



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del
paciente en el servicio de emergencia en un Instituto
Nacional, Lima 2022**

**Trabajo académico para optar el Título de Especialista
en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

Presentado por:

Autora: Gallo More, Mariella Isabel

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-7056-8999>

Asesor: Dra. Bernardo Santiago, Grisi

Código ORCID: <https://orcid.org/000-0002-4147-277>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

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

Yo, Gallo More, Mariella Isabel, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022", Asesorado por la Docente Dra. Bernardo Santiago, Grisi, DNI N° 10041765, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771>, tiene un índice de similitud de 9 (Nueve) %, con código oid:14912:258252498, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Gallo More, Mariella Isabel
 DNI N° 46351431



.....
 Firma de la Asesora
 Dra. Bernardo Santiago, Grisi
 DNI N° 10041765

Lima, 16 de Abril de 2023

Dedicatoria

A Dios que siempre me ilumina con cada bendición
asimismo dedico el presente estudio de una manera
especial a mis hijos que son parte principal para mi
motivación e inspiración en seguir creciendo
profesionalmente.

Agradecimiento

A mis compañeros por realizar tan ardua labor y a mi Institución por permitirme ser parte de su equipo multidisciplinario de trabajo.

Asesor: Dra. Bernardo Santiago, Grisi

Código ORCID: <https://orcid.org/000-0002-4147-277>

JURADO

Presidente : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

Secretario : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio

Vocal : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica

Índice de Contenido

Contenido	
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Contenido	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
1 EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4 Justificación de la investigación.....	7
1.4.1 Teórica	7
1.4.2 Metodológica	7
1.4.3 Practica	8
1.5 Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1 Temporal.....	8
1.5.2 Espacial	8
1.5.3 Población o unidad de análisis	9
2. MARCO TEORICO	9
2.1 Antecedentes	9
2.1.1 Antecedentes internacionales	9
2.1.2 Antecedentes nacionales	11
2.2 Bases teóricas.....	13
2.2.2 Satisfacción del usuario	19
2.3 Formulación de hipótesis.....	23
2.3.1 Hipótesis general	23
2.3.2 Hipótesis específicas.....	23

3 METODOLOGIA	24
3.1 Método de la investigación	24
3.2 Enfoque de la investigación	24
3.3 Tipo de investigación	25
3.4 Diseño de la investigación	25
3.5 Población muestra y muestreo	26
3.6 Variables y operacionalización	27
3.6.1 Variable 1 : Calidad de atencion	28
3.6.2 Variable 2: Satisfacción del usuario	29
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1 Técnica	30
3.7.2 Descripción del instrumento	30
3.7.3 Validación	32
3.7.4 Confiabilidad	33
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	33
3.9 Aspectos éticos	34
4.1 Cronograma de Actividades	35
4.2 PRESUPUESTO	36
5 REFERENCIAS	37
Anexos	45
Anexo N° 01: Matriz de consistencia	46
Anexo N° 02: Instrumentos	48
Anexo N° 03: Consentimiento informado	51

Resumen

Introducción: Se tiene presente como conocimiento general que la eficiente relación entre médico-paciente o de personal de salud es de suma importancia en los diferentes ámbitos y campos de atención al paciente ; por lo tanto se debe conocer que tan buena es la atención en cuanto a la calidad y el nivel de satisfacción percibida por el usuario, es vital para mejorar continuamente los diferentes ámbitos de la salud. **Objetivo:** Determinar la relación entre calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia en un Instituto Nacional , Lima 2022. **Metodología:** En el presente estudio de investigación se llevará a cabo un estudio observacional, transversal y descriptivo, donde se aplicara el uso de dos cuestionarios SERVQUAL el cual ayudará a tener conocimiento sobre la calidad brindada al usuario por parte del personal de salud , asimismo el cuestionario CECSS nos va a permitir conocer y evaluar la satisfacción de los usuarios en los diferentes servicios de salud. En la presente investigación: se realizará a través de la tabla de códigos y la matriz previamente obtenida, a través de los resultados que se recopilaran en las encuestas por los usuarios, para finalmente se pueda generar una matriz de datos en el paquete estadístico SPSS versión 26.0 y este pueda realizarse de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación. Los aspectos éticos que se abordaran confidencialidad, respeto, veracidad lealtad.

Palabras claves: Calidad, cuidado del enfermero, Satisfacción del usuario, Emergencias

Abstract

Introduction: It is common knowledge that the relationship between doctor-patient or health personnel is of the utmost importance in the different areas and fields of patient care; therefore, it must be known how good the quality of care is and the level of satisfaction perceived by the user, it is vital to improve continuously and effectively in the different fields of health. **Objective:** To determine the relationship between the quality of Nursing care and patient satisfaction in the Emergency service in a National Institute, Lima 2022. **Methodology:** In this research study, an observational, cross-sectional and descriptive study will be carried out, where the use of two SERVQUAL questionnaires will be carried out, which will help to measure quality, as well as the CECSS questionnaire to know and measure user satisfaction in the different health services. In the present investigation it will be carried out through the code table and the previously obtained matrix, through the result the surveys that have been answered by the users will be coded so that a data matrix can later be generated in the statistical package SPSS version 26.0 and This can be processed according to the objectives set out in the investigation. The ethical aspects that will be addressed confidentiality, respect, veracity, loyalty, as well, the conformity of the Institutional Committee of Ethics in Humans (CIE) of our Norbert Wiener University institution will be requested. **Keywords:** User satisfaction, Quality of care, Emergencies.

