trabajo académico.....	1
1.1.1. Institución donde lo ejecuta.....	1
1.1.2. Duración.....	1
1.1.3. Responsable.....	1
1.2. Descripción del problema.....	1
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3.1. Justificación Teórica.....	5
1.3.2. Justificación Práctica.....	6
1.3.3. Justificación Metodológica.....	6
1.4. OBJETIVOS.....	7
1.4.1. Objetivo general.....	7



1.4.2. Objetivos específicos 7

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. MARCO TEÓRICO 8

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 20

 2.2.1. Internacional..... 20

 2.2.2. Nacionales..... 23

 2.2.3. Locales..... 25

2.3. MARCO CONCEPTUAL 27

CAPÍTULO III

PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y RESULTADOS

3.1. METODOLOGÍA 29

 3.1.1. Método aplicado a la investigación..... 29

 3.1.2. Diseño de la investigación..... 29

 3.1.3. Tipo de investigación..... 29

 3.1.4. Enfoque de investigación 29

 3.1.5. Población y muestra 30

 3.1.6. Muestra 30

 3.1.7. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos 32

 3.1.8. Variables 33

 3.1.9. Operacionalización de variables..... 33

3.2. Resultados y discusión 35



3.2.1. Resultados	35
DISCUSIÓN.....	71
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS:	88
ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.....	89
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	92
ANEXO 3: INSTRUMENTOS	95
ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	97
ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN	99



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Resultados de los factores demográficos la edad en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	35
Tabla 2	Resultados de los factores demográficos condición laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	38
Tabla 3	Resultados de los factores demográficos categoría profesional en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	41
Tabla 4	Resultados de los factores demográficos antigüedad de servicio en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	44
Tabla 5	Resultados de los factores de higiene ambiente laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	47
Tabla 6	Resultados de los factores de higiene sueldo y beneficios laborales en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	50
Tabla 7	Resultados de los factores de higiene Seguridad laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	53
Tabla 8	Resultados de la capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	56



Tabla 9	Resultados de la Trato al usuario con empatía en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	59
Tabla 10	Resultados de la efectividad y oportunidad en la atención en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	62
Tabla 11	Resultados brinda seguridad al usuario en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	65
Tabla 12	Resultados de factores en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	68



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura. 1 Resultados de los factores demográficos la edad en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....36

Figura. 2 Resultados de los factores demográficos condición laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....39

Figura. 3 Resultados de los factores demográficos categoría profesional en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....42

Figura. 4 Resultados de los factores demográficos antigüedad de servicio en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 202445

Figura. 5 Resultados de los factores de higiene ambiente laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....48

Figura. 6 Resultados de los factores de higiene sueldo y beneficios laborales en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 202451

Figura. 7 Resultados de los factores de higiene Seguridad laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....54

Figura. 8 Resultados de la capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....57



Figura. 9	Resultados de la Trato al usuario con empatía en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	60
Figura. 10	Resultados de la efectividad y oportunidad en la atención en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	63
Figura. 11	Resultados brinda seguridad al usuario en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	66
Figura. 12	Resultados de factores en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.....	69



RESUMEN

El objetivo de la investigación es Identificar los factores y su influencia en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Micro Red La joya 2024. La metodología fue experimental, clasificado como básico y descriptivo, con un enfoque cuantitativo. La investigación abarcó 55 enfermeras.

Según los resultados el 63.64% de los pacientes de 40 años o más percibieron una atención adecuada, y el 70.91% indicó que el ambiente laboral influía en la atención, mientras que el 60% consideró los sueldos y beneficios como determinantes. Además, el 52.73% calificó la capacidad de respuesta como regular, y solo el 3.64% percibió una atención adecuada con un buen trato empático. La efectividad y oportunidad en la atención fueron consideradas adecuadas por el 47.27% de los usuarios. En conclusión, la investigación mostró que los factores demográficos, factores de higiene, y factores relacionados con la atención influyeron significativamente en la calidad de atención de enfermería en la Micro Red La Joya 2024.

Palabras claves: Factores, calidad de atención, enfermería, demográficos e higiene.



ABSTRACT

The objective of this research was to identify the factors and their influence on the quality of nursing care provided to users treated in the emergency service of the Micro Red La Joya, 2024. This study employed an experimental methodology, classified as basic and descriptive, with a quantitative approach. The research involved a total of 55 nurses.

According to the results, 63.64% of patients aged 40 or older perceived the care received as adequate, while 70.91% indicated that the work environment influenced the quality of care. Additionally, 60% considered salaries and benefits as determining factors. Furthermore, 52.73% rated the response capacity as fair, and only 3.64% perceived adequate care accompanied by empathetic treatment. The effectiveness and timeliness of care were considered adequate by 47.27% of users. In conclusion, the study demonstrated that demographic factors, hygiene factors, and factors related to care significantly influenced the quality of nursing care in the Micro Red La Joya in 2024.

Keywords: factors, quality of care, nursing, demographic, hygiene.



INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los centros de atención de servicios de salud, especialmente en el área de enfermería, ha sido reconocida como un componente esencial para poder avalar la complacencia de los usuarios y mejorar las implicancias en la atención clínica. En correspondencia con la Organización Mundial de la Salud (OMS), deduce que la calidad de atención a los usuarios en los servicios de salud es fundamental no solo para la mejora de los resultados sobre la salud, sino también para aumentar la confianza de la población en los sistemas de salud, contribuyendo a la equidad y la eficiencia en la participación de servicios(1). En los servicios de emergencia, donde la rapidez y precisión en la atención son críticas. La calidad de los cuidados de enfermería se convierte en un factor determinante para la seguridad de los pacientes y la efectividad del tratamiento(2).

Estudios internacionales han resaltado la importancia de los factores organizacionales y de los recursos humanos en la calidad de atención en los servicios de emergencia. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha señalado que las condiciones laborales, el ambiente físico de trabajo, la capacitación continua del personal y como también la disponibilidad de los recursos adecuados son factores que impactan directamente en la capacidad de respuesta y la calidad de los cuidados de enfermería(3). Además, investigaciones en países como Estados Unidos y el Reino Unido han subrayado la relevancia del trato empático y la capacidad de la contestación del personal de la especialidad enfermería, son factores que están estrechamente ligados a la satisfacción del paciente y a la calidad percibida de la atención(4).

En el contexto del Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, en 2024, es



crucial identificar cómo estos factores influyen en la calidad de la atención de enfermería. Elementos como la edad, el género, la condición laboral del personal de enfermería, el ambiente de trabajo, y la capacidad de respuesta y trato empático son considerados determinantes clave en la percepción de la atención por parte de los usuarios(5). La OMS también ha destacado que el fortalecimiento del personal de salud mediante mejores condiciones laborales y formaciones continuas puede mejorar significativamente la calidad de la atención y reducir los riesgos para la seguridad de los usuarios.

El estudio tiene como fin de analizar los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya durante el año 2024. A través de este análisis, se espera generar recomendaciones que permitan optimizar la atención en este ámbito, siguiendo las directrices de organismos internacionales como la OMS y como también la OPS, con el fin de elevar la calidad y la eficiencia de los servicios de enfermería en situaciones críticas de servicio de emergencia.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL TRABAJO ACADÉMICO

1.1. Título del trabajo académico

Factores y su influencia en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la micro red la joya 2024

1.1.1. Institución donde lo ejecuta

Micro Red la Joya

1.1.2. Duración

Enero – agosto 2024

1.1.3. Responsable

Lic. Luz Marina Pino Velasco

1.2. Descripción del problema

La calidad de atención del personal de enfermería en los servicios de emergencia representa un componente crucial en la percepción y bienestar de los usuarios. Sin embargo, dicha calidad está influenciada por diversos factores, como la infraestructura deficiente, la escasez de recursos humanos y materiales, el agotamiento laboral del empleado y la falta de capacitación especializada. Estos factores no solo afectan la satisfacción de los usuarios , sino que también impactan en los resultados clínicos y el pronóstico de quienes son atendidos en situaciones críticas(6).

A nivel mundial, realizo investigación la (OMS) ha reportado que más del



60% de los hospitales en países en desarrollo carecen de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para brindar una adecuada atención de calidad en situaciones de emergencia(7). Esta carencia se refleja en altas tasas de mortalidad y complicaciones en pacientes críticos, especialmente en regiones de África y Asia, donde la relación enfermera-paciente es de 1:50, muy por debajo del estándar recomendado de 1:4 para cuidados intensivos (8).

En América Latina, la (OPS) subraya que el deficiente acceso a la educación continua y la sobrecarga laboral del personal de enfermería en servicios de emergencia son problemas recurrentes que afectan directamente la calidad de la atención. En Brasil, un estudio reveló que el 45% del personal de enfermería en emergencias presenta signos de agotamiento físico y mental, lo que se traduce en una disminución del 20% en la eficiencia de los cuidados proporcionados(9). En México, la sobrecarga de trabajo y los turnos laborales extendidos, que alcanzan en **promedio las 60 horas semanales, han resultado en una insatisfacción del paciente** del 35% en los servicios de urgencia, según un estudio del Instituto Nacional de Salud Pública (10).

En Europa, las estadísticas son más favorables en términos de infraestructura y recursos, pero el estrés laboral sigue siendo un factor determinante en la calidad de la atención de enfermería.

Según la agencia europea para la seguridad la salud en el trabajo (EU-OSHA) (11), el 40% del personal de enfermería en emergencias reporta niveles significativos de estrés, lo que impacta en su capacidad para proporcionar una atención óptima (EU-OSHA, 2022). En España, el Ministerio de Sanidad reporta que el 30% de las enfermeras de emergencias



experimentan síndrome de burnout, lo cual genera un aumento del 15% en los errores médicos durante la atención a pacientes (12).

En Estados Unidos, el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) señala que aproximadamente el 20% del personal de enfermería en servicios de emergencia enfrenta una sobrecarga laboral que afecta su rendimiento y bienestar. Además, el uso prolongado de equipos médicos sin el adecuado mantenimiento ha generado una disminución del 10% en la eficacia de los tratamientos de emergencia en ciertos hospitales públicos (CDC, 2022). El Journal of Emergencia Nursing informa que el 25% de los pacientes en servicios de urgencias expresan insatisfacción debido a los largos tiempos de espera, atribuidos en gran medida a la falta de personal capacitado(13).

En Perú, la situación refleja desafíos similares a los de otros países de la región. Según el Ministerio de Salud (MINSa), el 40% de los hospitales del país reportan deficiencias en la infraestructura y escasez de insumos en los servicios de emergencia, lo que afecta la calidad del cuidado(14). Un estudio reciente de Es Salud (2023) encontró que el 60% de las enfermeras que trabajan en emergencias en Lima presentan niveles elevados de estrés debido a la sobrecarga laboral, lo cual disminuye su capacidad para atender a los pacientes de manera efectiva. Además, la relación enfermera-paciente en servicios de urgencia es de 1:20, muy por encima de lo recomendado, lo que impacta negativamente en la atención oportuna y personalizada (15).

En la región de Arequipa, los problemas son aún más acentuados. La infraestructura es insuficiente, con solo el 25% de las salas de emergencia debidamente equipadas y personal limitado. Un estudio local de 2023



evidenció que el 45% de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia expresaron insatisfacción con la atención recibida, citando largos tiempos de espera (más de 3 horas en promedio) y falta de medicamentos esenciales como las principales causas. El personal de enfermería, en su mayoría con turnos de más de 12 horas sin rotación adecuada, sufre de agotamiento físico y mental, lo cual repercute directamente en la calidad de la atención y el trato hacia los pacientes.

La calidad de atención en el servicio de emergencia de la Micro Red La Joya se ve comprometida por diversos factores, entre los que destacan la falta de infraestructura adecuada, la escasez de personal de enfermería especializado, y la limitación de recursos médicos esenciales, lo que genera una sobrecarga laboral significativa. Estas condiciones afectan la capacidad del personal para ofrecer una atención rápida y eficiente a los usuarios, lo que se agrava con la falta de capacitación continua y el acceso limitado a herramientas modernas de atención médica. Además, las condiciones laborales adversas, como los turnos extendidos y el agotamiento emocional, impactan negativamente tanto en el bienestar del personal como en la calidad del servicio prestado, creando un ambiente donde los usuarios perciben la atención como insuficiente y poco efectiva, lo que pone en riesgo su salud y seguridad en situaciones de emergencia.

Formulación del problema

1.1.1. Problema general

PG. ¿Cuál será los factores y su influencia en la calidad de atención de enfermería en los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Micro Red la Joya 2024?



1.1.2. Problemas específicos

- PE1:** ¿cuáles serán los factores demográficos y su influencia en la calidad de atención de enfermería en los usuarios atendidos en el servicio de emergencia?
- PE2:** ¿cuáles serán los factores de higiene y su influencia en la calidad de atención de enfermería en los usuarios atendidos en el servicio de emergencia?
- PE3:** ¿Cuáles serán los factores de calidad de atención y su influencia en la atención de enfermería a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. Justificación Teórica

Desde una perspectiva teórica, este estudio contribuye al desarrollo del conocimiento científico en el ámbito de la calidad de atención de salud en servicios de emergencia, particularmente en zonas rurales con recursos limitados. Existen teorías consolidadas sobre la eficiencia asistencial, el estrés ocupacional y la gestión del cuidado en entornos críticos, pero este estudio busca ampliar dichas bases teóricas al integrar los factores biopsicosociales que influyen en el personal de enfermería y su capacidad de respuesta ante situaciones de alta demanda. La investigación proporcionará un marco teórico para comprender mejor cómo los factores ambientales, organizacionales y humanos interactúan en la prestación de cuidados en emergencias, ofreciendo nuevas perspectivas sobre la gestión clínica y la calidad del cuidado.



1.3.2. Justificación Práctica

En el plano práctico, este estudio resulta fundamental para mejorar los estándares de calidad en la atención del personal de enfermería en la Micro Red La Joya. El análisis de los procesos asistenciales, como la capacidad de respuesta clínica, la gestión del flujo de pacientes y la disponibilidad de recursos terapéuticos, permitirá identificar áreas críticas donde se pueden implementar intervenciones clínicas y administrativas para optimizar la atención en situaciones de urgencia. Los resultados servirán para diseñar protocolos de atención más eficientes, mejorar la gestión del personal y asegurar la disponibilidad de recursos clínicos adecuados, con el objetivo de reducir la morbilidad asociada a una atención deficiente en emergencias.

1.3.3. Justificación Metodológica

Metodológicamente, el estudio se justifica por el uso de un diseño mixto que permitirá combinar análisis epidemiológicos cuantitativos con evaluaciones cualitativas de las experiencias del personal de salud y de los usuarios. El uso de indicadores de calidad asistencial y parámetros clínicos proporcionará datos objetivos que, junto con el análisis de percepciones subjetivas sobre el ambiente laboral y la calidad del cuidado, ofrecerán una visión integral del problema. Este enfoque garantiza una triangulación de datos que permitirá validar los hallazgos y generar recomendaciones basadas en evidencia científica, asegurando la replicabilidad y generalización de los resultados en otros servicios de emergencia rurales con características similares.



1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

OG: Identificar los factores y su influencia en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Micro Red La joya 2024

1.4.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar los factores demográficos y su influencia en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.

OE2: Determinar los factores de higiene y su influencia en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.

OE3: Identificar los factores de atención de calidad y su influencia en la atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.



CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. MARCO TEÓRICO

1. Factores demográficos

a) Edad

La edad de las enfermeras es un factor relevante para la calidad del servicio que prestan. Enfermeros más jóvenes suelen tener una mayor energía física y capacidad para enfrentar largas jornadas laborales, lo cual es beneficioso en entornos que requieren disponibilidad inmediata y constante. “Sin embargo, los enfermeros de mayor edad, aunque puedan tener menor energía física, compensan esta característica con un alto nivel de experiencia y conocimientos acumulados. Estudios realizados han demostrado que la combinación entre juventud y experiencia es ideal para garantizar una calidad de atención equilibrada y eficaz” (16).

El impacto de la edad en el desempeño del personal de enfermería no solo se limita a aspectos físicos, sino también a la capacidad de tomar decisiones rápidas y adecuadas durante situaciones críticas. Enfermeros con más experiencia suelen tener una capacidad más desarrollada para gestionar situaciones de crisis y para prever posibles complicaciones, lo cual es esencial para la seguridad del paciente. Esta capacidad se desarrolla con el



tiempo, a medida que el profesional enfrenta diferentes escenarios y aprende a adaptarse a las necesidades específicas de cada paciente (17).

b) Condición laboral

La condición laboral de los enfermeros, entendida como la estabilidad y el tipo de contrato, es fundamental para su rendimiento y compromiso. Los contratos temporales o de poca duración pueden generar inestabilidad y ansiedad entre el personal, lo cual afecta negativamente la calidad de la atención que brindan. Un enfermero que siente que su empleo no es seguro tendrá menos motivación para invertir en la mejora continua y el cuidado del usuario (18).

Una condición laboral estable contribuye a crear un ambiente de trabajo favorable, lo cual es esencial para que los enfermeros puedan enfocarse en brindar atención de calidad. La OPS ha resaltado en múltiples ocasiones la importancia de ofrecer condiciones laborales dignas, señalando que la seguridad laboral es un factor clave para la retención del personal sanitario y para la mejora en el área de servicios. Esto no solo repercute en el bienestar del trabajador, sino también en la complacencia de los pacientes y la eficiencia de la parte del servicio (19).

La condición laboral también se relaciona con la capacitación continua. Los enfermeros con contratos a largo plazo suelen tener más oportunidades de acceder a programas de formación y actualización, lo cual es crucial para mantener un nivel alto de competencias profesionales. La formación continua permite al personal de enfermería estar al día con las últimas



prácticas y tecnologías en el ámbito de la salud, lo cual mejora la calidad de la atención prestada.