Keywords: Quality, nursing care, user satisfaction, emergencies.

1 EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Durante las actividades diarias del personal de Enfermería, el cuidado en salud y la calidad de la atención es un tema nuevo en abordaje a la asistencia sanitaria de los pacientes que acuden a un centro de salud para recibir atención por alguna queja o dolencia que presentan en un determinado momento. el cual se menciona antes del comienzo de la aparición de los centros médicos tales como los hospitales, esta forma suma importancia y preocupación para el ejercicio de la medicina en la salud del ser humano y hoy en día cobra una suma importancia por presentar un constante desarrollo y crecimiento presentando de una función estratégica para transformar los diferentes sistemas de salud de nuestro país asimismo la calidad de la atención es un concepto dinámico y polisémico (1).

De la misma manera hace mención la OMS (Organización mundial de la salud) sobre la importante relación del personal biomédico con la constante práctica de no de daño prevenible a los usuarios en el proceso de atención en su salud médico y la deflación del riesgo de daño médico innecesario a un mínimo aceptable, cabe mencionar que en la actualidad, este es factor principal en el proceso de gestión y acreditación de las diferentes organizaciones que prestan servicios sanitarios en los diferentes centros de salud, afirman que cada año, se presenta un gran número de pacientes y estos a su vez sufren irreparable daño, asimismo la muerte debido a una deficiente atención de salud, creando una alta carga mortal y discapacidad de las personas en todo el mundo, especialmente en

los países de bajos recurso y países de ingresos medios. Se menciona que cada cuatro de cada diez pacientes en todo el mundo sufren daños cuando se recibe una mala atención, lo que lleva a que 26 millones de pacientes mueran anualmente debido a una atención insegura y de poca calidad (2).

En ese mismo contexto la OPS/OMS (la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud) validan este indicador como “la calidad de asistencia sanitaria de asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso”(3) .

En este sentido un estudio realizado en hogares de adultos mayores con problemas en su salud mental en los Estados Unidos, calificaron mal la calidad debido a las barreras de comunicación e interacción terapéutica impuestas por las enfermeras durante el cuidado, así como a las altas cargas laborales, el no cumplimiento de sus estándares laborales y la deficiente gestión de los recursos (4).

Por otra parte en Colombia, un estudio mostró que la calidad de la atención primaria se asoció con barreras para acceder a citas que limitan la atención oportuna, fallas en la comunicación, dificultades en la continuidad del servicio, retrasos en la autorización y problemas con las oportunidades de consulta mutua, procedimientos preoperatorios y entrega de medicamentos; estos problemas se asocian con efectos adverso en la salud mental del paciente (5).

Además un estudio realizado en el servicio de Emergencia del Hospital Es salud II Vitarte Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el

servicio de Emergencia de dicho nosocomio el grado de satisfacción en el tópico de medicina del servicio de Emergencia del Hospital EsSalud II Vitarte fue 85,5 %, porcentaje mayor a los resultados obtenidos (76 %) por Córdova (2007) en el Hospital Grau de EsSalud y al estudio de Cabello y Chirinos (2012) en Emergencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia del Minsa (6).

Por consiguiente en el año 2018 el INCN (Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas) realizó un estudio de autoevaluación en el marco de la acreditación, cuyos resultados fueron: Según la evaluación por niveles presenta a nivel general un 82.32%, a nivel prestacional 74.15% y a nivel de apoyo llega a un 62.97%, cifras que se encuentra por debajo del objetivo esperado (70%) mínimo. La mayor ponderación alcanzada por macroproceso es: Atención Quirúrgica con un 100% de logro, seguido de Direccionamiento con 91.18%, Admisión y alta con 83.33% y Atención de Hospitalización con 80.68%, respectivamente, ponderaciones sobre el estándar mínimo esperado (7).

Es así que de un total de 22 macroprocesos sólo 4 macroprocesos superaron los 80% y 18 macroprocesos se encuentran por debajo del estándar 4; el puntaje final alcanzado como resultado de la autoevaluación 2018 es 64.05%, al año 2016 se registró un resultado de 57.62%, existe una variación del 6.43% en relación al año anterior. (8)

Es por ello, que la satisfacción del usuario en el proceder profesional dentro del área de enfermería brinda apoyo con el fin de complacer y cumplir con la atención de las necesidades, manteniendo su bienestar físico y mental (9).

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas es una entidad especializada nivel III categoría 2, perteneciente al Ministerio de Salud brinda atención altamente especializada en el campo de la Neurología y Neurocirugía contribuyendo al diagnóstico

y tratamiento de enfermedades neurológicas de alta complejidad , así mismo promueve y coordina la formación y especialización de los recursos humanos en el ámbito de su competencia y desarrolla programas y actividades de investigación clínica (8).

Actualmente en el departamento de Emergencia se cuenta con un ambiente para triaje de drywall ubicado al ingreso de la Emergencia, 02 consultorios usados para la atención (01 de Neurología y otro de Neurocirugía) un ambiente con capacidad de 4 camas en Observación, 01 camilla en Trauma shock por necesidad se instalan 2 camillas adicionales en los pasillos del servicio para poder cubrir la demanda de la atención de los pacientes o muchas veces se hace el uso de sillas de ruedas por la falta de camas ante la demanda de pacientes para la valoración y observación de estos, durante su estancia en la institución (10).

Abordare en el presente estudio el tema de calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción en los pacientes que acuden al Servicio de Emergencia del Instituto Nacional De Ciencias Neurológicas , desde un criterio personal, como trabajadora de salud ya que a diario se suelen escuchar innumerables quejas verbales y escritas en los buzones de sugerencias , reclamos, malestares y otras veces indiferencia y falta de empatía por parte del personal de salud hacia los pacientes que acuden a dicho nosocomio, por una atención de salud , las afirmaciones que se describen surgen a raíz de una experiencia personal

como trabajadora del nosocomio, considerando que este estudio puede ser el inicio de mejoras para brindar una atención de calidad (10).

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿ Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?

¿Cómo la dimensión del entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?

¿Cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima ?

Identificar cómo la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?

Identificar cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Antes de iniciar el estudio se realizó una amplia detenida y minuciosa búsqueda de información relacionados a nuestro estudio encontrándose en las diferentes plataformas digitales información científica correspondiente a la salud . Esta minuciosa información revisada nos hace de conocimiento que no existen muchos estudios sobre el tema calidad de cuidado de enfermería, tanto a nivel internacional, nacional y a nivel local; Cabe mencionar que en el lugar de estudio no existe antecedente alguno.

Lo mencionado líneas arriba justifica el desarrollo del estudio de investigación, la cual tienen como objetivo obtener conocimiento real científico actual y relevante sobre la calidad del cuidado enfermero, punto que es de suma importancia y de suma importancia al momento de evaluar la calidad de atención en un paciente que llega atenderse en un determinado centro médico.

Nuestro presente estudio presentara como autores base en calidad de atención de Enfermería a Donabedian A. quien la definía como “el modelo de asistencia esperado para maximizar el nivel de bienestar del paciente, una vez tomando en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperados en todas las fases del proceso asistencial” (10)

1.4.2 Metodológica

El presente trabajo será de mucha utilidad como cimiento para el crecimiento y desarrollo de futuros estudios utilizando un método científico con un enfoque cuantitativo, de investigación aplicada, transversal y de nivel correlacional. Asimismo , la metodología pretende que el presente estudio tendrá resultados de forma precisa en beneficio a ese método hipotético deductivo, el cual consta de una gama de fases, tal es

así como la observación, formulación de hipótesis, formulación de conclusiones, contrastación y publicación de hallazgos. De la misma manera, se usarán instrumentos confiables, precisos y válidos que permitirán que este tema puede ser investigado en muchos escenarios del ámbito de la salud y de manera general.

Además, se utilizarán instrumentos básicos psicométricos que han evidenciado ser confiables y válidos que permitirán usar los datos recolectados sobre el presente estudio, el cual será inicio de un escenario para futuras investigaciones.

1.4.3 Práctica

Nuestro estudio será aplicado a una población aún no explorada, el cual nos va a ayudar a mejorar en la institución sus procesos de atención, incrementando el desempeño laboral, convirtiéndose este en un futuro plan de trabajo. Los mismos que repercutirán en la entrega de un servicio eficiente con calidad y calidez.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

En cuanto a la delimitación temporal de nuestro estudio de investigación se detalla durante los meses de noviembre del año 2022, al mes de febrero del año 2023, motivo por el cual nuestro estudio consiste en estudiar el fenómeno en ese rango de tiempo, ya que los datos recolectados estarán presentes durante los meses del estudio.

1.5.2 Espacial

El presente estudio se realizará dentro de las instalaciones ubicadas en el servicio de Emergencia de un Instituto Especializado de Lima donde se recolectarán datos.

1.5.3 Población o unidad de análisis

En el estudio presentado, la población o unidad de análisis o sujetos del presente estudio serán los enfermos que acuden para su atención por alguna dolencia al Servicio de Emergencia de un Instituto Nacional

2. MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Botón et al. (11), en Guatemala el 2018, en su estudio denominado “ Medición del nivel general de satisfacción de la calidad de los servicios proporcionados a los pacientes/o usuarios en el Centro de atención de Emergencia del CAP DE Cunén, departamento de El Quiché realizó una tesis con el objetivo general: “Determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de atención de emergencia del CAP de Cunén, departamento de El Quiché”. Metodología: El estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra se integró de 103 usuarios a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados del presente trabajo indican que el 71% de los usuarios se encuentran satisfechos durante su estadía en el centro de atención de emergencia ya que perciben un trato amable, orientación en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta, le resolvieron dudas, mientras que el 29% no están satisfechos con la atención y el cuidado brindado por el personal de enfermería. En conclusión se determina que existe una valoración positiva de la calidad de atención y cuidado de Enfermería (11).