Además, la estabilidad laboral está vinculada a la salud mental de los trabajadores.

c) Categoría profesional

La categoría profesional, es decir, si el enfermero es un profesional general o un especialista, tiene una influencia significativa en la calidad de la atención que se brinda. Los enfermeros especialistas suelen estar mejor preparados para enfrentar situaciones complejas y prestar una atención más precisa, debido a su formación adicional y especialización en áreas específicas de la salud. La especialización permite al personal de enfermería adquirir habilidades específicas que mejoran la calidad de la atención y contribuyen a un enfoque más integral de las necesidades del paciente(20).

El papel de los enfermeros especialistas es crucial, especialmente en entornos hospitalarios donde la complejidad de los casos requiere una mayor precisión y conocimientos especializados. La categorización profesional también permite una mejor asignación de recursos dentro de un equipo de salud. En un entorno en el que los recursos humanos son limitados, contar con personal especializado facilita la distribución del trabajo, lo cual puede mejorar tanto la eficiencia del equipo como la calidad de la atención brindada(21).

Enfermeros con categorías profesionales más avanzadas también tienen una mejor comprensión de las directrices y políticas de salud pública, lo cual



influye en la implementación de prácticas de atención segura y efectiva. Esto permite al personal de enfermería desarrollar estrategias preventivas y tomar decisiones informadas

La diferencia en la categoría profesional también se refleja en la percepción. Estudios indican que los pacientes perciben a los enfermeros especialistas como más competentes, lo cual genera una mayor confianza en el cuidado recibido. Esta percepción se traduce en una mayor satisfacción y un mejor cumplimiento de las recomendaciones médicas, lo cual es esencial para el éxito del tratamiento.

d) Antigüedad de servicio

La antigüedad de servicio es un factor crucial que afecta la experiencia acumulada del personal que está en el área de enfermería y, por ende, su capacidad para proporcionar cuidados de calidad. "Los enfermeros con más años de servicio suelen tener un mayor dominio de los procedimientos y una comprensión más profunda de las necesidades de los pacientes, lo cual se traduce en una atención más efectiva. Esta experiencia acumulada permite que los enfermeros anticipen problemas y actúen de manera proactiva, lo cual es fundamental para la seguridad del usuario "(22).

Los estudios muestran que los enfermeros con más antigüedad tienen una mayor capacidad para manejar situaciones de estrés, ya que a lo largo de los años han desarrollado mecanismos de afrontamiento efectivos. "Esto se refleja en la calidad del cuidado proporcionado, ya que estos profesionales son capaces de mantener la calma y tomar decisiones adecuadas, incluso en situaciones de emergencia. La OPS también ha señalado la importancia



de la experiencia acumulada como un factor que mejora la capacidad del personal para brindar atención de calidad y reducir los riesgos asociados al cuidado de la salud”(23).

Además, la antigüedad en el servicio está asociada con un conocimiento más profundo de los protocolos y las normativas del centro de salud. “Enfermeros con mayor experiencia suelen tener una mejor comprensión de los lineamientos institucionales, lo cual contribuye a la estandarización de la atención y garantiza que se sigan las mejores prácticas. Esto es fundamental para evitar errores y asegurar una atención segura y de calidad”(24).

2. Factores de higiene

a) Ambiente laboral

El ambiente laboral es uno de los factores más relevantes en la calidad de la atención. Un ambiente de trabajo adecuado incluye elementos como la infraestructura, el equipo disponible y la organización del espacio de trabajo. Estos factores influyen directamente en la eficiencia del personal y en la seguridad del paciente. La OPS ha señalado que un ambiente laboral favorable es fundamental para mejorar los resultados de salud y garantizar que los profesionales puedan desempeñarse en condiciones óptimas(25).

La infraestructura del centro de salud debe estar diseñada para facilitar el trabajo del personal y garantizar la comodidad de los usuarios. Un entorno que cuenta con el equipo necesario y está organizado de manera adecuada permite a los enfermeros realizar sus tareas de manera más eficiente y reduce el riesgo de errores. La falta de recursos, como equipos médicos o suministros básicos, no solo afecta la calidad de la atención, sino que



también genera un mayor nivel de estrés entre el personal, lo cual puede repercutir negativamente en su desempeño(26).

Otro aspecto del ambiente laboral es la carga de trabajo. Un ambiente de trabajo con una carga laboral adecuada permite que el personal de enfermería dedique el tiempo necesario a cada paciente, brindando una atención más personalizada y de mejor calidad. Sin embargo, una carga de trabajo excesiva puede llevar a errores y a una menor calidad en la atención prestada. La OPS enfatiza la necesidad de una buena planificación y distribución de las tareas para evitar la sobrecarga de los profesionales de la salud(27).

La iluminación, la temperatura y el ruido son también elementos del ambiente laboral que pueden afectar el rendimiento del personal de enfermería. Un ambiente que no cuente con la iluminación adecuada, o que sea ruidoso, puede dificultar la concentración y aumentar la fatiga del personal, lo cual afecta la calidad de la atención brindada. La ergonomía del espacio de trabajo es otro factor que influye en el bienestar del personal y en su capacidad para desempeñarse de manera efectiva(28)

b) Relación interpersonal con los compañeros

Las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo son un aspecto fundamental para la creación de un ambiente laboral positivo y productivo. Un entorno de trabajo en el que predomina la cooperación y el respeto contribuye significativamente. Cuando los miembros del equipo tienen relaciones sólidas y positivas, se facilita la comunicación y la



colaboración, lo cual es esencial para garantizar una atención integral al paciente(29).

Un ambiente de trabajo caracterizado por relaciones positivas también permite que el personal de enfermería maneje mejor el estrés asociado a la atención de pacientes críticos. Estudios indican que el apoyo social dentro del equipo es un factor protector contra el estrés laboral, ya que proporciona una red de apoyo emocional y profesional que ayuda a los trabajadores a enfrentar los desafíos de su día a día. Esto no solo mejora la calidad de vida del personal, sino que también repercute positivamente en la calidad del cuidado(30).

La calidad de las atenciones que están relacionados con interpersonal entre las colegas de trabajo también influye en la transferencia de conocimientos y habilidades. Un ambiente en el que los miembros del equipo se sienten cómodos compartiendo información y experiencias contribuye a un aprendizaje continuo y al desarrollo de competencias, lo cual mejora la calidad del cuidado que se brinda a los usuarios.

c) Seguridad laboral

La seguridad laboral es un componente esencial para el bienestar de parte del personal del área de enfermería y para la calidad de la atención donde se les brindan a los usuarios. Cuando los enfermeros sienten que su lugar de trabajo es seguro y que cuentan con la protección necesaria para realizar sus tareas, su nivel de estrés disminuye y su motivación aumenta, lo cual se traduce en una mejor calidad de la atención. La OPS ha enfatizado la importancia de proporcionar un ambiente de trabajo seguro para los



profesionales de la salud, ya que esto es fundamental para asegurar la continuidad y calidad de los servicios de la salud(31)

La seguridad laboral incluye tanto la seguridad física como la emocional del personal. En términos de seguridad física, los enfermeros deben contar con los equipos de protección necesarios y con protocolos claros para la prevención de riesgos laborales. La exposición a situaciones peligrosas sin la debida protección puede aumentar los niveles de ansiedad y afectar la calidad del cuidado brindado. Garantizar un entorno seguro es, por lo tanto, una condición indispensable para la prestaciones de atención de la calidad (32)

La seguridad emocional también es un aspecto crucial de la seguridad laboral. Los enfermeros enfrentan situaciones emocionalmente desafiantes, como la atención de pacientes críticos o el contacto con situaciones de vida o muerte. Proporcionar un entorno de trabajo que promueva el bienestar emocional, a través del apoyo psicológico y programas de salud mental, es esencial para asegurar que el personal pueda desempeñar sus funciones de manera efectiva y sin comprometer su salud emocional.

Además, “la estabilidad en el empleo es otro componente clave de la seguridad laboral. Los enfermeros que sienten que su empleo es seguro y que cuentan con estabilidad contractual están más comprometidos con su trabajo y son más propensos a invertir en su desarrollo profesional. Esta estabilidad no solo mejora la satisfacción del trabajador, sino que también contribuye a una mayor calidad de la atención que brindan a usuarios”(31).



La gestión “de riesgos laborales es otro aspecto relevante para la seguridad del personal. Implementar medidas de seguridad, como capacitaciones en la prevención de riesgos y las promociones de prácticas de hacer un trabajo seguro, ayuda a reducir la incidencia de accidentes laborales y a crear un ambiente seguro. La OPS destaca que la prevención de riesgos laborales es fundamental para la mejora de la calidad de la atención y para la protección de la salud del personal”.

3. Factores de calidad

a) Capacidad de respuesta

Se refiere a la habilidad fundamental del personal de salud para atender las necesidades del paciente de manera oportuna y eficiente para una buena calidad de la atención de parte del personal que está involucrado de manera especial es personal de enfermería. La capacidad de respuesta permite al enfermero entender mejor las necesidades e inquietudes con prontitud del usuario, estableciendo una conexión más humana y cercana. De la misma manera la (OPS) “destaca la importancia de la respuesta en el cuidado de la salud, señalando que el trato personalizado contribuye a mejores experiencias del usuario , aumentando su satisfacción y compromiso con el tratamiento”(33).

La capacidad de respuesta no solo mejora la experiencia a “los usuarios, también tiene un impacto de manera positiva en los resultados de salud. Estudios han demostrado que los pacientes que reciben un trato eficiente son más propensos a seguir las recomendaciones médicas y a sentirse más cómodos durante el proceso de recuperación. Esto se debe a que la empatía



y la eficiencia crea un ambiente de confianza y apoyo, lo cual es crucial para el bienestar del usuario”(34).

Además, la empatía en el trato con los pacientes contribuye a una mejor comunicación, lo cual es esencial para el cuidado de calidad. “Una comunicación efectiva permite que el paciente exprese sus preocupaciones y preguntas, y facilita que el enfermero proporcione la información necesaria de manera clara y comprensible. La OPS resalta la necesidad de fortalecer las competencias de comunicación en el personal de enfermería para mejorar la calidad de la atención”(35).

Es “el proceso de cuidado, lo cual contribuye a una atención más integral y efectiva. El apoyo a los familiares es crucial para garantizar que estos puedan colaborar activamente en el proceso de recuperación del usuario”(36).

b) Trato al usuario con empatía

El trato “al usuario con empatía es un componente fundamental donde se da la calidad de la atención de parte del área de enfermería. La empatía permite a los enfermeros establecer una conexión significativa con los pacientes, lo cual es crucial para entender no solo sus necesidades físicas, sino también emocionales y psicológicas”(37). De acuerdo con la (OPS), “un enfoque empático mejora significativamente la experiencia del usuario, ya que sienten que sus preocupaciones y emociones son comprendidas y validadas” (OPS, 2022). “La empatía se convierte así en un puente fundamental entre el conocimiento técnico del enfermero y la humanización del cuidado, impactando directamente”(38).



Los beneficios del trato empático se extienden a diferentes aspectos del proceso de cuidado. Cuando el paciente percibe que es tratado con comprensión y atención, se establece una relación de confianza, lo cual facilita la comunicación y mejora el cumplimiento de las recomendaciones médicas. “Esta relación es particularmente importante en el cuidado de enfermedades crónicas, donde la adherencia al tratamiento es un factor clave para el éxito terapéutico. Varios estudios han demostrado que la empatía del personal de enfermería se asocia con una mayor satisfacción del paciente y con mejores resultados clínicos, lo cual refuerza la importancia de esta cualidad en la práctica enfermera”(39).

c) Efectividad y oportunidad en la atención

La efectividad y “la oportunidad en las atenciones se refieren a las capacidades del personal de enfermería para ofrecer un cuidado adecuado en el momento preciso, asegurando que las intervenciones necesarias se realicen sin retrasos que puedan comprometer el bienestar del usuario. La OPS subraya que la efectividad en la atención es un componente clave para garantizar resultados positivos en salud y para minimizar riesgos asociados a complicaciones evitables”(40).

La efectividad de la atención depende, “en gran medida, de la formación y capacitación del personal de enfermería. Enfermeros bien capacitados tienen una mejor capacidad para evaluar la situación de un usuario y tomar decisiones informadas sobre el tratamiento más adecuado. La formación continua y el acceso a recursos educativos son fundamentales para mantener un alto nivel de efectividad en el cuidado de los pacientes”.



La oportunidad en la atención se relaciona con la capacidad de actuar rápidamente para prevenir complicaciones. “Un retraso en la atención, ya sea por falta de personal, recursos insuficientes o una mala organización del trabajo, puede tener consecuencias graves para la salud del paciente. La OPS enfatiza la importancia de optimizar los procesos de atención y garantizar la disponibilidad de recursos para asegurar que los pacientes reciban el cuidado necesario en el momento adecuado”.

d) Brinda seguridad al usuario

La seguridad de “los usuarios o los pacientes un muy fundamental de la calidad de la atención de enfermería. Consiste en la implementación de estrategias y prácticas que minimicen los riesgos y eviten errores durante el proceso de cuidado. La OPS ha señalado que la seguridad del usuario debe ser una prioridad en todos los sistemas de salud, ya que un entorno seguro es esencial para garantizar una atención de calidad y prevenir eventos adversos”(41).

“Para brindar seguridad al usuario, es necesario que el personal de enfermería cuente con la formación adecuada en prevención de riesgos y manejo de situaciones críticas. Esto incluye la capacitación en técnicas de manejo de medicamentos, protocolos de higiene y prevención de infecciones, y el conocimiento de las mejores prácticas para la prevención de caídas y otros accidentes dentro del hospital. La OPS destaca la importancia de la formación continua del personal como una herramienta que mejora la seguridad del usuario ”(42).

“El uso de listas de verificación y protocolos estandarizados es otra estrategia importante para garantizar la seguridad del paciente. Estas



herramientas ayudan a asegurar que se sigan todos los pasos necesarios durante los procedimientos de atención, minimizando el riesgo de errores y garantizando que los pacientes reciban el cuidado adecuado. La OPS recomienda la implementación de listas de verificación en todas las etapas del proceso de atención para mejorar la seguridad y como también la calidad de los servicios de salud".

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Internacional

Tapia T. (43) "El propósito del estudio fue diseñar una intervención comunicativa integral para la atención del estrés en el personal de enfermería y, de este modo, mejorar la calidad de atención. La metodología empleada fue de tipo explicativa, utilizando el marco lógico como herramienta para la planificación y evaluación del proyecto. La población muestra estuvo conformada por 30 enfermeras del área de emergencia". Los resultados mostraron que, antes de la intervención, el 65% del personal presentaba un nivel alto de estrés de tipo exógeno. "Sin embargo, después de la implementación de la intervención, este porcentaje se redujo al 25% ($p < 0.05$). Asimismo, la calidad de atención percibida por los pacientes, determinada mediante encuestas, aumentó en un 40%, con un coeficiente de correlación significativo ($r = 0.72$, $p < 0.01$) entre el nivel de estrés y la calidad del servicio. Estos resultados respaldan el cumplimiento de los objetivos de la intervención, evidenciando mejoras tanto en el bienestar del personal de enfermería como en la calidad de la atención brindada a los pacientes".



Ayoví L. (44). El estudio realizado en el Hospital Básico Las Esmeraldas tuvo como objetivo evaluar la calidad de los servicios en el departamento de emergencias. “El enfoque cuantitativo utilizado, con un diseño descriptivo transversal, reveló que la mayoría de los usuarios (58.03%) estaba satisfecha con la atención recibida, mientras que el 41.97% expresó insatisfacción, citando factores como los tiempos de espera, la calidad de la atención brindada y el estado general de la infraestructura del hospital”. Otras preocupaciones reportadas por los usuarios insatisfechos incluyeron la duración del tiempo de espera, el nivel de atención recibido y las condiciones físicas de las instalaciones del hospital. “Estos factores afectan la percepción de la calidad del servicio y deben ser abordados para lograr una mejora en la atención. En conclusión, aunque el nivel general de satisfacción parece ser mayor, es necesario trabajar en aspectos específicos como la reducción de los tiempos de respuesta y la mejora de la infraestructura”. “Estas mejoras son esenciales para ganar la confianza y credibilidad de los usuarios en los servicios de emergencia del hospital. La optimización en los procesos de atención y la mejora de las instalaciones no solo incrementarán la satisfacción de los usuarios, sino que también mejorarán el desempeño y la reputación del hospital en sus servicios de emergencia”.

Luengo C., Paravic T., Burgos M. (45). El objetivo del estudio fue determinar de qué manera influye las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado. “La investigación, de enfoque cuantitativo, utilizó un diseño explicativo y corte transversal, abarcando a un total de 290 enfermeras de tres hospitales en Chile. Para la recolección de datos, se



emplearon encuestas que incluyeron información sobre la historia laboral y socioeconómica de las participantes, el instrumento personal de Karen para evaluar la calidad de cuidado y encuestas sobre las condiciones laborales". "Las principales conclusiones del estudio indican que la percepción de una mayor calidad en el cuidado está asociada a factores como un ambiente social favorable, una adecuada concordancia entre la organización y los trabajadores, y una correcta comprensión de los trabajadores dentro de la organización. En otras palabras, la calidad del cuidado proporcionado por las enfermeras mejora cuando estas disponen de mejores condiciones laborales".

León M., y Abrego M. (46) El propósito del estudio fue el de determinar cuáles son los factores que determinan la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud. "El análisis se realizó de manera retrospectiva, analítica y descriptiva, usando puertos como PubMed, Scielo, Dialnet, Redalyc, Elsevier y Google Scholar. Se seleccionaron nueve artículos de países de México, Cuba y Paraguay, así como también de los países españoles y Portugal que han paliado" los criterios de inclusión. "Los resultados señalaron que la satisfacción del usuario es condicionada por varios autores tales como el acceso a los servicios de salud y personal no sanitario, y el acceso económico y físico y acceso a la información. Los tiempos de espera para citas y la capacidad de los servicios de salud para responder a las necesidades de los usuarios fueron fuentes frecuentes de quejas".