Maggi W et al. (12) en Guayaquil el 2018, en su estudio que lleva como título Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, de la universidad católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador desde Julio hasta setiembre del 2017, a fin de evaluar la calidad de atención de enfermería, así como el nivel de satisfacción de quienes la recibieron . Tuvo como objetivo general: Evaluar la correcta gestión de los servicios de urgencias pediátricas en función de la satisfacción del usuario que se atendían en el mencionado departamento. Método y materiales : Método de encuesta descriptivo, transversal y cuantitativo, Utilizando el servicio para medir la satisfacción con una muestra de 357 pacientes, los resultados muestran la insatisfacción de los usuarios primarios del servicio, en las dimensiones de fiabilidad, seguridad y empatía. Por el contrario, con la dimensión de calidad de respuesta que se consideró satisfecho por los pacientes atendidos . Determinando en conclusión que este servicio no brinda confianza y seguridad a los usuarios, durante la atención de estos, siendo inadecuado en términos de procesamiento y que asegura la confianza de los usuarios para su determinada atención (12).

Susana et al. (13), en Puerto Maldonado el 2020 , realizaron una encuesta sobre "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado". El Objetivo general del estudio fue: Determinar la asociación de la calidad del servicio con la satisfacción percibida del usuario en la especialidad de trauma en el “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado” a cuyos pacientes se les aplicó una encuesta en la que se percibe como resultado su “inaceptabilidad” sobre la atención ambulatoria, comparando resultados en base al tiempo de recepción de la información y en función al tipo de establecimientos de salud, sea público o privado. Metodología: El diseño del estudio fue no experimental, cuantitativo y correlacionado. El estudio incluyó a 250

usuarios en la especialidad de trauma y la muestra estuvo conformada por 154 pacientes. Las herramientas utilizadas para recopilar datos son las encuestas de calidad asistencial y las encuestas de satisfacción percibida por los usuarios. Hallazgos: 65,1% de los usuarios indica que la calidad del servicio que reciben es regular, 45,4% de los usuarios se encuentran parcialmente satisfechos, estadísticamente se encontró que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad del servicio y el usuario satisfacción. Conclusión: Concluimos que la calidad del servicio está mejorando, por lo que los usuarios están más satisfechos (13).

2.1.2 Antecedentes nacionales

Juárez et al. (14), en Trujillo -Perú el 2018, ejecuto un trabajo, cuyo objetivo General fue “Determinar la relación que existe entre calidad de atención de Enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo”. Metodología: El trabajo fue descriptivo-correlacional y transversal, participaron 95 padres y los instrumentos fueron calidad de atención y satisfacción del padre. Los resultados indican que, en cuanto a la calidad de atención predomino el nivel bueno (61,1%) fue buena y regular (38,9%). Mientras que, en cuanto a la SP predomino aquello que estuvieron satisfechos (35,8%) y aquellos insatisfechos (64,2%). Concluyo que existe relación entre las dos variables (14).

Ccoto et al. (15), en Andahuaylas -Perú ,el 2018 desarrollo un trabajo, cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre calidad de atención del servicio con el grado de satisfacción percibido por los usuarios en el Consultorio Externo de Pediatría”. Metodología :El trabajo fue correlacional-transversal, participaron 386 padres y los

instrumentos fueron calidad de atención y satisfacción de los padres. Los hallazgos indican que, en cuanto a la satisfacción de los padres estuvieron satisfechos un 54,3% y estuvieron insatisfechos un 45,7%. De acuerdo a sus dimensiones, en seguridad predominó un 61,5% y en aspectos tangibles un 60%. En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, en empatía prevaleció un 50,5% y en capacidad de respuesta prevaleció un 37,2%. Concluyo que existe relación entre ambas variables (15).

Córdova et al. (16), en Lima-Perú el 2018, llevo a cabo un estudio, cuyo objetivo fue “ Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los padres de los niños con infección respiratoria aguda en los servicios de Pediatría del Hospital de emergencia de Villa del salvador”. Metodología: El estudio fue descriptivo-correlacional, participaron 138 personas y los instrumentos fueron el cuestionario de calidad de atención y satisfacción de los padres. Los hallazgos señalan que, en cuanto a la calidad de atención predominó el nivel bajo con 76,8% y nivel medio con 23,2%. Según sus dimensiones, en humano, predominó el nivel bajo (67,4%), en oportuno, predominó el nivel bajo (84,8%), en continuo predominó el nivel bajo (55,1%) y en seguro predominó el nivel bajo (79%). En cuanto a la satisfacción del padre predominó el nivel bajo con 52,2%. Concluyo que existe relación entre ambas variables (16).

Wong William et al. (17), en Chiclayo el 2020, hace mención, Nivel de satisfacción del servicio odontológico en usuarios externos del Centro de Salud José Olaya - Chiclayo. (tesis postgrado Mg, GSS), tiene como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que se ofrece en el servicio

odontológico del Centro de Salud José Olaya, teniendo como resultado del estudio en cuanto el nivel de satisfacción en usuarios externos en la dimensión de fiabilidad es bajo, así como la dimensión de capacidad de respuesta del servicio estudiado son regular, continuando con la dimensión de seguridad es regular, en la dimensión de empatía es alto, culminando con la dimensión de la satisfacción de Aspectos Tangibles es regular(17).

Becerra et al. (18), en Lima el 2021, realizó un estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con la atención de enfermería en un establecimiento de atención de urgencias durante la pandemia de COVID-19”. Metodología: El estudio se caracteriza por ser observacional, prospectivo y transversal, la muestra estuvo integrada por 120 usuarios externos, se recolectaron datos con un instrumento de escala SERVQUAL. Los resultados indican que el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. En las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente. El 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud por parte del personal de enfermería. De esta manera, los autores concluyen en que durante la pandemia de COVID-19, en promedio los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención y el cuidado recibido por parte del personal de enfermería en un establecimiento de atención de urgencias (18).

2.2 Bases teóricas

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud

deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal (19).

2.2.1.1 Teorías de la calidad de atención

Una de los más sobresalientes es la “Teoría de la calidad y servicio”, propuesta por Karl Albrecht y Jan Carlzon; su teoría se centra en ofrecer al usuario lo que realmente desea recibir, además reúne la triada del servicio, el cual comprende un adecuado sistema, personal con buena disposición y una estrategia de servicio que debe ser direccionada hacia las necesidades, en donde el eje principal es el usuario (20).

Por otro lado, Carlzon, refiere que su teoría denominada momentos de la verdad, en donde el cliente o usuario a cada momento toma contacto con la persona o institución de la cual recibe un servicio, y que se ofrece a cada momento una oportunidad de mejorar o de destruir la calidad de un servicio; en esta teoría el cliente o usuario simboliza la alta jerarquía en la atención, y se estima a la motivación pieza elemental para lograr la calidad en atención en un servicio ofrecido (21).

Asimismo Peplau, hace mención que la calidad de atención, este ligado al cuidado enfermero como un proceso interpersonal, entre el usuario que tiene la necesidad de recibir ayuda y para ello debe haber un profesional capaz de responder a sus necesidades, en donde el conocimiento forma parte de las funciones que debe ejercer el profesional de enfermería (22).

2.2.1.2 Evolución histórica de la calidad de atención

Durante la Edad Antigua, en los estados esclavistas de Egipto y la India existían funcionarios que observaban el cumplimiento de las normas sanitarias. Asimismo en las culturas orientales como la China se encuentran documentos que datan del año 1000 a. c., donde se presenta, exhaustivamente desarrollado, el estado del arte de la Medicina en aquella época y se regulan las competencias de los profesionales. El tratado de Hipócrates de Cos, 500 años a. c, recoge las primeras bases éticas y legales de obligado cumplimiento para los médicos y que aún hoy siguen vigentes. Más cercano en el tiempo y a nuestro medio no deben ser olvidados ni el tratado de Galeno (200 d. c), un gran trabajo donde se estandariza el conocimiento médico de la época, ni los trabajos que ya en 1600 publicó Vesalio en el campo de la Anatomía Humana (23).

Más cercano en el tiempo y a nuestro medio no deben ser olvidados ni el tratado de Galeno (200 d. c), un gran trabajo donde se estandariza el conocimiento médico de la época, ni los trabajos que ya en 1600 publicó Vesalio en el campo de la Anatomía Humana. Tras estas experiencias puntuales de evaluación de la atención sanitaria, los primeros años del siglo XX dan inicio a la evaluación sistemática de la calidad de la atención sanitaria y abre el período de lo que se ha venido a denominar como el pasado reciente (24).

2.2.1.3 Definición conceptual de calidad de atención de enfermería

La calidad de atención en enfermería, se encuentra enlazado en algo que va más allá del cumplimiento de diversas funciones que comprenden el rol del profesional para el cuidado de los pacientes, sino que también están relacionados al recurso científico, la toma de decisiones y la realización de acciones que estén dirigidas a las necesidades del paciente. Esto mismo comprende las acciones necesarias en el nivel afectivo, la actitud y compromiso que tenga en profesional con la acción profesional para ofrecen una excelente atención mostrando siempre una actitud empática a la hora de entablar comunicación con el usuario (25).

La OMS (2020) conceptualiza la calidad de atención como: El valor que se evidencia dentro de los servicios de salud en relación a sus usuarios y poblaciones que se van incrementando en probabilidades para alcanzar resultados sanitarios deseados y acoplados a los conocimientos profesionales que son probados en una data real. Esta definición de calidad de atención alcanza principios como la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, permitiendo que la calidad en la atención pueda lograr medirse y a su vez mejorarla constantemente a través de la prestación de servicios y que posteriormente pueda ser medida entorno a la atención brindada y que busque satisfacer las necesidades y preferencias de los pacientes (26).