Ramírez T., Canales M. (47) El estudio tuvo como objetivo evaluar el impacto del estrés laboral en la calidad de la atención al paciente en los centros de salud de la ciudad de Huamboya. La investigación evaluó los



niveles de estrés de los profesionales de la salud y su impacto en la calidad del servicio brindado a los pacientes. Los resultados mostraron que el 52.9% de los empleados de salud experimentaron un estrés medio, mientras que el resto experimentó estrés alto, lo que afectó negativamente su desempeño y la calidad del servicio. La atención recibida fue considerada medianamente eficiente por el 66.4% de los usuarios, Aunque el estudio sugiere que el estrés laboral tiene es significativo en la calidad del servicio, el análisis estadístico no proporcionó suficiente evidencia para respaldar esta hipótesis. El informe sugiere que para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción, es necesario redistribuir al personal de salud y reducir el estrés laboral.

2.2.2. Nacionales

Rivera E. (48) El estudio tuvo como objetivo analizar la gestión de recursos humanos en la calidad de los profesionales de la salud en ACLAS Pilco Marca, en Huánuco. La investigación incluyó a 45 usuarios y 15 profesionales de la salud. "Se aplicaron dos cuestionarios válidos, con coeficientes de alfa de Cronbach de 0.815 de igual manera 0.901, respectivamente. Los resultados mostraron que una gestión adecuada de recursos humanos conduce a una atención eficiente (20.0%), una gestión regular lleva a una atención regular (33.3%), y una gestión inadecuada resulta en una atención inadecuada (20.0%)".

Ramos N. (49) El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de los profesionales de enfermería en el nivel de satisfacción de los pacientes en el de Huánuco, 2022. "Se encuestó a una muestra de 254 pacientes utilizando un enfoque cuantitativo. Los resultados mostraron que el 57.1% de los usuarios percibieron una buena calidad de servicio, el 30.7%



una calidad de servicio regular y el 12.2% una calidad de servicio inadecuada". "En cuanto a la satisfacción, el 58.7% se mostró satisfecho, el 29.1% medianamente satisfecho y el 12.2% insatisfecho. El análisis estadístico reveló un χ^2 de 23,270 y un valor p de 0,000, lo que permitió rechazar la hipótesis nula".

Córdova M. (50) El estudio tuvo como objetivo establecer la influencia de la calidad de la atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes del servicio de traumatología de Lima. La investigación involucró a 230 pacientes atendidos entre enero y junio de 2019. "Se utilizó un cuestionario con tres secciones: perfil sociodemográfico, percepción de la calidad de la atención y satisfacción del paciente, para medir el grado de conformidad. Los resultados indicaron que el 76.40% de los pacientes evaluaron la calidad de la atención como normal", en tanto que el 13.48% reportó alta calidad. "Respecto a la satisfacción de los pacientes, el 83.15% se vio como normal y satisfecha en un 4.49% altamente satisfechos. El estudio terminó concluyendo que la calidad de inmunología es un factor determinante para la satisfacción de los pacientes en traumatología, siendo la calidad humana, la técnica y el entorno los factores más relevantes".

Cuadros K. Auccatoma E. (2023). (51) El estudio tuvo como objetivo identificar los factores institucionales que influyen en la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención en el Servicio de Cirugía Sivia del Hospital Ayacucho en 2023. Un total de 40 pacientes fueron hospitalizados entre enero y marzo de 2023. "Final del formulario Los resultados del análisis revelaron que el 82.5 % en la dimensión ambiental, el 55.5 % en la dimensión humana y el 55.5 % en la dimensión técnico-científica, fueron considerados



como inapropiados ciertos factores institucionales. Respecto a la satisfacción en el usuario se mostraron insatisfechos en un 77.5 %, en áreas específicas de atención tales como, capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y seguridad y aspectos tangibles". "Se pudo establecer que no hubo relación significativa entre la calidad de los factores institucionales de la atención y la satisfacción de los pacientes dado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.540".

2.2.3. Locales

Zevallos M. (52) El estudio tuvo como objetivo analizar la resiliencia del personal de enfermería en la calidad de la atención humanizada en el servicio de urgencias. Se realizó una encuesta a 37 enfermeras y 40 pacientes, utilizando la escala RS-14 y un cuestionario sobre calidad de la atención. "Los resultados mostraron que el 70.3% de las enfermeras presentaron alta resiliencia, el 24.3% resiliencia moderada y el 5.4% resiliencia baja". "En cuanto a la calidad de la atención humanizada, el 72.5% de los pacientes reportaron que nunca recibieron atención humanizada, el 12.5% indicó que casi siempre, el 10% mencionó una atención ocasional y el 5% confirmó que siempre se brindaba atención humanizada. El estudio concluyó que la resiliencia influye en la calidad de la atención humanizada proporcionada por los enfermeros, aunque los resultados estadísticos no mostraron una relación significativa".

Cárdenas C. (53) "Se realizó un estudio para determinar la correlación entre la calidad del servicio de salud y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa. El estudio involucró a 90 pacientes encuestados entre noviembre de 2022 y mayo de



2023". Los resultados mostraron una relación significativa entre la calidad del servicio y como también la satisfacción de los usuarios. "El estudio encontró que el 75.6% de los pacientes se sintieron profundamente satisfechos, y el 55.6% consideraron la calidad de la atención como buena. El estudio concluyó que el servicio médico tiene una alta relación con la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención proporcionada".

Uriarte G., Ugarte Z. Zevallos M. (54) "Satisfacción laboral de enfermeras y calidad de atención de pacientes en el servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado. El objetivo de este estudio fue determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral de las enfermeras y la calidad de atención de los pacientes brindada en el servicio de cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado". Se empleó un enfoque cuantitativo; "diseño básico, correlacional y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 30 enfermeras y 62 pacientes quirúrgicos. Los resultados demostraron una relación altamente significativa entre las variables estudiadas con un p de 0.000 y un coeficiente de 0.753, por lo que niveles mayores de satisfacción laboral entre el personal de enfermería implicaron que la calidad de atención brindada sería mejor".

Callo C. (55) "El estudio tuvo como objetivo determinar la percepción de las madres sobre la calidad de la atención de enfermería en el Centro de Salud Mariano Melgar en Arequipa en 2022. Un total de 100 madres participaron en entrevistas de campo, descriptivas y transversales". Los resultados mostraron que las madres consideran la calidad de la atención médica como moderada, aunque el 48% la considera alta. "En las dimensiones técnicas, el 38% tiene una percepción elevada, el 46% una



percepción media y el 16% una baja percepción. En las dimensiones humanas, el 62% considera que la atención es alta, mientras que el 24% la percibe baja. La percepción de la dimensión ambiental fue mixta, con el 40% viéndola como media, el 30% como alta y el 30% como baja”.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Condición laboral: La condición laboral de los enfermeros, entendida como la estabilidad y el tipo de contrato, es fundamental para su rendimiento y compromiso. “Los contratos temporales o de poca duración pueden generar inestabilidad y ansiedad entre el personal, lo cual afecta negativamente la calidad de la atención que brindan. Un enfermero que siente que su empleo no es seguro tendrá menos motivación para invertir en la mejora continua y el cuidado del usuario ”(18).

Ambiente laboral: El ambiente laboral es uno de los factores más relevantes en la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería. Un ambiente de trabajo adecuado incluye elementos como la infraestructura, el equipo disponible y la organización del espacio de trabajo. “Estos factores influyen directamente en la eficiencia del personal y en la seguridad del usuario. La OPS ha señalado que un ambiente laboral favorable es fundamental para mejorar los resultados de salud y garantizar que los profesionales puedan desempeñarse en condiciones óptimas”(25).

Seguridad laboral: La seguridad laboral es un componente esencial para el bienestar del personal de enfermería y para la calidad de la atención que brindan. “Cuando los enfermeros sienten que su lugar de trabajo es seguro y que cuentan con la protección necesaria para realizar sus tareas, su nivel de estrés disminuye y su motivación aumenta, lo cual se traduce en una



mejor calidad de la atención. La OPS ha enfatizado la importancia de proporcionar un ambiente de trabajo seguro para los profesionales de la salud, ya que esto es fundamental para asegurar la continuidad y calidad de los servicios de salud”(31)

Capacidad de respuesta: la habilidad y la eficiencia son componentes fundamentales para la calidad de la atención en enfermería. “la habilidad permite al enfermero entender mejor las necesidades y emociones del paciente, estableciendo una conexión más humana y cercana. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) destaca la importancia de la eficiencia en el cuidado de la salud, señalando que el trato personalizado contribuye a una mejor experiencia del paciente, aumentando su satisfacción y compromiso con el tratamiento”(33).

Efectividad y oportunidad en la atención: “La efectividad y la oportunidad en la atención se refieren a la capacidad del personal de enfermería para ofrecer un cuidado adecuado en el momento preciso, asegurando que las intervenciones necesarias se realicen sin retrasos que puedan comprometer el bienestar del paciente. La OPS subraya que la efectividad en la atención es un componente clave para garantizar resultados positivos en salud y para minimizar riesgos asociados a complicaciones evitables”(40).



CAPÍTULO III

PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y RESULTADOS

3.1. METODOLOGÍA

3.1.1. Método aplicado a la investigación

El método de la investigación es hipotético deductivo, El método hipotético-deductivo es una forma de investigación científica que se basa en la formulación de hipótesis y su posterior verificación a través de la deducción y la experimentación.

3.1.2. Diseño de la investigación

Este estudio adoptó una metodología no experimental. En este tipo de diseño, las variables bajo estudio no son manipuladas o alteradas por los investigadores, sino que se observan en su estado natural para obtener una sin intervención directa.

3.1.3. Tipo de investigación

El estudio fue clasificado como básico y descriptivo. Se identificaron y analizaron relaciones entre dos variables clave para describir cómo se correlacionan entre sí dentro del contexto natural sin manipulación experimental.

3.1.4. Enfoque de investigación

Se aplicó un enfoque cuantitativo en el estudio, que implicó la recolección y análisis sistemático de datos numéricos. Este enfoque facilitó la utilización



de estadísticas para comprender y cuantificar las relaciones y dinámicas entre las variables estudiadas.

3.1.5. Población y muestra

Para este estudio, la población estará conformada por los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Micro Red La Joya durante el periodo de enero –agosto 2024, así como por el personal de enfermería que trabaja en dicho servicio. Se espera que esta población incluya tanto a usuarios que acuden por diversas patologías como al personal que participa en la atención directa de emergencias. Esta población totalizó 98 enfermeras, según datos provistos por la oficina de estadística.

3.1.6. Muestra

La determinación de la muestra se realizó a través de un método estadístico riguroso.

Se trabajó utilizando la siguiente formula estadística de muestra:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$

Tamaño de la población	N	98
Error Alfa	α	0.05
Nivel de Confianza	1-α	0.95
Z de (1-α)	Z (1-α)	1.96
Prevalencia de la Enfermedad	p	0.40
Complemento de p	q	0.60
Precisión	d	0.07
Tamaño de la muestra	n	95

$$n = \frac{98 \quad 3.8416 \quad 0.40 \quad 0.60}{0.0049 \quad 98 \quad + \quad 3.842 \quad 0.40 \quad 0.60}$$

n=55



Criterios de inclusión:

- Usuarios del servicio de emergencia de la Micro Red La Joya que hayan recibido atención de enfermería durante el periodo de estudio.
- Personal de enfermería que haya estado involucrado en la atención directa de pacientes en el servicio de emergencia durante el año 2024.
- Pacientes mayores de 18 años que puedan proporcionar su consentimiento informado para participar en el estudio.
- Personal de enfermería que tenga al menos seis meses de experiencia trabajando en el servicio de emergencia de la Micro Red La Joya.

Criterios de exclusión:

- Pacientes en estado crítico o inconscientes que no puedan proporcionar consentimiento informado ni contar con un representante legal que lo haga en su nombre.
- Usuarios atendidos en el servicio de emergencia que no hayan interactuado directamente con el personal de enfermería.
- Personal de enfermería que esté en periodo de rotación o que haya trabajado menos de seis meses en el servicio de emergencia durante el año de estudio.
- Pacientes menores de edad sin acompañamiento de un tutor legal que pueda proporcionar el consentimiento para su participación.

Contexto y Temporalidad del Estudio

El estudio se llevará a cabo en el servicio de emergencia de la Micro Red La Joya, un establecimiento de salud ubicado en una zona rural de ciudad de



Arequipa. El periodo de estudio comprenderá de enero – agosto del año 2024, lo que permitirá capturar datos en diferentes temporadas, teniendo en cuenta la variabilidad de la demanda de los servicios de emergencia a lo largo del tiempo. Durante este periodo, se evaluarán tanto los factores demográficos, de higiene y de calidad en la atención de enfermería como su influencia en la experiencia de los usuarios y el desempeño del personal.

3.1.7. Técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos

Para el presente estudio, se utilizarán técnicas e instrumentos específicos con el fin de recolectar los datos necesarios para evaluar los factores y su influencia en la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia de la Micro Red La Joya 2024.

Variable 1: Factores y su Influencia

- Técnica: Encuesta.
- Instrumento: Se empleará un cuestionario estructurado, diseñado para identificar y registrar con precisión los factores que influyen en la calidad de la atención de enfermería. Este cuestionario incluirá preguntas específicas sobre aspectos como los factores demográficos, de higiene, organizacionales y otros, y será aplicado tanto a los usuarios atendidos como al personal de enfermería.

Variable 2: Calidad de Atención de Enfermería

- Técnica: Encuesta.



- Instrumento: Se utilizará un cuestionario estructurado orientado a evaluar la calidad de la atención de enfermería. Este cuestionario incluirá preguntas sobre la percepción de los usuarios en relación con la satisfacción del paciente, el tiempo de respuesta, la atención personalizada y el cumplimiento de los protocolos de atención en el servicio de emergencia. Además, permitirá recoger información directa de los usuarios atendidos sobre su experiencia en el servicio.

3.1.8. Variables

- Variable 1: factores y su influencia
- Variable 2: calidad de atención de enfermería

3.1.9. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Variable 1 Factores y su Influencia	1.1 Factores Demográficos	1.1.1 Edad	a). 26-36 b). 40 a +
		1.1.2 Condición laboral	a) Nombrada b) Contratada
		1.1.3 Categoría profesional	a) Enfermera general b) Enfermera especialista
		1.1.4 Antigüedad de servicio	a) De 1a 2 años b) De 3 a 4 años c) De 5 a +
	1.2. Factores de Higiene	1.2.1 Ambiente laboral	a). Influye b). No influye
		1.2.2 Sueldo y beneficios laborales	a). Influye b) No influye



		1.2.3 Relación interpersonal con los compañeros	a). Influye b) No influye
		1.2.4 Seguridad laboral	a) Influye b) No influye
V 2 Calidad de Atención de Enfermería	1.3 factores de Calidad	1.3.1 Capacidad de respuesta	a) Adecuada atención b) Regular atención c) Baja calidad de atención
		1.3.2 Trato al usuario con empatía	a) Buena b) Adecuado c) Malo
		1.3.3 Efectividad y oportunidad en la atención	a) Adecuada b) Regular c) Baja calidad de atención
		1.3.4 Brinda seguridad al usuario	a) Adecuada b) Regular c) Mala



3.2. Resultados y discusión

3.2.1. Resultados

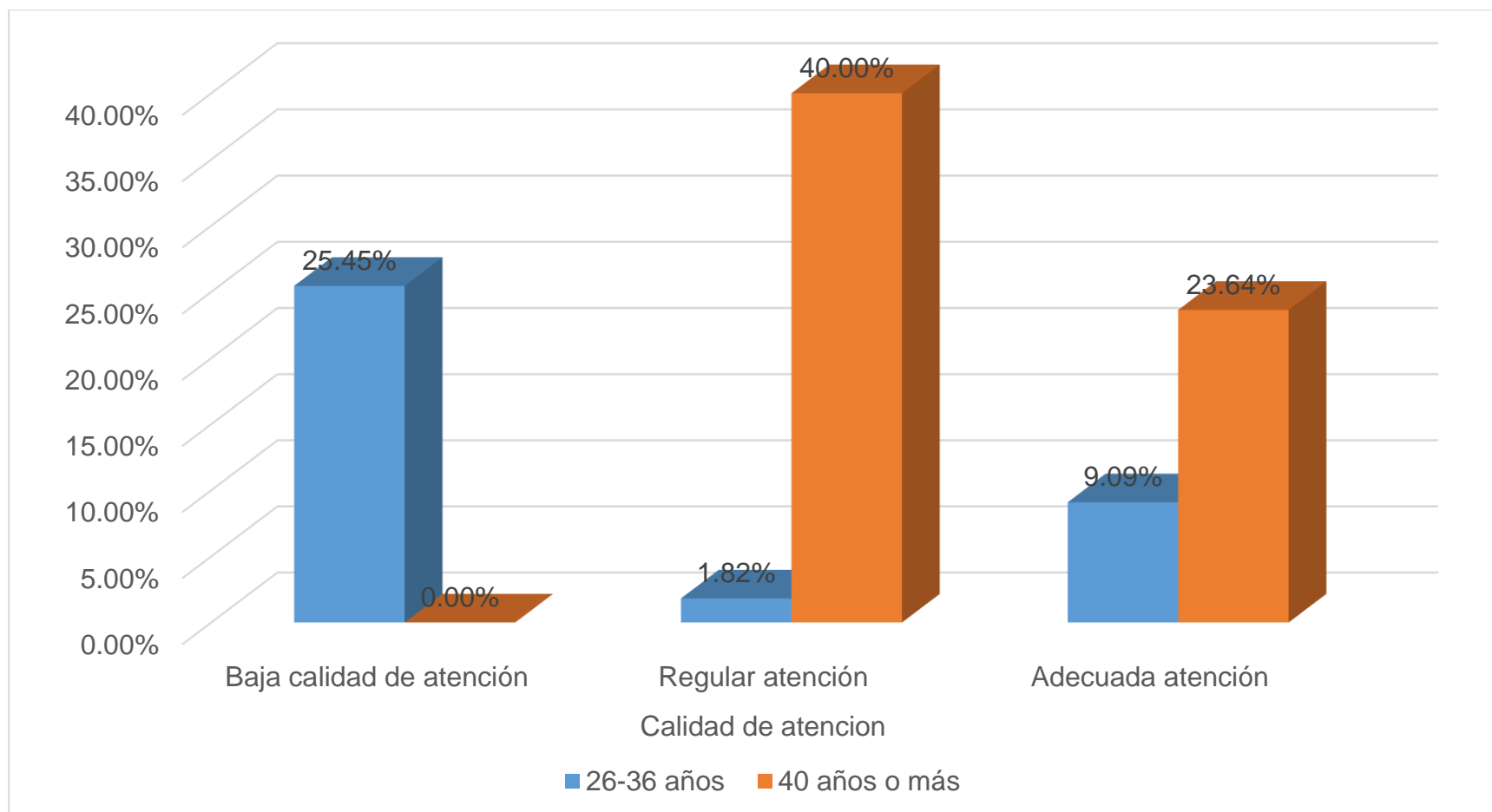
Tabla 1 Resultados de los factores demográficos la edad en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.