2.2.1.4 Definición de las dimensiones de la calidad de atención

Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, quien es considerado el padre de la calidad de la atención en salud, señala que la calidad en salud es: "El ideal en cuanto a la atención que los servidores del servicio de salud esperan en pro de su bienestar. Teniendo en cuenta para ello también dos elementos como el balance de sus ganancias y pérdidas que están inmersas en el proceso de calidad de cuidado y atención". En cuanto a su análisis Donabedian señala tres puntos de vista diferentes según quién la define (26)

a) Dimensión técnico y científico, hace referencia a cinco indicadores de la atención.

- La efectividad, entendida como el éxito de cambios positivos (efecto) aplicados en la salud (26).
- La eficacia, la cual está relacionada al alcance de los propósitos en la prestación de los servicios de salud, a través de la aplicación ejecución de las normas técnicas y administrativas (26).
- La eficiencia, la cual está relacionada al uso adecuado de los recursos que encaminan a obtener los resultados esperados (26).
- La continuidad, relacionada con la prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias (26).
- La seguridad, encaminada por la manera en la que se prestan los servicios de salud, determinada por la estructura y los procesos de atención, con el propósito de minimizar los riesgos y optimizar los beneficios para la salud del cliente (26).

b). Dimensión humana, se relaciona con el aspecto interpersonal de la atención, con las características de la persona. Es dónde se debe respetar sus derechos, cultura y rasgos personales del individuo. Se debe brindar información completa, clara, oportuna y entendible para el paciente o a quien responda por él o ella. Se debe mostrar interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demanda, lo que para el usuario es válido. Se debe mostrar un trato, amable, simpático, afectuoso y solidario en la atención. Se debe tener como principio la ética profesional, de acuerdo con el interés de la población (26).

c). Dimensión entorno, se relaciona con las facilidades que las instituciones de salud disponen para ofrecer un servicio óptimo y de calidad, con costos razonables y sostenibles para el usuario (26).

Se evaluará el comportamiento de la variable calidad de atención mediante el cuestionario de norma internacional SERVQUAL, el cual es utilizado con la finalidad de ofertar una escala de medición de la calidad de los servicios que recibe un cliente, para poder analizar los factores y las expectativas del servicio, de quien espera el servicio; se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones (27):

1) Capacidad de respuesta: “Disposición de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una respuesta con una demanda con calidad y en un tiempo adecuado”

2) Empatía: “Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar del otro, de atender y atender las necesidades adecuadamente”

3) Fiabilidad: “Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta, con veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se brinda, probabilidad del buen funcionamiento de algo”

4) Seguridad: “Esta relacionado con el hecho de un ambiente en donde no se registran peligros, daños, ni riesgos, por tanto, se define como los conocimientos y habilidades mostradas por el personal para fomentar credibilidad y confianza”

5) Aspectos tangibles: “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución de salud; esto incluye las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (27).

2.2.2 Satisfacción del usuario

la satisfacción se basa en dar cumplimiento a las demandas o requerimiento que solicita el paciente que guarda un vínculo con el estado psicológico donde indicará si está satisfecho. Por lo que es esencial realizar la evaluación de la satisfacción en instituciones de salud debido a que apuntan hacia una elevada calidad en la atención recibida por parte del personal de enfermería que labora dicha entidad. (28). De igual manera es imprescindible el dar una información oportuna al usuario, dar atención a los requerimientos del paciente aplicando los valores para que se logre cumplir con la expectativa que tiene el mismo. Hay que hacer mención en que esta se encuentra asociado al cuidado ideal que el usuario tendría que recibir y la realidad de aquel cuidado que recibe. (29)

Hace referencia al nivel de sensatez que hay con la expectativa que tiene el usuario acerca de la atención ideal y la percepción cuando recibe la atención. Asimismo el sentimiento, emoción del usuario y la manera en que percibe cuando le otorgan los servicios de atención médica. En otras palabras es la manera en que el usuario percibe

globalmente con respecto a las atenciones que se le suministra, siendo positiva porque se cubre cada necesidad física y emocional (30).

2.2.2.1 Satisfacción del usuario con la calidad de atención enfermero

El mejor aspecto que pronostica la satisfacción en las unidades prestadoras de servicio de salud es la satisfacción del paciente respecto a la calidad y a los cuidados de atención, siendo así el pilar fundamental en la preservación y rehabilitación de la salud. De igual forma, es importante referir que el determinante clave de calidad de atención sanitaria es la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero (31).

2.2.2.2 Niveles de satisfacción

Es el grado de cumplir, dar conformidad o complacencia de las necesidades, deseos y expectativas del paciente relacionado al servicio recibido, cuyo resultado es el cliente satisfecho o insatisfecho. Satisfacción baja: se produce cuando el servicio recibido es percibido o no logra las expectativas mínimas del paciente. Satisfacción media: se da cuando el servicio recibido es percibido por el paciente para alcanzar las expectativas mínimas. Satisfacción alta: En este contexto el servicio recibido es percibido por el usuario para superar o exceder las expectativas. Es un grado de placer y gusto que supera las expectativas del paciente (32).