Edad	Calidad de atención							
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
26-36 años	14	25.45%	1	1.82%	5	9.09%	20	36.36%
40 años o más	0	0.00%	22	40.00%	13	23.64%	35	63.64%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario



Figura. 1 Resultados de los factores demográficos la edad en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente. Tabla 1



La tabla1. Presenta los resultados de los factores demográficos en la calidad de atención de enfermería según los rangos de edad en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Se observan tres categorías de calidad de atención: baja, regular y adecuada. En el grupo de edad de 26 a 36 años, el 25.45% los usuarios reportaron una baja calidad de atención, el 1.82% una atención regular, y el 9.09% una atención adecuada. En el grupo de 40 años o más, no se reportaron casos de baja calidad, pero el 40% indicó una atención regular, y el 23.64% una adecuada. En general, la mayor parte de los usuarios (63.64%) pertenecen al grupo de 40 años o más, con una tendencia hacia una mayor percepción de atención regular y adecuada en este grupo.

En general, la mayoría de los usuarios (63.64%) pertenecen al grupo de 40 años o más, mostrando una tendencia hacia una percepción más favorable de la atención de enfermería. Este resultado sugiere que los factores etarios podrían influir en la percepción de la calidad del servicio, posiblemente debido a diferencias en las expectativas, el nivel de experiencia previa con el sistema de salud o la valoración del trato recibido. Los usuarios mayores suelen presentar mayor disposición a reconocer la labor del personal de enfermería, especialmente cuando se percibe empatía y atención oportuna, lo cual coincide con investigaciones previas que señalan que la satisfacción con la atención tiende a incrementarse con la edad. En cambio, los usuarios más jóvenes pueden tener expectativas más altas respecto a la rapidez, comunicación y tecnología en la atención, lo que explicaría las valoraciones más bajas en ese grupo.



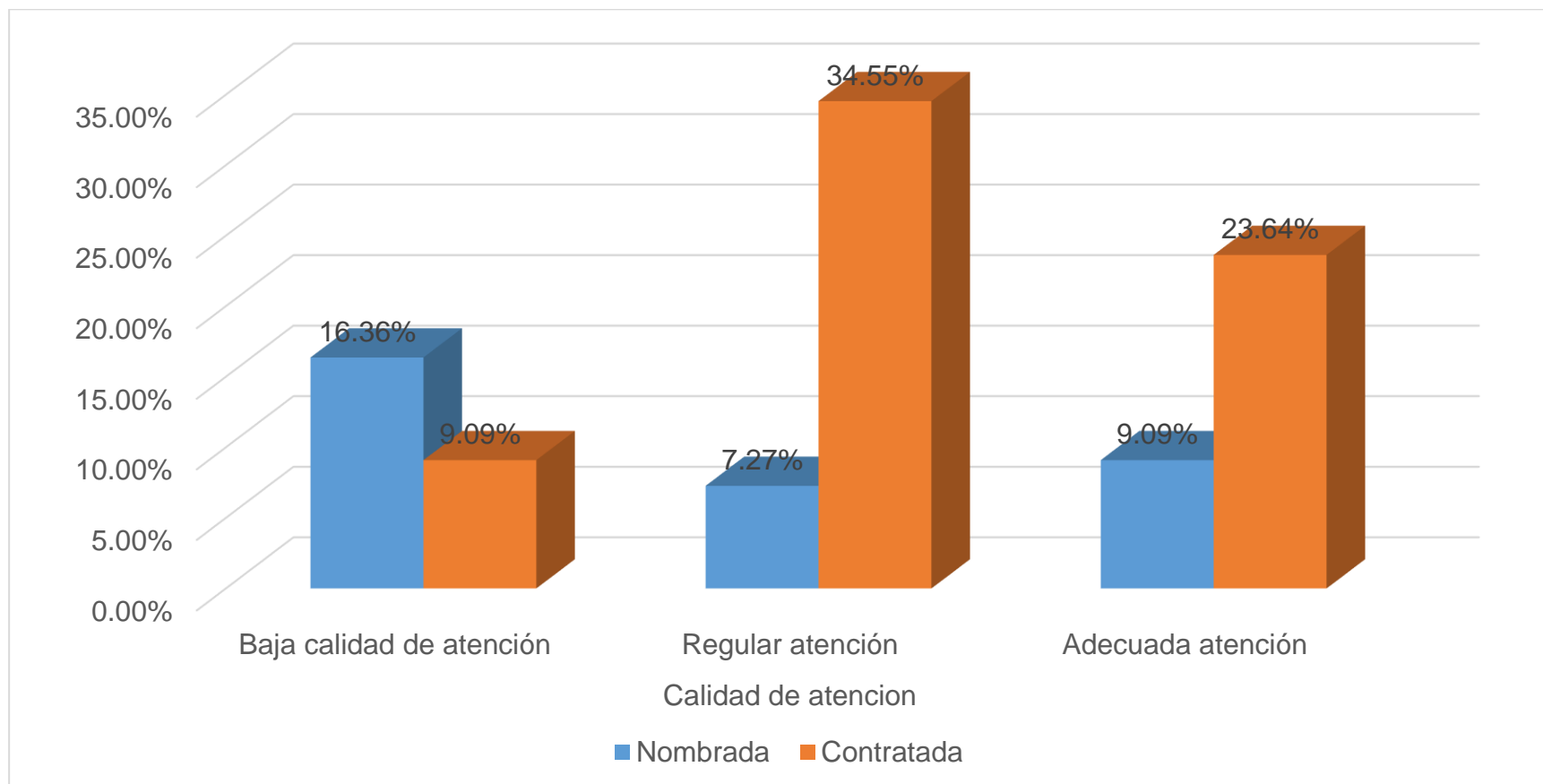
Tabla 2 Resultados de los factores demográficos condición laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Condición laboral	Calidad							
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
	Nombrada	9	16.36%	4	7.27%	5	9.09%	18
Contratada	5	9.09%	19	34.55%	13	23.64%	37	67.27%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario



Figura. 2 Resultados de los factores demográficos condición laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente: Tabla 2



Tabla 2. Muestra los resultados de los factores demográficos relacionados con la condición laboral en cuanto a la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. En la condición laboral nombrada, el 16.36% de los usuarios reportaron una baja calidad de atención, el 7.27% indicó que la atención fue regular, y el 9.09% percibió una adecuada atención. En contraste, las enfermeras en condiciones laborales contratadas mostraron que el 9.09% experimentaron una baja calidad de atención, el 34.55% reportó atención regular, y un 23.64% tuvo una percepción de adecuada atención. Esto sugiere que la condición laboral podría influir en la percepción de la calidad de atención, siendo la mayoría de los usuarios consultados (67.27%), quienes tuvieron mayores percepciones de atención regular y adecuada.

Estos resultados sugieren que la condición laboral del personal de enfermería podría influir en la percepción de la calidad del servicio brindado. La mayoría de los usuarios atendidos por personal contratado (67.27%) mostró una percepción más equilibrada entre atención regular y adecuada, lo que podría explicarse por una mayor carga laboral y menor estabilidad laboral de este grupo, factores que afectan el desempeño y la motivación profesional. Asimismo, las enfermeras nombradas podrían mostrar niveles distintos de compromiso o rutinas institucionalizadas, que influyen en la calidad percibida por los usuarios. Desde una perspectiva teórica, diversos estudios han señalado que la satisfacción y las condiciones laborales del personal de salud tienen una relación directa con la calidad de atención y el trato al usuario, ya que un entorno laboral estable, con beneficios y reconocimiento institucional, contribuye a una atención más empática, eficiente y humanizada.

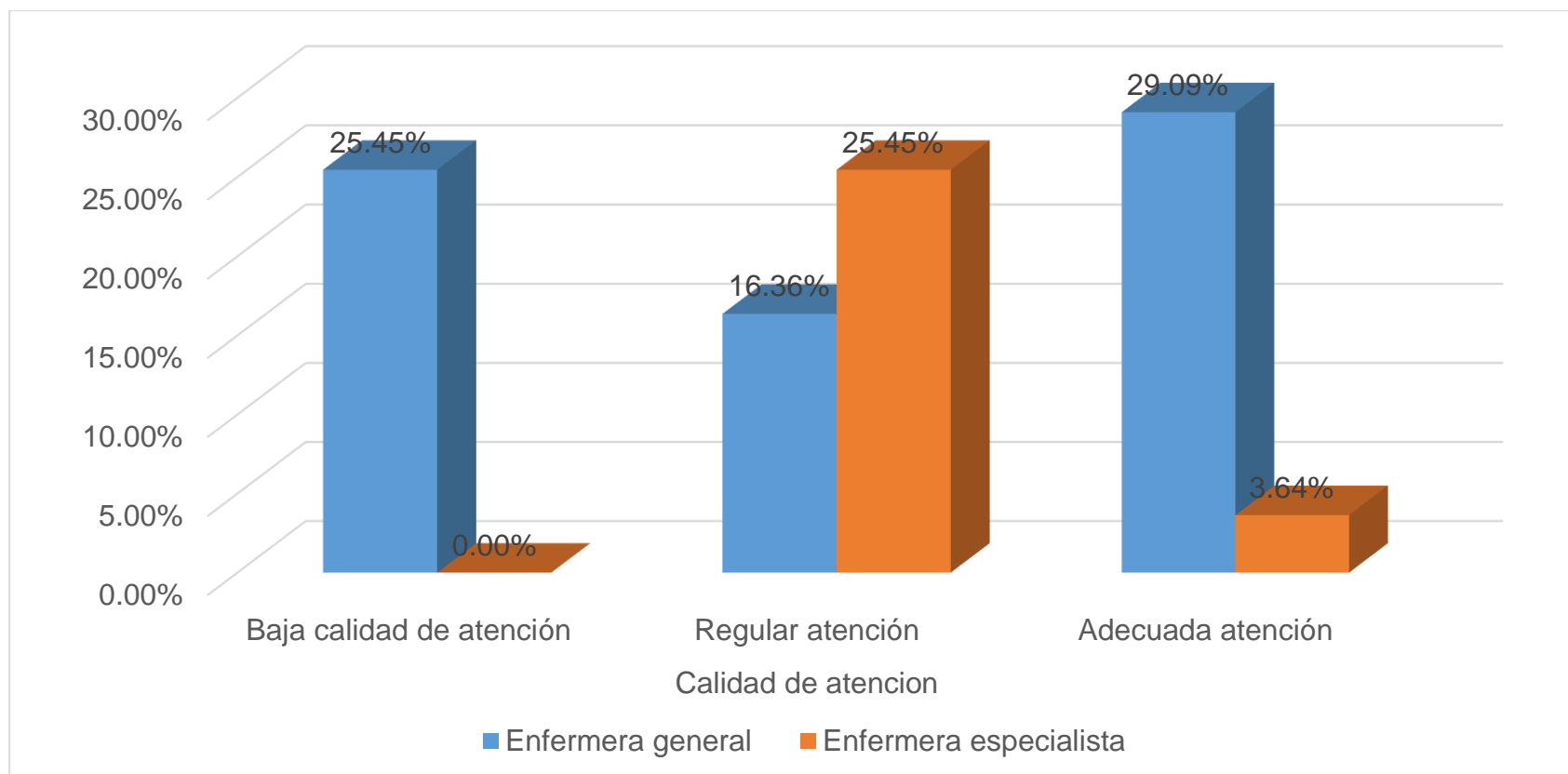


Tabla 3. Resultados de los factores demográficos categoría profesional en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Categoría profesional	Calidad de atención						Total	
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Enfermera general	14	25.45%	9	16.36%	16	29.09%	39	70.91%
Enfermera especialista	0	0.00%	14	25.45%	2	3.64%	16	29.09%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario

Figura 3. Resultados de los factores demográficos categoría profesional en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente: Tabla 3



Tabla 3. Presenta los resultados de los factores demográficos según la categoría profesional en la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Para las enfermeras generales, el 25.45% de los usuarios percibieron una baja calidad de atención, el 16.36% reportó una atención regular y el 29.09% indicó una atención adecuada. En el caso de las enfermeras especialistas, ningún usuario percibió una baja calidad de atención, pero el 25.45% indicó que la atención fue regular, y el 3.64% percibió una atención adecuada. La mayoría de los usuarios atendidos (70.91%) fueron tratados por enfermeras generales, lo que refleja una distribución mayoritaria en cuanto a la atención proporcionada por este grupo, y una percepción más equilibrada entre las diferentes categorías de calidad.

Estos hallazgos sugieren que la categoría profesional puede influir en la valoración de la calidad del cuidado, en tanto las competencias, el nivel de especialización y la función dentro del equipo de salud determinan distintos niveles de relación interpersonal con el paciente. Estudios previos coinciden en que la percepción positiva del usuario se asocia no solo con la competencia técnica del profesional, sino también con la cercanía, empatía y comunicación efectiva durante el proceso de atención.



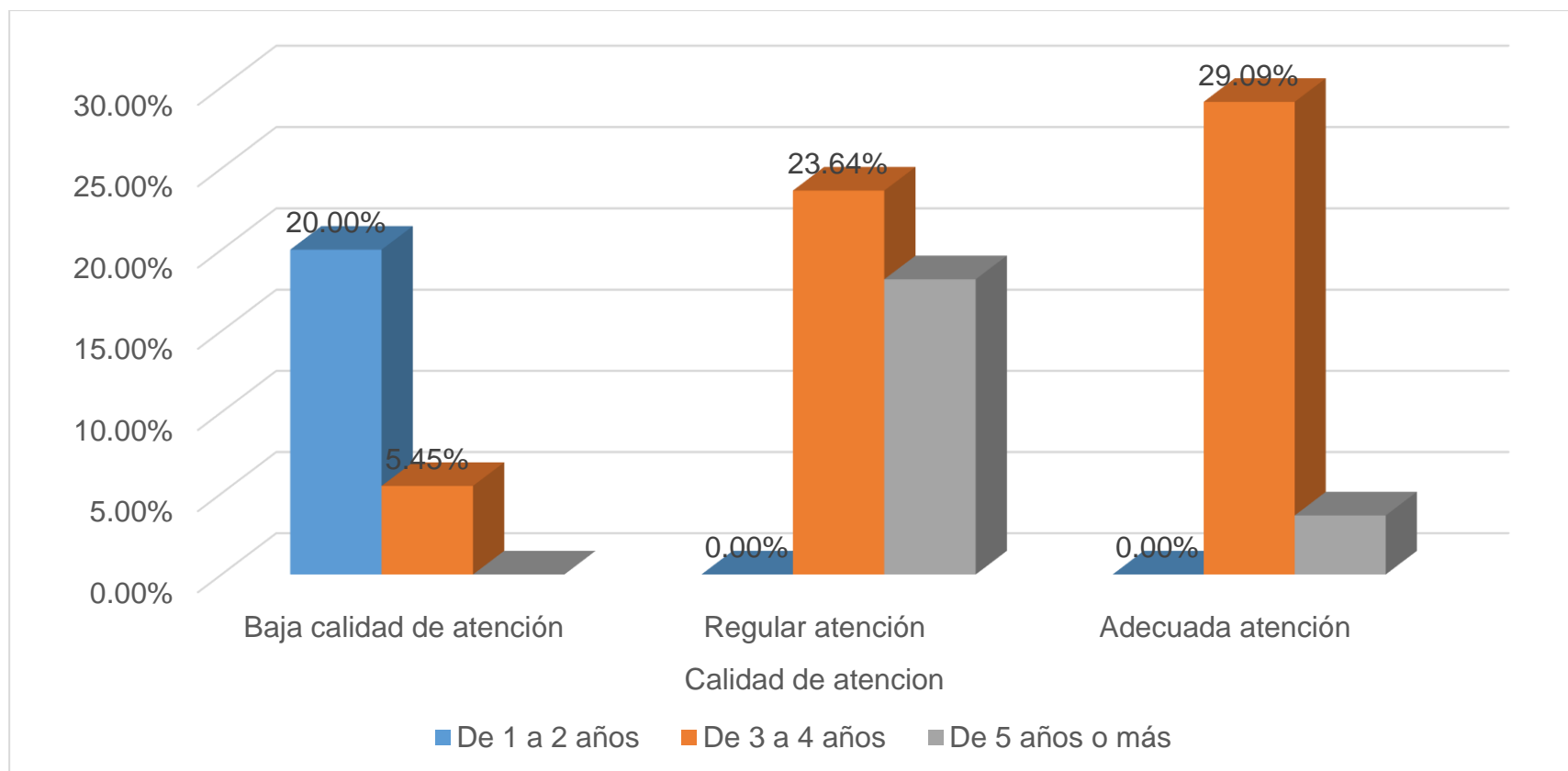
Tabla 4. Resultados de los factores demográficos antigüedad de servicio en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Antigüedad de servicio	Calidad de atención						Total	
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
De 1 a 2 años	11	20.00%	0	0.00%	0	0.00%	11	20.00%
De 3 a 4 años	3	5.45%	13	23.64%	16	29.09%	32	58.18%
De 5 años o más	0	0.00%	10	18.18%	2	3.64%	12	21.82%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario



Figura 4. Resultados de los factores demográficos antigüedad de servicio en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente: Tabla 4



Tabla 4.- Muestra los resultados de los factores demográficos relacionados con la antigüedad de servicio en la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Para aquellos con 1 a 2 años de antigüedad, el 20% de los usuarios reportaron una baja calidad de atención, sin casos de atención regular o adecuada. Para aquellos con 3 a 4 años de antigüedad, el 5.45% reportó una baja calidad de atención, el 23.64% indicó una atención regular, y el 29.09% percibió una adecuada atención. Por otro lado, entre quienes tienen 5 años o más de antigüedad, no hubo percepciones de baja calidad de atención, pero el 18.18% reportó una atención regular y el 3.64% una atención adecuada.

La percepción de la calidad de atención según la antigüedad de servicio. Esto sugiere que la antigüedad de los profesionales de enfermería influye significativamente en cómo los usuarios perciben la calidad de atención. Los datos muestran una tendencia hacia una mejor percepción de la atención en aquellos con más años de experiencia, ya que los profesionales con 5 años o más de antigüedad tuvieron una mayor proporción de atención regular y adecuada en comparación con los grupos con menos años de servicio.



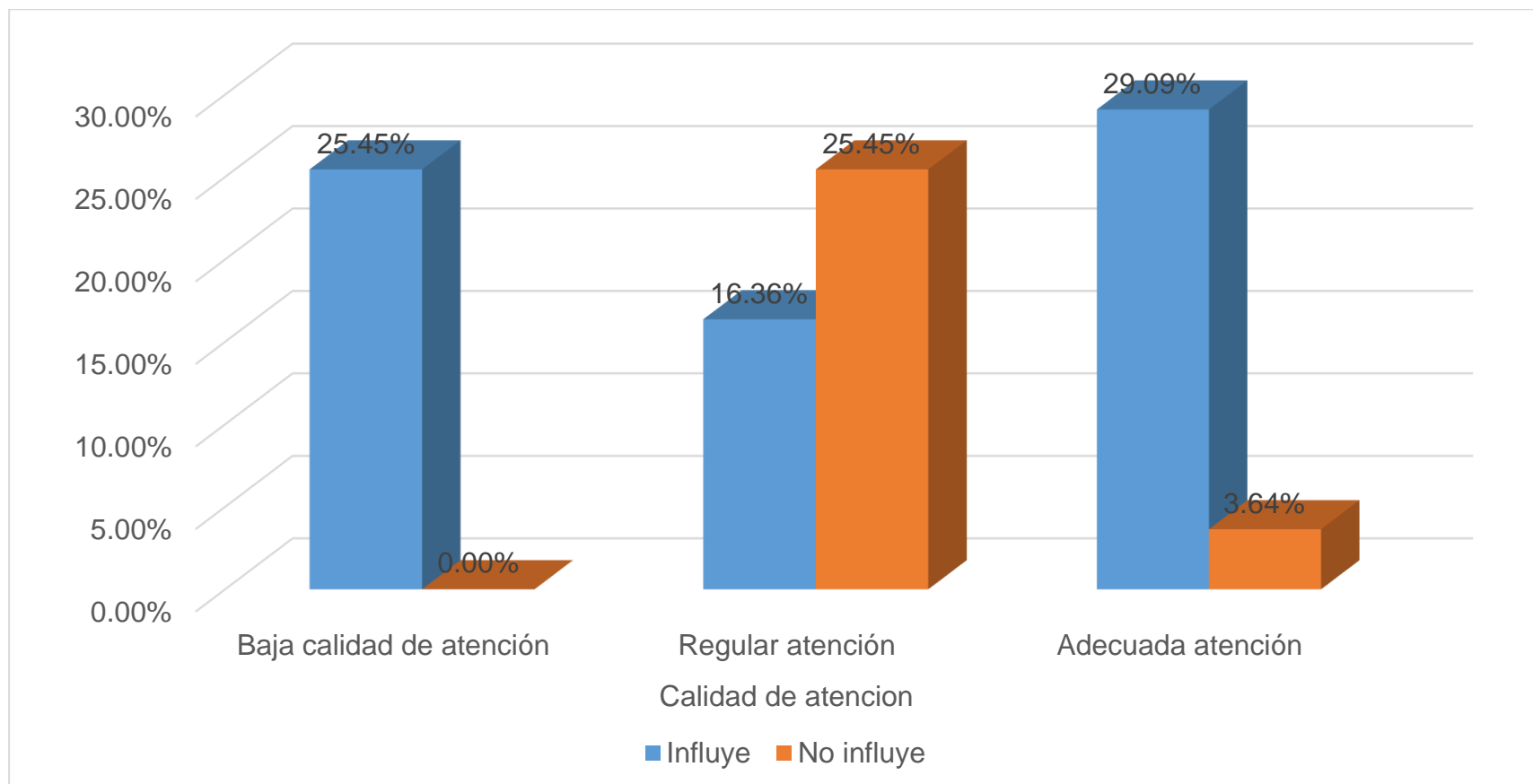
Tabla 5. Resultados de los factores de higiene ambiente laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Ambiente laboral	Calidad de atención						Total	
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Influye	14	25.45%	9	16.36%	16	29.09%	39	70.91%
No influye	0	0.00%	14	25.45%	2	3.64%	16	29.09%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario



Figura 5. Resultados de los factores de higiene ambiente laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente. Tabla 5



Tabla 5.- Presenta los resultados sobre cómo el factor de higiene del ambiente laboral influye en la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Para los usuarios que percibieron que el ambiente laboral influye en la atención, el 25.45% indicó una baja calidad de atención, el 16.36% reportó una atención regular, y el 29.09% expresó haber recibido una adecuada atención. Por otro lado, para aquellos que consideraron que el ambiente laboral no influye, no se reportaron casos de baja calidad de atención, pero el 25.45% señaló una atención regular y el 3.64% percibió una atención adecuada. La mayoría de los usuarios (70.91%) percibió que el ambiente laboral influye en la calidad de la atención recibida.



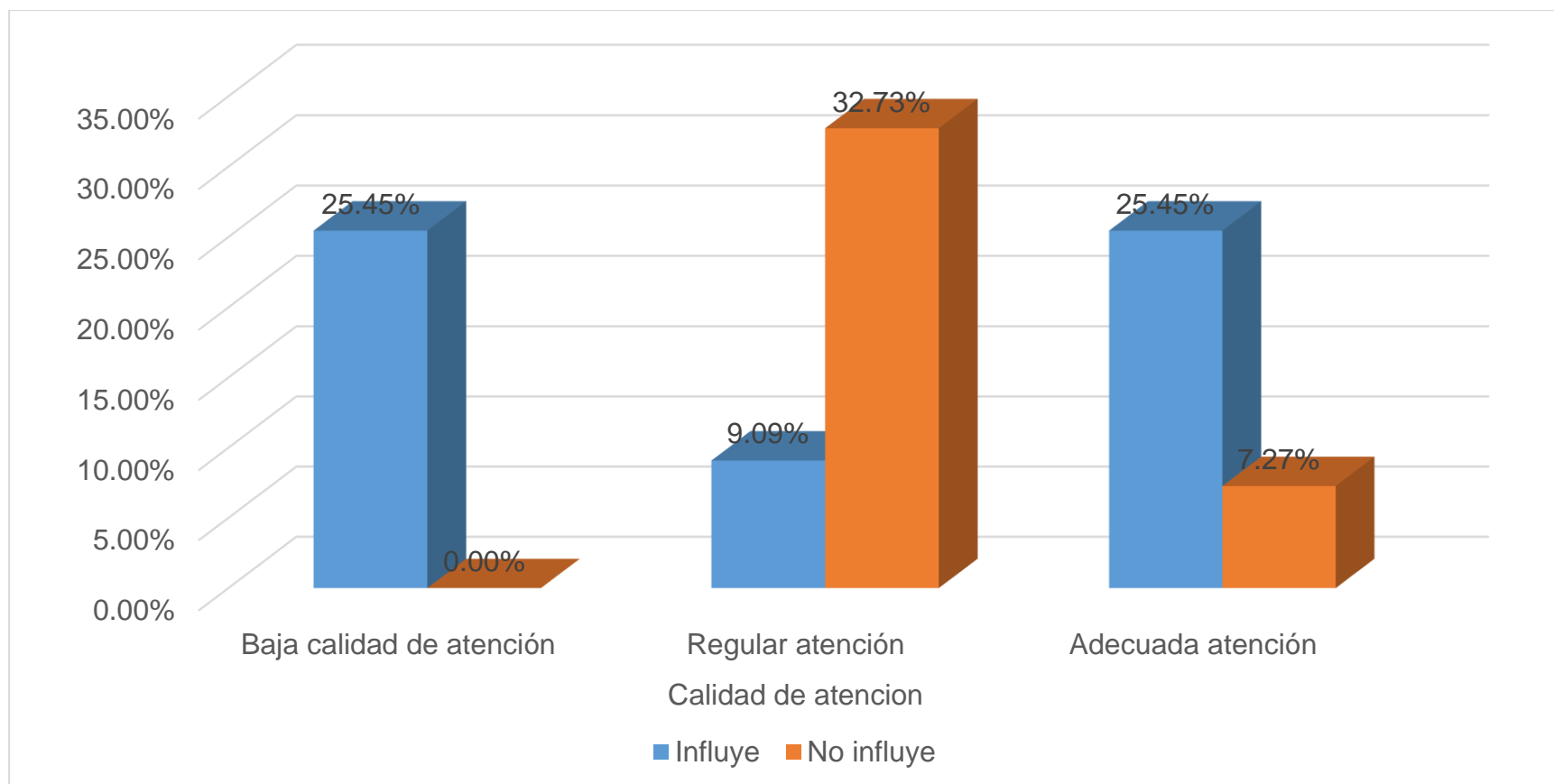
Tabla 6. Resultados de los factores de higiene sueldo y beneficios laborales en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Sueldo y beneficios laborales	Calidad de atención						Total	
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Influye	14	25.45%	5	9.09%	14	25.45%	33	60.00%
No influye	0	0.00%	18	32.73%	4	7.27%	22	40.00%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario



Figura 6. Resultados de los factores de higiene sueldo y beneficios laborales en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente: Tabla 6.



Tabla 6. Muestra los resultados de los factores de higiene relacionados con el sueldo y beneficios laborales en la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Para los usuarios que perciben que el sueldo y los beneficios laborales influyen en la calidad de atención, el 25.45% reportó una baja calidad de atención, el 9.09% indicó una atención regular, y el 25.45% consideró que la atención fue adecuada. Por otro lado, para aquellos que no perciben que el sueldo y beneficios laborales influyen, no hubo reportes de baja calidad de atención, pero el 32.73% indicó una atención regular, y el 7.27% percibió una atención adecuada. La mayoría de los usuarios (60%) consideró que el sueldo y los beneficios laborales influyen en la calidad de la atención recibida.

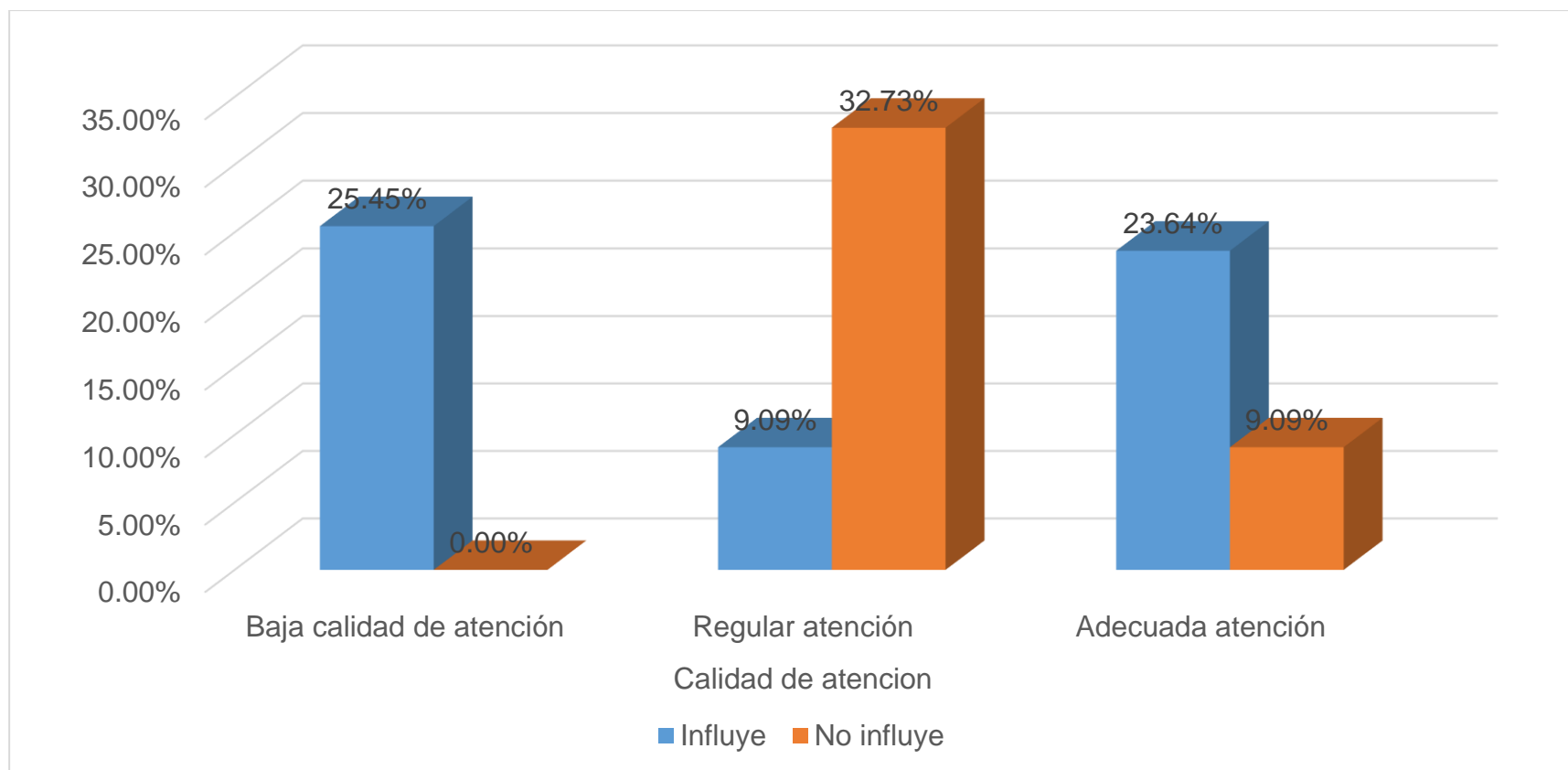


Tabla 7. Resultados de los factores de higiene Seguridad laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Seguridad laboral	Calidad de atención						Total	
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Influye	14	25.45%	5	9.09%	13	23.64%	32	58.18%
No influye	0	0.00%	18	32.73%	5	9.09%	23	41.82%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario

Figura 7. Resultados de los factores de higiene Seguridad laboral en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente: Tabla7



Tabla 7. Presenta los resultados sobre cómo la seguridad laboral influye en la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Para los usuarios que perciben que la seguridad laboral influye en la calidad de atención, el 25.45% reportó una baja calidad de atención, el 9.09% indicó una atención regular, y el 23.64% percibió una atención adecuada. En contraste, para aquellos que consideran que la seguridad laboral no influye, no hubo reportes de baja calidad de atención, pero el 32.73% indicó una atención regular, y el 9.09% percibió una adecuada atención. La mayoría de los usuarios (58.18%) considera que la seguridad laboral influye en la calidad de la atención recibida.

Estos resultados evidencian que la estabilidad y condiciones laborales del personal de enfermería constituyen un factor relevante en la percepción de la calidad del servicio. Cuando el personal se siente seguro en su puesto de trabajo, con garantías contractuales y respaldo institucional, tiende a mostrar mayor compromiso, empatía y disposición para brindar un cuidado de calidad. Por el contrario, la inseguridad laboral puede generar estrés, desmotivación y menor concentración en las tareas asistenciales, lo que repercute negativamente en la experiencia del usuario.