2.2.2.3 Medición de la satisfacción

Se observa una infinidad de instrumentos de medición de satisfacción de los usuarios del cuidado enfermero a nivel nacional e internacional. Las guías de entrevistas

o los cuestionarios son herramientas de recogida de datos más utilizadas. La escala Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS) se destaca a nivel internacional en el ámbito del servicio de urgencia y emergencia. La escala CECSS es propuesta y validada por David, Bush & Thomas (1995). La escala CECSS fue utilizada y traducido en diferentes países como EE. UU., España, Corea, Australia, Canadá, Suecia, Eslovenia y China. En tanto, Cuñado, Bernardo, Rial, Marco & García (2002) lo validaron en España, en 102 pacientes de 02 Hospitales de Madrid, concluyendo que tiene buenas propiedades psicométricas, validez de constructo y de contenido. Toma en cuenta 2 dimensiones que identifica la competencia profesional y la información que brinda el enfermero al alta para el autocuidado del usuario externo (33).

2.2.2.4 Dimensión evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería

Aquí se procede a valorar las labores que ejecutan el personal de enfermería y la manera en que actúan al instante en que ofrecen sus servicios al usuario (34).

2.2.2.5 Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital

Se procede a realizar la valoración del entorno donde atienden y prestan el servicio al usuario, guarda relación con sus equipos, iluminación, ventilación, entre otras cosas. (35).

2.2.2.6 Evaluación de la mejoría física percibida

Aquí se va a valorar como progresa la salud de los usuarios guarda una estrecha vinculación con la forma en que el personal de enfermería trata y presta sus servicios al usuario. (35)

2.2.2.7 Información de enfermería proporcionada

Se procede a valorar la información que se recibe por parte del usuario, relacionada a la forma en que la salud va progresando, también se tomaran en cuenta los diferentes procesos que se le suministra, en cada función de la enfermera. (36)

2.2.2.8 Valoración del rendimiento del servicio

Va a valorarse los diferentes servicios que recibe el usuario, el cómo dan cumplimiento a cada actividad ejecutada por parte de las enfermeras, como es el progreso del procedimiento ofrecido y si suministra cada medicamento al usuario a la hora que le corresponde (36).

Servicio de emergencia:

Es un ambiente Hospitalario, donde se otorgan asistencias de salud las 24 horas del día a personas que requieren atención inmediata. De acuerdo a su Nivel de Complejidad resuelven las diversas condiciones de daños. Este servicio cuenta con Triage, sala de shock trauma, tópico de emergencia, sala de observación y tópicos de medicina, cirugía, gineco obstetricia y pediatría. Este último es un área de 23 hospitalización de

corta estancia para la atención, tratamiento, reevaluación y observación permanente de pacientes que no debe exceder de 12 horas. (37)

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi : Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022?

Hipotesis Nula

Hi: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022?

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi:Existe relación significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión del entorno de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima.

Hi: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima

3 METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

El método que se utilizara en este estudio es el deductivo. Es el método por excelencia de las ciencias naturales, a través del cual se emplean procedimientos lógicos-deductivos, los cuales parten de supuestos o planteamientos a priori que deben ser demostrados (38).

3.2 Enfoque de la investigación

El estudio será de enfoque cuantitativo; porque, sus variables serán operacionalizadas empleando el acopio de las preguntas y análisis de la información para comprobar o rechazar la hipótesis planteada y establecer la correlación entre cuidado humanizado y satisfacción del paciente y determinar si existe relación entre sí, en base a la medición numérica y aplicación de la estadística inferencial para establecer el comportamiento de la población. (39) Siendo una investigación de enfoque cuantitativo, donde se contrastará hipótesis de tipo correlacional, se pretende establecer la relación existente entre las dos variables de estudio, a su vez por su diseño no experimental, no existe

manipulación de variables, basado fundamentalmente en el análisis de fenómenos en su contexto natural.

3.3 Tipo de investigación

El presente estudio será aplicado , muestra interés en la atención de los conocimientos a definida situación concreta y las secuelas que derivan como es la satisfacción del usuario, el estudio busca conocer para: hacer, actuar, construir, modificar, le preocupa la ejecución inmediata sobre el contexto circunstancial ante el desarrollo de un conocimiento de valor universal (38).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de investigación de este estudio será corte transversal , observacional , no experimental, porque sólo se limitará a recoger datos sin intervención alguna, luego, describe las variables en cuestión para que puedan ser sometidas a un proceso de correlación a fin de determinar la magnitud, fuerza y dirección de la relación de las dos variables de estudio en un determinado momento y espacio, por ello la transversalidad de este (39)

3.5 Población muestra y muestreo

a) Población

Un conjunto limitado o infinito de personas, casos o elementos que tienen características comunes (40). Pacientes del Servicio de Emergencia.

b) Muestra

La muestra consiste en un subgrupo de la población, que poseen las mismas características y por tanto tienen las mismas posibilidades de ser seleccionados para el estudio (41).

La población estuvo conformada por 286 pacientes atendidos en el servicio de emergencia en el mes de marzo del año 2022; la muestra es censal está concordada por el total de usuarios que se atienden en el mes mencionado y el muestreo es no probabilístico a conveniencia por los pacientes que se atienden a diario. Los participantes fueron incluidos acorde a los criterios de inclusión y exclusión propuestos para el estudio.