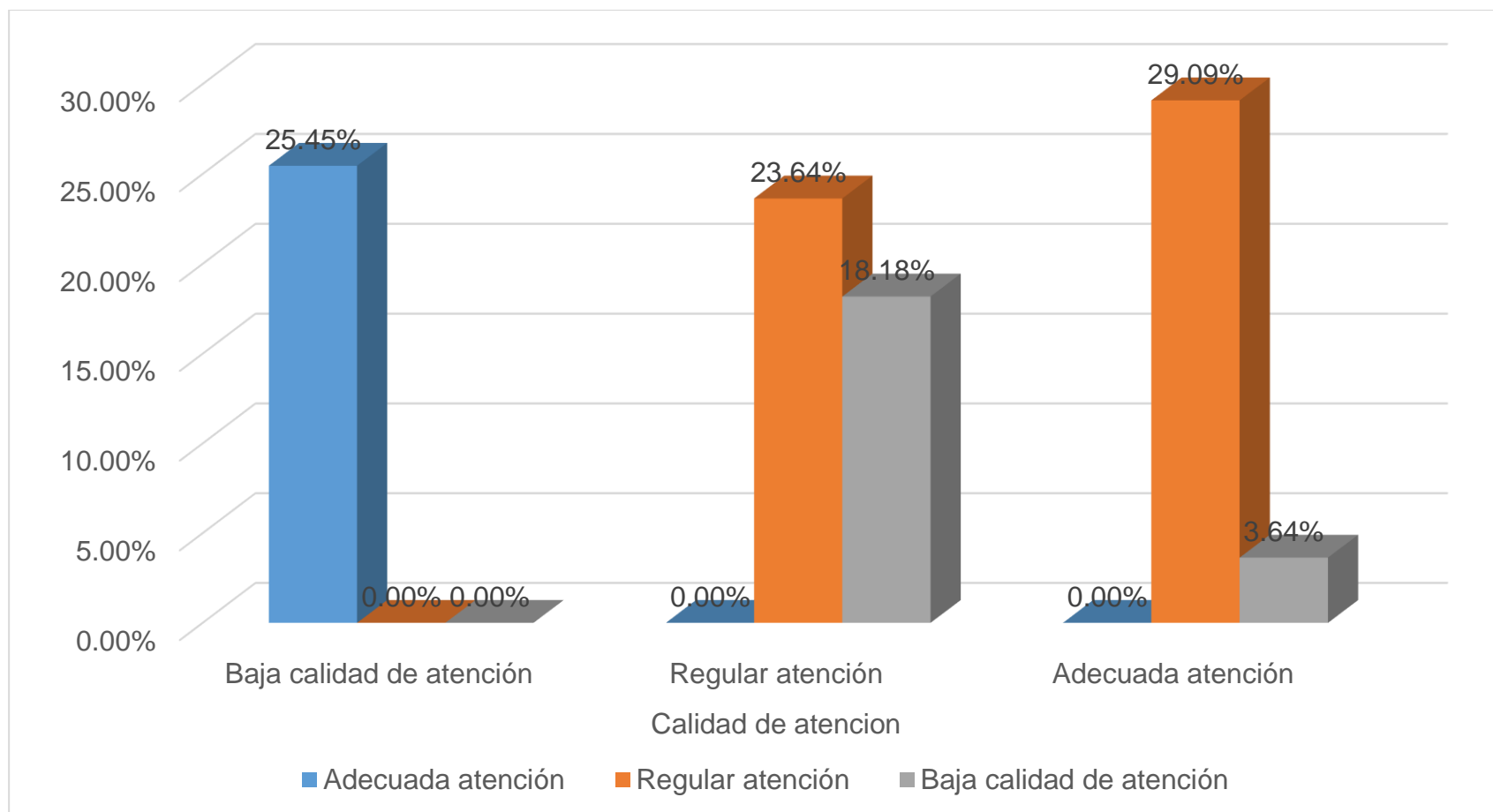
Tabla 8. Resultados de la capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Capacidad de respuesta	Calidad de atención						Total	
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Adecuada atención	14	25.45%	0	0.00%	0	0.00%	14	25.45%
Regular atención	0	0.00%	13	23.64%	16	29.09%	29	52.73%
Baja calidad de atención	0	0.00%	10	18.18%	2	3.64%	12	21.82%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario



Figura 8. Resultados de la capacidad de respuesta en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente: Tabla 8



Tabla 8.-Presenta los resultados sobre cómo la capacidad de respuesta influye en la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Para los usuarios que percibieron una adecuada capacidad de respuesta, el 25.45% reportó una baja calidad de atención, mientras que no se registraron casos de atención regular o adecuada en esta categoría. Para aquellos que reportaron una capacidad de respuesta regular, el 23.64% indicó una atención regular y el 29.09% percibió una atención adecuada. Finalmente, entre quienes reportaron una baja capacidad de respuesta, el 18.18% indicó una atención regular, y el 3.64% percibió una adecuada atención.

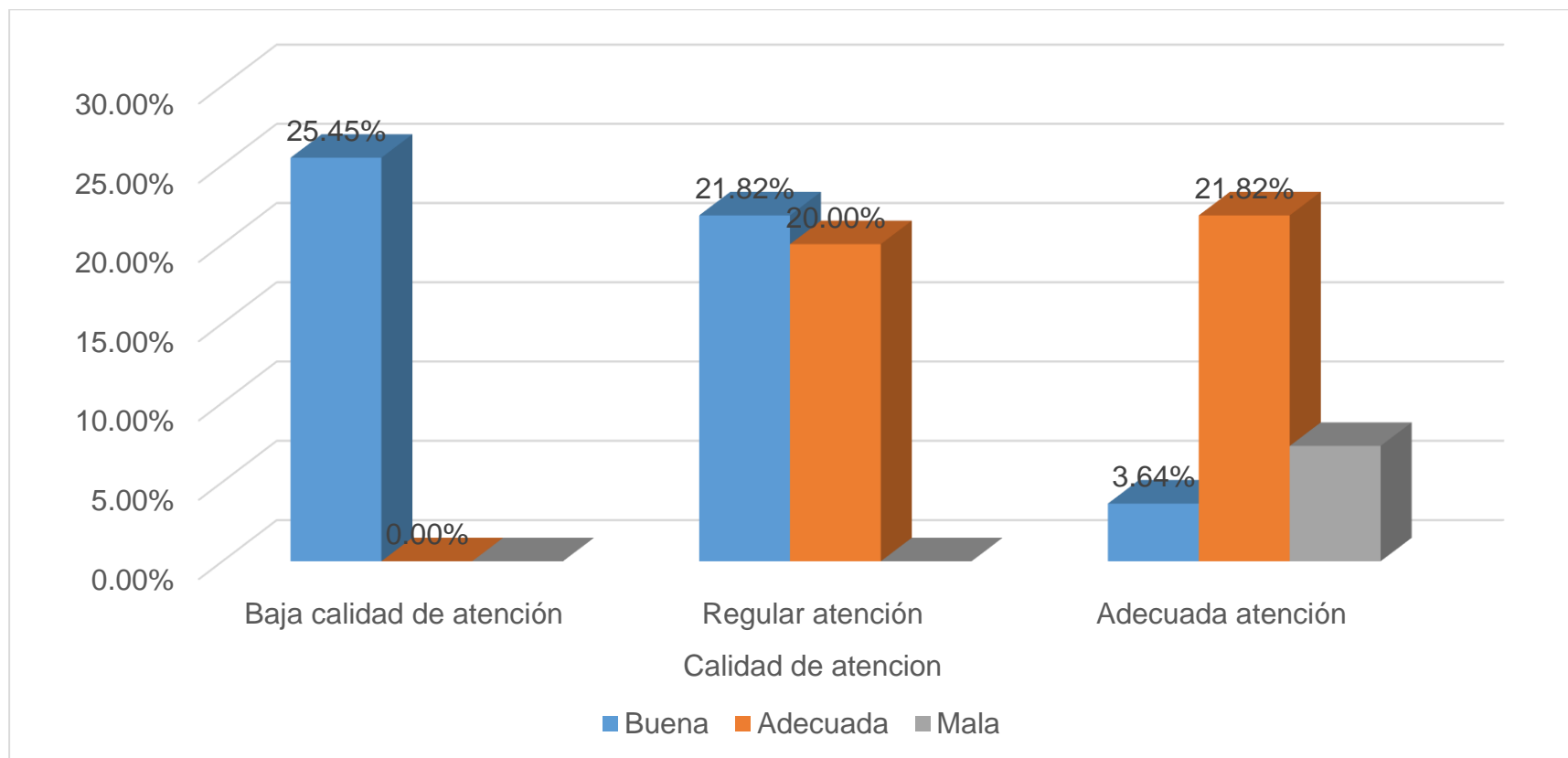


Tabla 9. Resultados de la Trato al usuario con empatía en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Trato al usuario con empatía	Calidad de atención						Total	
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Buena	14	25.45%	12	21.82%	2	3.64%	28	50.91%
Adecuada	0	0.00%	11	20.00%	12	21.82%	23	41.82%
Mala	0	0.00%	0	0.00%	4	7.27%	4	7.27%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario

Figura 9. Resultados de la Trato al usuario con empatía en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente: Tabla 9



Tabla 9.- Presenta los resultados sobre cómo el trato al usuario con empatía influye en la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Para los usuarios que reportaron un buen trato con empatía, el 25.45% indicó una baja calidad de atención, el 21.82% reportó una atención regular, y el 3.64% consideró la atención adecuada. Aquellos que percibieron un trato adecuado con empatía no reportaron baja calidad de atención, pero el 20.00% indicó una atención regular y el 21.82% percibió una atención adecuada. Finalmente, para los usuarios que percibieron un trato malo con empatía, el 7.27% reportó una atención regular y el 7.27% indicó una adecuada atención, sin reportes de baja calidad de atención.

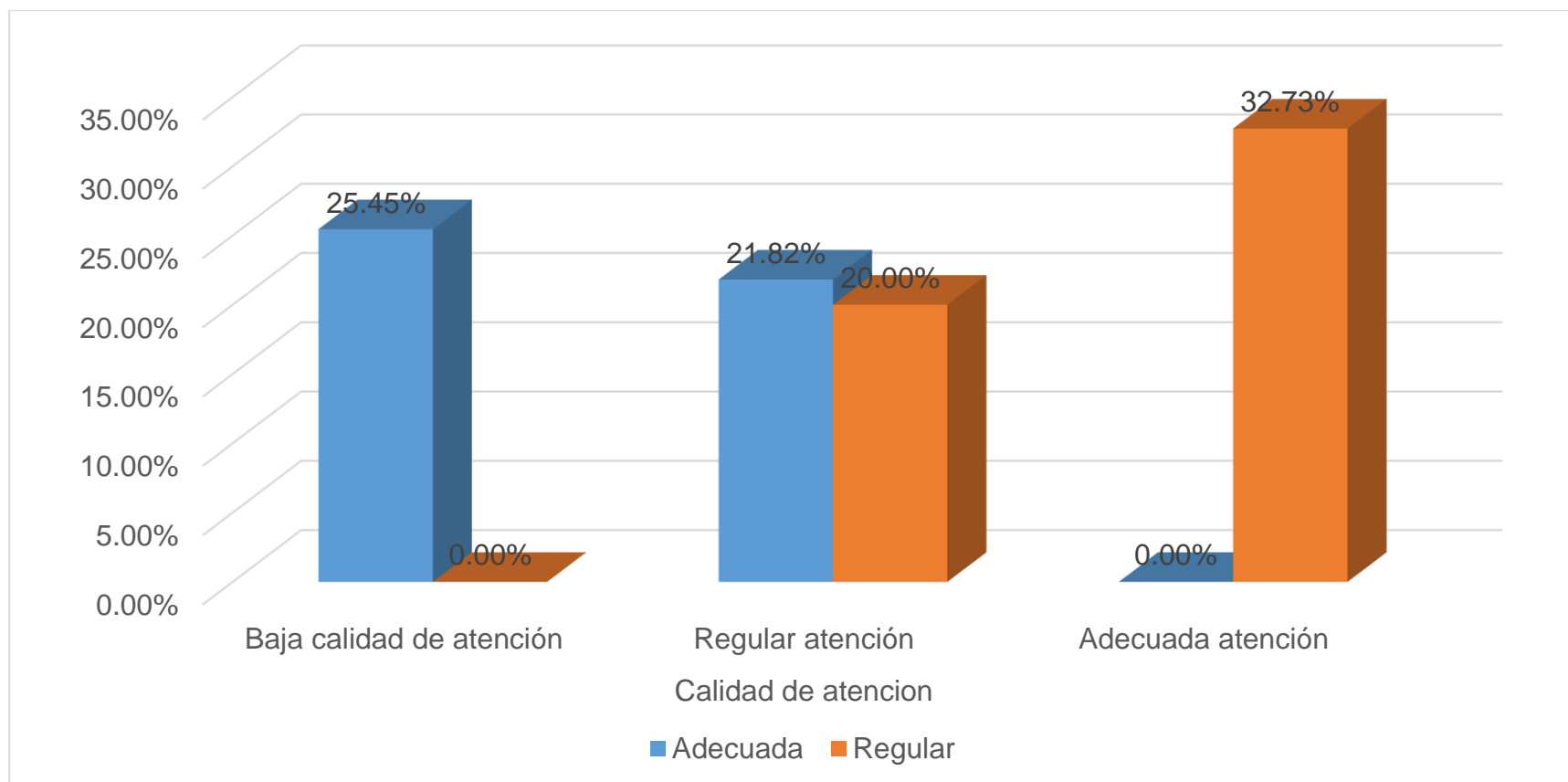


Tabla 10. Resultados de la efectividad y oportunidad en la atención en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Efectividad y oportunidad en la atención	Calidad de atención						Total	
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Adecuada	14	25.45%	12	21.82%	0	0.00%	26	47.27%
Regular	0	0.00%	11	20.00%	18	32.73%	29	52.73%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario.

Figura 10. Resultados de la efectividad y oportunidad en la atención en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente: Tabla 10



Tabla 10.- Muestra los resultados sobre cómo la efectividad y oportunidad en la atención influye en la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Para los usuarios que percibieron que la efectividad y oportunidad de la atención fue adecuada, el 25.45% reportó una baja calidad de atención, el 21.82% indicó una atención regular, y no hubo reportes de atención adecuada. En cambio, para aquellos que consideraron la efectividad y oportunidad como regular, no hubo reportes de baja calidad de atención, pero el 20.00% señaló una atención regular y el 32.73% percibió una atención adecuada. En total, el 52.73% de los usuarios consideró la atención regular en cuanto a efectividad y oportunidad, mientras que el 47.27% la consideró adecuada.



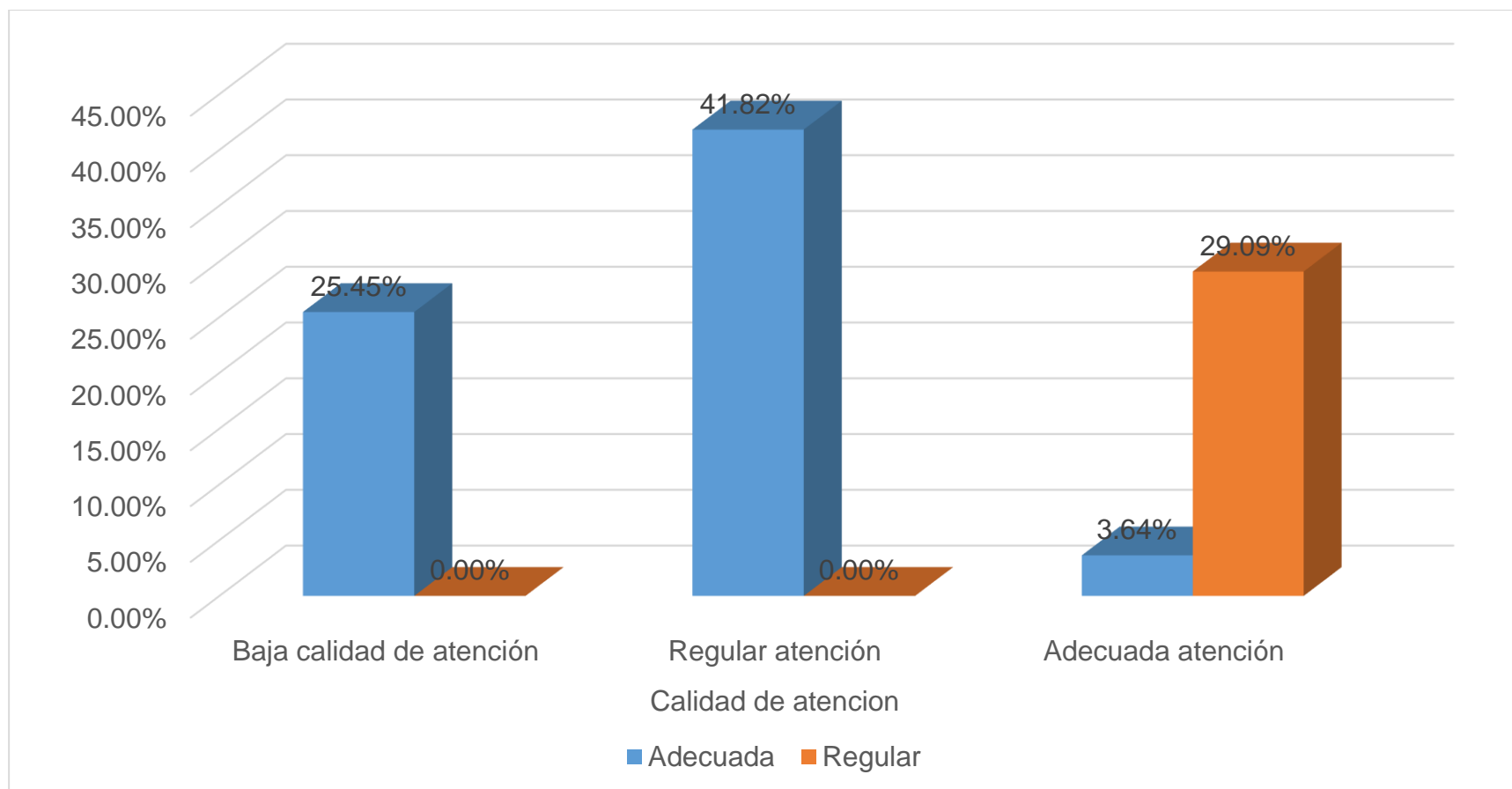
Tabla 11. Resultados brinda seguridad al usuario en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Brinda seguridad al usuario	Calidad de atención						Total	
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Adecuada	14	25.45%	23	41.82%	2	3.64%	39	70.91%
Regular	0	0.00%	0	0.00%	16	29.09%	16	29.09%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario.



Figura 11. Resultados brinda seguridad al usuario en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuente: Tabla 11



Tabla 11.- Muestra los resultados sobre cómo la percepción de que se brinda seguridad al usuario influye en la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. Para los usuarios que consideraron que la seguridad brindada fue adecuada, el 25.45% reportó una baja calidad de atención, el 41.82% indicó una atención regular, y el 3.64% percibió una atención adecuada. Por otro lado, aquellos que consideraron que la seguridad fue regular no reportaron casos de baja o regular calidad de atención, pero el 29.09% indicó una atención adecuada. La mayoría de los usuarios (70.91%) percibió que la seguridad brindada fue adecuada, mientras que el 29.09% la consideró regular.



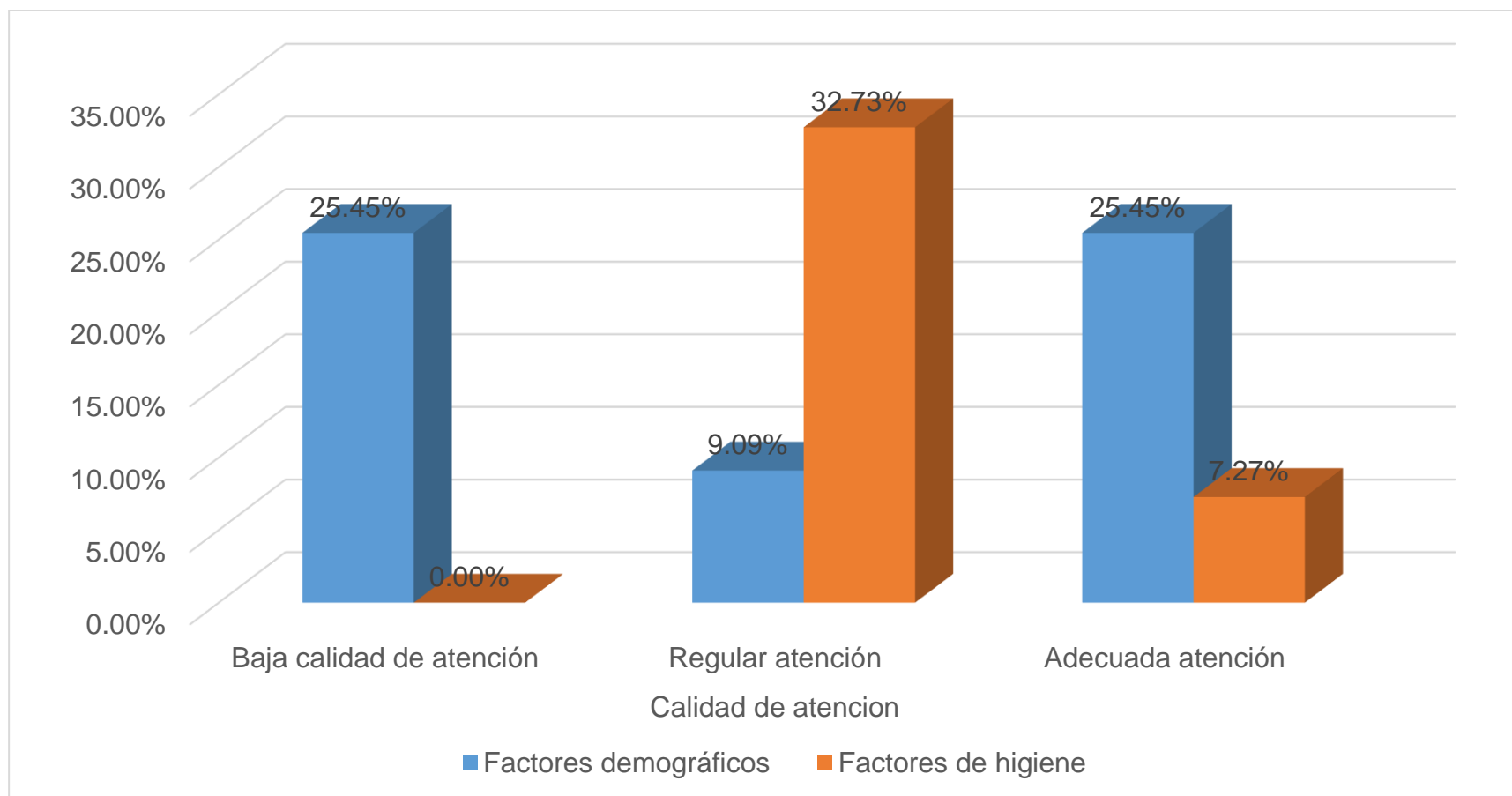
Tabla 12. Resultados de factores en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024

Factores	Calidad de atención							
	Baja calidad de atención		Regular atención		Adecuada atención		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Factores demográficos	14	25.45%	5	9.09%	14	25.45%	33	60.00%
Factores de higiene	0	0.00%	18	32.73%	4	7.27%	22	40.00%
Total	14	25.45%	23	41.82%	18	32.73%	55	100.00%

Fuente: Cuestionario



Figura 12. Resultados de factores en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024



Fuent.: Tabla 12



Tabla 12.- Muestra los resultados de la influencia de los factores demográficos y los factores de higiene en la calidad de atención de enfermería percibida por los usuarios en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya, 2024. En cuanto a los factores demográficos, el 25.45% de los usuarios reportaron una baja calidad de atención, el 9.09% indicó una atención regular y el 25.45% percibió una adecuada atención. En cuanto a los factores de higiene, no se reportaron casos de baja calidad de atención, pero el 32.73% indicó una atención regular y el 7.27% percibió una adecuada atención.

En la percepción de la calidad de atención en función de estos factores. Los resultados sugieren que tanto los factores demográficos como los factores de higiene influyen significativamente en la percepción de la calidad de atención. Los usuarios que mencionaron factores demográficos tienden a reportar tanto una baja como una adecuada calidad de atención, mientras que aquellos que señalaron factores de higiene reportan mayoritariamente una atención regular. Esto sugiere que los factores de higiene desempeñan un papel crucial en la satisfacción de los pacientes con la atención recibida.



DISCUSIÓN

Objetivo General: El objetivo general de esta investigación fue identificar los factores y su influencia en la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia de la Micro Red La Joya 2024. Los resultados obtenidos en este estudio, respaldados por un análisis reveló que los factores demográficos, factores de higiene y factores relacionados con la atención de calidad influyen significativamente en la percepción de la calidad de atención de enfermería. Los análisis estadísticos mostraron que los usuarios mayores de 40 años perciben una mejor calidad de atención en comparación con los más jóvenes, y que el 70.91% de los usuarios considera que el ambiente laboral influye en la atención recibida. Además, la capacidad de respuesta y el trato empático del personal de enfermería también fueron determinantes en la percepción de los usuarios, con el 50.91% reportando un buen trato empático, pero con un bajo porcentaje de percepción de atención adecuada. Estos resultados son consistentes con estudios internacionales, como el de Tapia (2024), y nacionales, como el de Rivera (2019), que destacan la importancia de las condiciones laborales y la respuesta del personal en la calidad percibida.

En términos generales, los resultados confirman que mejorar las condiciones laborales y optimizar la capacidad de respuesta del personal de enfermería puede elevar la percepción de la calidad de atención, alineándose con estudios previos a nivel internacional y local, un enfoque integral que contemple la mejora de los factores demográficos, las condiciones de trabajo y el trato interpersonal del personal de enfermería es clave para elevar la calidad de los servicios de atención en emergencias y aumentar la satisfacción del usuario.

OE1: Determinar los factores demográficos y su influencia en la calidad de atención



de enfermería. El análisis de los factores demográficos como la edad y la condición laboral reveló que el grupo etario de 40 años o más tiene una mejor percepción de la calidad de atención en comparación con los pacientes de 26 a 36 años. Esto respalda los hallazgos del (2021), quien encontró que un 58.03% de los usuarios estaba satisfecho con la atención, destacando la importancia de factores como la edad y las condiciones laborales.

A nivel nacional, Ramos (2023) también indicó que los factores demográficos influyen en la calidad percibida de la atención, con un 57.1% de usuarios satisfechos con la calidad de atención en el Centro de Salud San Rafael. Los resultados obtenidos en la Micro Red La Joya sugieren que, al mejorar la atención hacia los diferentes grupos etarios, la satisfacción de los usuarios puede aumentar significativamente.

OE2: Determinar los factores de higiene y su influencia en la calidad de atención de enfermería. En cuanto a los factores de higiene, El 70.91% de los pacientes indicó que el ambiente laboral influye en la calidad de la atención, y el 60% consideró que los sueldos y beneficios también son relevantes (Tabla 6).

Estos resultados coinciden con el estudio de Luengo et al. (2021), que concluyó que las condiciones laborales influyen significativamente en la percepción de la calidad del cuidado, y con el análisis de Rivera (2019), quien encontró una relación positiva entre la gestión adecuada del personal y la calidad de atención.

A nivel local, Zevallos (2022) también observó que el ambiente laboral y la resiliencia del personal de enfermería afectaban la calidad del cuidado humanizado, aunque sus resultados no mostraron una relación significativa estadísticamente. En la Micro Red La Joya, sin embargo, los factores de higiene mostraron una fuerte influencia en la percepción de la calidad de la atención, como lo indican los valores



obtenidos.

OE3: Determinar los factores de atención de calidad y su influencia en la atención de enfermería. La capacidad de respuesta y el trato empático fueron factores clave en la percepción de la calidad de atención en cuanto a la capacidad de respuesta, indicando una influencia significativa de este factor en la percepción de los pacientes (Tabla 9). Además, el análisis del trato empático demuestra que también tiene un impacto considerable en la calidad percibida (Tabla 10).

A nivel internacional, Tapia (2024) reportó una mejora del 40% en la calidad de atención tras una intervención para reducir el estrés en el personal de salud, lo que refuerza la importancia de la capacidad de respuesta y la relación interpersonal en la percepción del usuario. Similarmente, Ramírez y Canales (2024) encontraron que el estrés laboral afecta negativamente la percepción de la atención, con un 66.4% de los usuarios calificando la atención como eficiente solo en entornos de bajo estrés.

Localmente, Callo (2023) observó que el 48% de las madres en el Centro de Salud Mariano Melgar percibieron una alta calidad de atención, lo que subraya la importancia de factores como la capacidad de respuesta y el trato empático. Estos resultados concuerdan con los hallazgos en la Micro Red La Joya, donde ambos factores son cruciales para mejorar la percepción de la calidad de atención.

OE4: Identificar los factores relacionados con la atención de calidad y su influencia en la atención de enfermería. En cuanto a los factores relacionados con la atención de calidad, como la efectividad y oportunidad en la atención, que estos factores también influyen significativamente en la percepción de los pacientes (Tabla 11). El 47.27% de los usuarios percibió la efectividad de la atención como adecuada, lo que está alineado con el estudio de Cárdenas (2023), donde un 55.6% de los



usuarios reportaron una buena calidad de atención.

Asimismo, Cuadros y Aucatoma (2023) encontraron que los factores institucionales, como la capacidad de respuesta, son determinantes en la satisfacción de los usuarios. En su estudio, el 80% de los usuarios se mostró insatisfecho con la capacidad de respuesta, lo que destaca la importancia de mejorar estos aspectos para generar una percepción positiva de la calidad de atención, similar a lo hallado en la Micro Red La Joya.

Los resultados obtenidos en la Micro Red La Joya, respaldados por los análisis de coinciden con estudios internacionales, nacionales y locales. Los factores demográficos los factores de higiene y los factores relacionados con la atención de calidad influyen significativamente en la calidad de atención percibida por los usuarios. Estos hallazgos subrayan la importancia de mejorar las condiciones laborales, la capacidad de respuesta y el trato empático para elevar la percepción de la calidad de los servicios de salud.



CONCLUSIONES

- Primera:** La investigación mostró que los factores demográficos, factores de higiene, y factores relacionados con la atención influyeron significativamente en la calidad de atención de enfermería en la Micro Red La Joya 2024. El 63.64% de los usuarios de 40 años o más percibieron una atención adecuada, y el 70.91% indicó que el ambiente laboral influía en la atención, mientras que el 60% consideró los sueldos y beneficios como determinantes. Además, el 52.73% calificó la capacidad de respuesta como regular, y solo el 3.64% percibió una atención adecuada con un buen trato empático. La efectividad y oportunidad en la atención fueron consideradas adecuadas por el 47.27% de los usuarios.
- Segunda:** Los factores demográficos, como la edad y la condición laboral, influyeron de manera significativa en la percepción de la calidad de atención. Los usuarios de 40 años o más percibieron una mejor calidad de atención (63.64% reportó una atención adecuada), mientras que los más jóvenes manifestaron mayores niveles de insatisfacción, y se demostró que la condición laboral también tuvo un impacto importante, con un 67.27% de los usuarios percibiendo una mejor atención.
- Tercera:** Se concluyó que los factores de higiene, como el ambiente laboral y los sueldos y beneficios, influyeron considerablemente en la calidad percibida de atención. El 70.91% de los usuarios indicó que el ambiente laboral influía en la calidad de la atención, mientras que el



60% de los encuestados consideró que los sueldos y beneficios impactaban directamente en la calidad percibida.

Cuarta: Se determinó que la capacidad de respuesta y el trato empático fueron esenciales en la percepción de la calidad de atención, con el 52.73% de los usuarios considerando la capacidad de respuesta como regular y solo el 3.64% percibiendo una atención adecuada junto con un trato empático positivo.

Quinta: Se concluyó que la efectividad y oportunidad en la atención influyeron fuertemente en la calidad percibida, con el 47.27% de los usuarios reportando una atención adecuada, mientras que el 52.73% consideró la atención regular. Estos resultados fueron confirmados, lo que evidenció la importancia de mejorar estos aspectos en los servicios de emergencia para optimizar la calidad de atención.



RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda al Gerente de la Micro Red de la Joya priorizar la mejora del ambiente organizacional y realizar una revisión integral de las políticas de incentivos y remuneración del personal de enfermería. El bienestar del equipo es esencial para garantizar un entorno de trabajo que fomente un desempeño óptimo, lo que repercute directamente en la calidad de atención percibida por los usuarios. Implementar políticas de apoyo psicológico y físico para el personal también contribuirá a una mejor dinámica en la atención.
- Segunda:** Se recomienda que el responsable encargado del área de calidad capacite al personal de enfermería para que brinden una atención integral y personalizada, considerando las particularidades de cada paciente según su grupo etario, condición socioeconómica y laboral. Es responsabilidad del personal fortalecer sus competencias comunicativas y habilidades de trato humano, con el fin de mejorar la interacción con los usuarios, especialmente con los más jóvenes, quienes suelen requerir mayor apoyo emocional, educativo y orientación durante su atención.
- Tercera:** Se sugiere que el área de promoción de la salud, mejoren el ambiente laboral mediante el fomento de una cultura de trabajo colaborativo y el fortalecimiento del trabajo interdisciplinario. La adecuada gestión de las relaciones interpersonales dentro del equipo impacta directamente en la calidad del cuidado percibido por los usuarios. Asimismo, el personal de enfermería debe asumir un compromiso activo con la capacitación continua, aprovechando las oportunidades formativas



que les permitan fortalecer sus competencias y su rol dentro de un entorno laboral saludable.

Cuarta: Se recomienda que la jefatura de enfermería trabajen en el fortalecimiento de la capacidad de respuesta y la empatía en el cuidado. Es fundamental que el personal actúe con rapidez y eficacia ante las necesidades del usuario, combinando la atención técnica con una actitud empática que considere tanto el bienestar físico como el emocional y psicológico. La humanización del cuidado debe consolidarse como un eje transversal en toda práctica profesional.

Quinta: Se recomienda que los usuarios o pacientes participen activamente en su proceso de atención, comunicando de manera clara y oportuna sus necesidades, expectativas y percepciones al personal de salud. De esta manera, el equipo asistencial podrá adaptar la atención a las características individuales de cada usuario, favoreciendo una atención centrada en la persona y promoviendo una mayor satisfacción con los servicios de salud.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Garcia-Ortiz JM. Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud Salud y Vida. junio de 2024;8(15):16-27.
2. Garcia-Ortiz JM. Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud Salud y Vida. junio de 2024;8(15):16-27.
3. Sara, Carlos J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. junio de 2019;36(2):288-95.
4. Islas RG, Valencia AI, Bustos E, et al. Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. Journal of Negative and No Positive Results. 2020;5(10):1163-78.
5. Losada, M. Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing [Internet]. [citado 19 de octubre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922007000200011
6. García, Á. La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. Revista Clínica de Medicina de Familia. febrero de 2009;2(6):275-9.
7. OMS. Recursos humanos para la salud - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. 2022 [citado 19 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/recursos-humanos-para-salud>
8. d'Empaire G. Calidad de atención médica y principios éticos. Acta bioethica. noviembre de 2010;16(2):124-32.



9. Moreno Monsiváis MG, Interrial Guzmán MG. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. *Index de Enfermería*. diciembre de 2012;21(4):185-9.
10. Núñez, Batista. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*. 2020;(2):71-88.
11. Lince, Eugenia. La psicología de la salud: antecedentes, definición y perspectivas. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*. junio de 2010;2(1):57-71.
12. Solórzano KS. La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio*. noviembre de 2021;1(47):165-79.
13. Alamo-Palomino, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo HF, Alamo-Palomino IJ, Matzumura-Kasano JP, Gutiérrez-Crespo HF. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. abril de 2020;20(2):246-53.
14. MINSA. El 40% de niños entre los dos y cinco años en el Perú tiene parásitos - Noticias - Ministerio de Salud - Plataforma del Estado Peruano [Internet]. 2022 [citado 19 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/19463-minsa-el-40-de-ninos-entre-los-dos-y-cinco-anos-en-el-peru-tiene-parasitos>
15. ENEI. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. 2017 [citado 19 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-441-de-la-poblacion-del-pais-con-algun-problema-de-salud-busco-atencion-14060/>



16. Rodrigues, Fhon, Rodrigues. Caída y factores demográficos y clínicos en adultos mayores: estudio de seguimiento. *Enfermería Global*. 2021;20(61):139-71.
17. Yépez-Martínez B. La demografía de la familia y los hogares. *Cuadernos del Cendes*. agosto de 2013;30(83):121-33.
18. Sabastizagal-Vela I, Astete-Cornejo J, Benavides FG, Sabastizagal-Vela I, Astete-Cornejo J, Benavides FG. Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. enero de 2020;37(1):32-41.
19. Martínez, Oviedo-Trespacios O, Luna Amaya C. Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Revista Salud Uninorte*. septiembre de 2013;29(3):542-60.
20. Poquis E, Cadenillas Albornoz V, Palacios Garay JP, Nuñez Vara FE, Buendía Vila GR, Chumacero Calle JC, et al. Análisis del perfil profesional en la empleabilidad de estudiantes de Enfermería de un Instituto Superior Tecnológico Público. *Propósitos y Representaciones [Internet]*. septiembre de 2020 [citado 19 de octubre de 2024];8(3). Disponible en: http://rg.peorg.peorg.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2307-79992020000400038&lng=es&nrm=iso&tlng=es
21. Moreno JE, Marcaccio A. PERFILES PROFESIONALES Y VALORES RELATIVOS AL TRABAJO. *Ciencias Psicológicas*. noviembre de 2014;8(2):129-38.
22. Mejía CR, Ccusi SG, Solano-Nuñez LG, Capacute-Ch K, Vicente ER, Mejía CR, et al. Antigüedad laboral y su relación con el tipo de accidente laboral de los



- trabajadores del Perú. Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo. 2020;29(1):57-64.
23. Oyola-García AE, Soto-Cabezas MG, Quispe-Illanzo MP. La antigüedad de las referencias bibliográficas en publicaciones científicas. Anales de la Facultad de Medicina. octubre de 2014;75(4):381-2.
24. Hernández de Velazco J, Chumaceiro AC, Atencio Cárdenas E. Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Revista Venezolana de Gerencia. septiembre de 2009;14(47):458-72.
25. Sosa AB, Mattassini L, Di Marco L, Ferrari R. Formación Básica en Higiene y Seguridad Laboral para Ingenieros. Formación universitaria. 2008;1(3):35-9.
26. Moreno Jiménez B. Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del Trabajo. 2011;57:4-19.
27. Loor, MG, Mendoza Cevallos MG, Alcívar Catagua MA, Loor Macias MG, Mendoza Cevallos MG, Alcívar Catagua MA. Perspectivas sobre seguridad, salud ocupacional de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente laboral en el período 2019-2023. Revista InveCom [Internet]. junio de 2024 [citado 19 de octubre de 2024];4(2). Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2739-00632024000200103&lng=es&nrm=iso&tlng=es
28. Romeral, J. Gestión de la seguridad y salud laboral, y mejora de las condiciones de trabajo: El modelo español. Boletín mexicano de derecho comparado. diciembre de 2012;45(135):1325-39.
29. Hanco Gomez MS, Carpio Maraza A, Laura Castillo ZJ, Flores Mamani E, Hanco Gomez MS, Carpio Maraza A, et al. Relaciones interpersonales y



- desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Comuni@cción. julio de 2021;12(3):186-94.
30. Molina de Colmenares N, Pérez de Maldonado I. El clima de relaciones interpersonales en el aula un caso de estudio. Paradígma. diciembre de 2006;27(2):193-219.
31. Parra-Tapia E, Perales-Ortiz G, Quezada AD, Torres-Pereda P. Salud y seguridad laboral: intervención educativa en trabajadores de limpieza en áreas de investigación. Salud pública Méx. 14 de agosto de 2020;61:657-69.
32. Marqués F. Reseña de Salud laboral: conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. Medicina y Seguridad del Trabajo. marzo de 2022;68(266):76-7.
33. Rodríguez, CA, Miranda Osorio CI, Martínez Prats G, Rodríguez Garza CA, Miranda Osorio CI, Martínez Prats G. Beneficios sociales y satisfacción laboral: un estudio descriptivo. Revista Investigación y Negocios. junio de 2024;17(29):26-31.
34. Rodríguez-Eguizabal E, Gil-de Gómez MJ, San Sebastián M, Oliván-Blázquez B, Coronado-Vázquez V, Sánchez-Calavera MA, et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Gaceta Sanitaria. junio de 2022;36(3):232-9.
35. Castillo-Ayón LM, Delgado-Choez GS, Briones-Mera BM, Santana-Vera ME, Castillo-Ayón LM, Delgado-Choez GS, et al. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud Salud y Vida. junio de 2023;7(13):40-9.
36. Borré Ortiz YM, Vega Vega Y. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE



- ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Ciencia y enfermería. diciembre de 2014;20(3):81-94.
37. Triana Restrepo MC. La empatía en la relación enfermera-paciente [Internet]. 2017 [citado 24 de octubre de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002017000200121
38. Triana Restrepo MC. La empatía en la relación enfermera-paciente. Avances en Enfermería. agosto de 2017;35(2):121-2.
39. Cid Gutiérrez S, Urrutia M, Cid Gutiérrez S, Urrutia M. Desarrollo de la empatía en estudiantes universitarios del área económica¹. Cuadernos de Investigación Educativa. junio de 2022;13(1):59-78.
40. Fajardo-Dolci G, Gutiérrez JP, García-Saisó S. Acceso efectivo a los servicios de salud: operacionalizando la cobertura universal en salud. Salud Pública de México. abril de 2015;57(2):180-6.
41. Vela Reyna JB, Olmedo Noguera CN, Ibarra-Cisneros MA, Vela Reyna JB, Olmedo Noguera CN, Ibarra-Cisneros MA. E-commerce: experiencia, seguridad, confianza y satisfacción. Investigación administrativa [Internet]. junio de 2024 [citado 19 de octubre de 2024];53(133). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-76782024000100005&lng=es&nrm=iso&tlng=es
42. Villarreal Cantillo E. Seguridad de los pacientes. Un compromiso de todos para un cuidado de calidad. Revista Salud Uninorte. julio de 2007;23(1):112-9.
43. Tapia Illescas TJ. Propuesta educ comunicativa para el manejo del estrés en el personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención en el área de emergencia. Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, en el periodo



- enero – abril 2024 [Internet] [masterThesis]. Quito: Universidad de las Américas, 2024; 2024 [citado 18 de octubre de 2024]. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/15783>
44. Ayoví Valdez LT. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas [Internet]. Ecuador - PUCESE - Maestría en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias; 2021 [citado 18 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/39116>
45. Luengo-Martínez C, Paravic-Klijn T, Burgos-Moreno M, Luengo-Martínez C, Paravic-Klijn T, Burgos-Moreno M. Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. Index de Enfermería. junio de 2021;30(1-2):29-33.
46. Núñez MDL, Batista MA. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. Saluta. 2020;(2):71-88.
47. Vélez C, Mercedes M. Impacto del estrés laboral en la calidad de atención a pacientes en establecimientos de salud del cantón Huamboya. Junio-julio 2024 [Internet] [masterThesis]. Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro. 2024 [citado 18 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/7342>
48. Rivera Rojas E. Gestión de recursos humanos y su influencia en la calidad de atención del profesional de la salud del Aclás Pillco Marca, Huánuco – 2019. 2022 [citado 18 de octubre de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7138>
49. Ramos Huaman NR. Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el Centro de Salud San Rafael, Huánuco, 2022.



- 2023 [citado 18 de octubre de 2024]; Disponible en:
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8779>
50. Córdova Ruiz M del C. Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Cayetano Heredia Lima 2019. 2021 [citado 18 de octubre de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6475>
51. Cuadros Quispe KG, Aucatoma Garay E. Factores institucionales de la calidad de atención y satisfacción de usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital de Apoyo Sivia - Ayacucho, 2023. 2023 [citado 18 de octubre de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8367>
52. Zevallos Calderon MJ. Influencia de la resiliencia del personal de enfermería en la calidad del cuidado humanizado. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Arequipa. 2021. 17 de octubre de 2022 [citado 18 de octubre de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12108>
53. Cárdenas Paz CK. Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023. 19 de diciembre de 2023 [citado 18 de octubre de 2024]; Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12920/13248>
54. Uriarte Laura G, Ugarte Aroste ZF, Zevallos Calderón MJ. Satisfacción laboral de la Enfermera y calidad de atención en los pacientes del servicio de Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado; Arequipa 2023. 2023 [citado 18 de octubre de 2024]; Disponible en:



<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8067>

55. Torre CDL, Alejandra C. Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo de sus niños menores de 5 años en el Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa 2022. 22 de junio de 2023 [citado 18 de octubre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12788>



ANEXOS:



ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2
3	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1
4	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2
5	2	1	2	1	1	3	2	2	2	4	3	1	3	2
6	3	1	3	1	1	1	3	4	3	4	3	2	4	3
7	2	1	2	3	2	2	1	3	1	4	2	2	4	1
8	2	2	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	3	1
9	3	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1
10	2	2	2	2	2	3	1	4	2	2	2	2	3	2
11	2	1	2	1	1	2	2	3	4	3	3	2	3	2
12	2	2	1	3	2	3	2	4	3	3	2	1	1	3
13	2	2	2	2	2	3	2	4	1	4	2	1	2	1
14	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	3	3	3	3
15	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3
16	3	2	3	1	1	1	1	4	1	3	2	1	2	2
17	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	2	3	2
18	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	2	1	3	1



19	2	2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	3	1	2
20	1	1	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
21	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1
22	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2
23	1	1	3	2	1	1	3	1	1	3	2	2	2	1
24	2	2	2	2	1	1	2	4	2	3	3	1	2	2
25	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	2	2
26	2	1	2	1	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2
27	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2
28	3	1	3	1	2	3	2	4	2	4	2	2	3	2
29	1	2	3	2	1	1	1	1	1	4	3	2	3	1
30	2	2	1	2	2	2	2	3	1	4	3	3	3	2
31	2	1	2	2	1	3	2	4	1	3	1	3	2	2
32	3	1	3	1	1	1	1	4	2	3	3	1	3	2
33	1	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3
34	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	1	3	1	1
35	2	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3
36	2	2	2	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	2
37	2	2	2	1	1	1	1	4	3	3	2	3	2	3



38	2	1	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2	2
39	1	1	2	2	2	2	1	4	2	3	3	2	2	2
40	1	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	2	2
41	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	2	3	2	2
42	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1
43	3	2	2	2	2	2	1	4	2	3	3	2	2	2
44	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
45	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2
46	3	1	2	1	2	2	2	4	2	1	2	2	3	2
47	3	2	3	2	1	2	2	4	2	3	3	2	2	2
48	3	1	1	2	2	2	2	4	2	3	2	2	1	2
49	3	1	2	2	2	1	1	2	3	4	3	2	2	3
50	2	1	2	3	1	3	3	4	4	3	2	2	2	1
51	3	1	2	2	1	1	3	3	4	4	3	1	2	1
52	3	2	3	2	1	1	2	3	4	4	2	2	1	1
53	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	1	3
54	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
55	2	2	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2



ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA MICRO RED LA JOYA 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES	
Problema general PG.: ¿Cuál será los factores y su influencia en la calidad de atención de enfermería en los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la micro red la joya 2024? Problemas específicos PE1: ¿cuáles serán los factores demográficos y su influencia en la calidad de atención de enfermería en los usuarios atendidos en el servicio de	Objetivo general OG. - Identificar los factores y su influencia en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Micro Red La joya 2024. Objetivos específicos OE1.- Determinar los factores demográficos y su influencia en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de	Variable 1 Factores y su influencia	1.2 Factores demográficos	1.1.1 edad	a). 26-36 b). 40 a +	
				1.1.2 condición laboral	a) Nombrada b) Contratada	
				1.1.3 categoría profesional	a) Enfermera general b) Enfermera especialista	
				1.1.4 antigüedad de servicio	a) De 1a 2 años b) De 3 a 4 años c) De 5 a +	
				1.2.1 ambiente laboral	a). influye b). no influye	
				1.2.2 sueldo y beneficios laborales	a). influye b) no influye	
				1.2.3 relación interpersonal con los compañeros	a). influye b) no influye	
				1.2.4 seguridad laboral	c) Influye d) No influye	
				1.3 factores de	1.3.1 capacidad de	a) adecuada atención



<p>emergencia de la micro red la joya 2024? PE2: ¿cuáles serán los factores de higiene y su influencia en la calidad de atención de enfermería en los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la micro red la joya 2024? PE3: ¿Cuáles serán los factores de calidad de atención y su influencia en la atención de enfermería a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la micro red la joya 2024? PE3: ¿Cuáles serán los factores de atención de calidad y</p>	<p>Emergencia de la Micro Red La Joya 2024. OE2.- Determinar los factores demográficos y su influencia en la calidad de atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024.</p>	<p>V 2 calidad de atención de enfermería</p>	<p>calidad</p>	<p>respuesta</p>	<p>b) regular atención c) baja calidad de atención</p>
	<p>1.3.2 trato al usuario con empatía</p>			<p>a) Buena b) Adecuado c) Malo</p>	
	<p>1.3.3 efectividad y oportunidad en la atención</p>			<p>a) adecuada b) regular c) baja calidad de atención</p>	
	<p>1.3.4 brinda seguridad al usuario</p>			<p>d) Adecuada e) Regular f) Mala</p>	



su influencia en la atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024?	atención de calidad y su influencia en la atención de enfermería a los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia de la Micro Red La Joya 2024				
--	---	--	--	--	--



ANEXO 3: INSTRUMENTOS

Ficha de recolección de datos

Sección 1: Datos Demográficos y Profesionales

1. **¿Cuál es su rango de edad?**
 - a) 26-36 años
 - b) 40 años o más
2. **¿Cuál es su condición laboral actual?**
 - a) Nombrada
 - b) Contratada
3. **¿Qué categoría profesional tiene?**
 - a) Enfermera general
 - b) Enfermera especialista
4. **¿Cuántos años de servicio tiene trabajando en esta institución?**
 - a) De 1 a 2 años
 - b) De 3 a 4 años
 - c) De 5 años o más

Sección 2: Factores Organizacionales y Laborales

5. **¿Considera que el ambiente laboral influye en su desempeño y en la calidad de la atención que brinda?**
 - a) Influye
 - b) No influye
6. **¿Cree que el sueldo y los beneficios laborales afectan su motivación y calidad en la atención?**
 - a) Influye
 - b) No influye



7. **¿La relación interpersonal con sus compañeros de trabajo influye en su desempeño y en la calidad de la atención que brinda?**
- a) Influye
 - b) No influye
8. **¿Considera que su seguridad laboral afecta la calidad de la atención que brinda?**
- a) Influye
 - b) No influye

Sección 3: Calidad de la Atención de Enfermería

9. **¿Cómo evaluaría su capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia en cuanto a la atención?**
- a) Adecuada atención
 - b) Regular atención
 - c) Baja calidad de atención
10. **¿Cómo describiría su trato hacia los usuarios en términos de empatía y comprensión?**
- a) Buena
 - b) Adecuada
 - c) Mala
11. **¿Qué tan efectiva y oportuna considera que es la atención que brinda en su trabajo diario?**
- a) Adecuada
 - b) Regular
 - c) Baja calidad de atención
12. **¿Cree que la atención que brinda genera confianza y seguridad?**
- a) Adecuada
 - b) Regular
 - c) Mala



ANEXO 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE VALIDACION.

JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE VALIDACION.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres (Experto): Yesica Abarco Arias
- 1.2. Grado académico: MG.
- 1.3. Profesión: Especialista en emergencias y desastres
- 1.4. Institución donde labora: Hospital Honorio Delgado Espinoza

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					x
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					x
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
- 3.2. Opinión: APLICABLE
- 3.3. Observaciones:

Juliaca 03 de octubre del 2024.



JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE VALIDACION.

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres (Experto): Roxana Ochoa Begazo
- 1.2. Grado académico: MG.
- 1.3. Profesión: Especialista en emergencias y desastres
- 1.4. Institución donde labora: Hospital Honorio Delgado Espinoza

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					x
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					x
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
- 3.2. Opinión: APLICABLE
- 3.3. Observaciones:

Juliaca 02 de octubre del 2024.



ANEXO 5: AUTORIZACIÓN DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS MUJERES Y LOS HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE
LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

INFORME N° 001 – 2024-GRSA/RAC/MRJ/CSCT/OBS/USC

A : Lic. Rosa Luz Sequeiros Catalán
RESPONSABLE DE LA MICRO RED LA JOYA

DE : ENF. Luz Marina Pino Velasco

ASUNTO : SOLICITO PERMISO PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez informarle lo siguiente:

Que actualmente vengo realizando mi proyecto de investigación en la escuela de pos grado UANCV que tiene por título.

FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA MICRO RED LA JOYA 2024. por lo cual pido permiso para aplicar el instrumento de investigación de un cuestionario a las Lic. En enfermería que trabajan en el servicio de emergencia.

Atentamente,




ENF. LUZ MARINA PINO VELASCO
ENFERMERA
CEP 75241

Micro Red la Joya Centro de Salud El Cruce-Zn C El Triunfo teléfono 491163



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 28/10/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LUZ MARINA PINO VELASCO

Dirección: Urb. Las Moras Mz. E lt 1 – Hunter – Arequipa

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 41271242

Teléfono: 998 988 377 email: luzpinov@hotmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: ESCUELA DE POSGRADO

Escuela Profesional o Mención: PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Título o Grado Académico a optar: SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA
EN CUIDADO DE ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Asesor: Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: FACTORES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A LOS
USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA MICRO RED LA JOYA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Factores, calidad de atención, enfermería, demográficos e higiene.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS - SEG09

Firma de Autor



huella digital

28 - OCTUBRE - 2025

Fecha