Criterios de inclusión

- Pacientes atendidos en el área de emergencia de un Instituto Nacional de Lima 2022 y que tuvieron un tiempo de permanencia de dos horas.
- Tengan pleno uso de sus facultades ubicados según día, año, lugar y persona
- Pacientes que firman el consentimiento informado.
- Usuario de 18 a 60 años y que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Los que no firmen el consentimiento informado.
- Con alteración cognitiva.
- Atendidos en área distinta al de emergencia.

3.6 Variables y operacionalización

Matriz operacional de la variable 1: Calidad de atención

Respuesta del cliente frente a la atención del personal de enfermería, la cual es estimada a través de las expectativas y lo percibido por un servicio dado (42). Será medida a través del cuestionario SERVQUAL modificado; en el que podemos Definición operacional: Relacionado con la respuesta encontrar 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) con 3 niveles o valores finales de calidad (alta, media y baja)

Matriz operacional de la variable 2: Satisfacción del usuario

Cumplir las necesidades, deseos y expectativas de la atención brindada por el enfermero durante su permanencia en el servicio de emergencia percibida por el usuario externo (43).

será medido por una escala tipo Likert (Consumer Emergency Care Satisfaction Scale – CECSS) que está compuesto por 19 ítems, distribuidas en la dimensión competencia profesional e información sobre la calidad de atención dado en el alta al usuario externo en tres niveles (alto, medio y bajo)

3.6.1 Variable 1 : Calidad de atencion

Dimensión	Definición conceptual	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Fiabilidad Capacidad de respuesta	Respuesta del cliente frente a la atención del personal de enfermería, la cual es estimada a través de las expectativas y lo percibido por un servicio dado (42). Será medida a través del cuestionario SERVQUAL modificado; en el que podemos Definición operacional: Relacionado con la respuesta encontrar 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) con 3 niveles o valores finales de calidad (alta, media y baja)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Claridad en la orientación sobre su enfermedad. ➤ Cumple con éxito el servicio ofrecido. ➤ servicio óptimo. ➤ Condiciones del servicio. ➤ Comunicación oportuna. 	Categórica Ordinal	Alta (82-110)
Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Respuesta del cliente frente a la atención del personal de enfermería, la cual es estimada a través de las expectativas y lo percibido por un servicio dado (42). Será medida a través del cuestionario SERVQUAL modificado; en el que podemos Definición operacional: Relacionado con la respuesta encontrar 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) con 3 niveles o valores finales de calidad (alta, media y baja)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solución de problemas. ➤ Genera confianza. ➤ Respeto a la privacidad ➤ Amabilidad. ➤ Atención personalizada. ➤ Comprensión. ➤ Explicación adecuada. ➤ Instalaciones. ➤ Equipos y materiales. ➤ Servicios ofrecidos. ➤ Ambientes higiénicos 	Categórica Ordinal	Media (52-81) Baja (22-51)

3.6.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensión	Definición conceptual	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Competencia profesional	<p>Cumplir las necesidades, deseos y expectativas de la atención brindada por el enfermero durante su permanencia en el servicio de emergencia percibida por el usuario externo (43).</p> <p>será medido por una escala tipo Likert (Consumer Emergency Care Satisfaction Scale – CECSS) que está compuesto por 19 ítems, distribuidas en la dimensión competencia profesional e información sobre la calidad de atención dado en el alta al usuario externo en tres niveles (alto, medio y bajo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El/la enfermero(a) entrega buena atención ➤ El/la enfermero(a) conoce algún aspecto de su dolencia. ➤ El/la enfermero(a) conocía la profilaxis que requería. ➤ El/la enfermero(a) expone sus procesos de atención. ➤ El/la enfermero(a) habla con términos sencillos que se entienden. ➤ El/la enfermero(a) es complaciente al oír su situación. ➤ El/la enfermero(a) se preocupa cuanto dolor siente la persona. 	<p>Categórica</p> <p>Ordinal</p>	<p>Alto (48-65)</p> <p>Medio (30-47)</p> <p>Bajo (13-29)</p>
Información sobre cuidados dado en el alta por el profesional de enfermería.	<p>Cumplir las necesidades, deseos y expectativas de la atención brindada por el enfermero durante su permanencia en el servicio de emergencia percibida por el usuario externo (43).</p> <p>será medido por una escala tipo Likert (Consumer Emergency Care Satisfaction Scale – CECSS) que está compuesto por 19 ítems, distribuidas en la dimensión competencia profesional e información sobre la calidad de atención dado en el alta al usuario externo en tres niveles (alto, medio y bajo)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El/la enfermero(a) es cuidadoso y delicado al hacer un procedimiento. ➤ El/la enfermero(a) entiende y comprende la situación de la persona. ➤ El/la enfermero(a) da cabida y responde a consultas. ➤ El/la enfermero(a) atendía con paciencia y sin apuros. ➤ El/la enfermero(a) responde a todas sus dudas ➤ El/la enfermero(a) educa sobre el cuidado en el hogar. 	<p>Categórica</p> <p>Ordinal</p>	<p>Alto (11-15)</p> <p>Medio (7-10)</p> <p>Bajo (3-6)</p>

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta para el estudio de la Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un instituto.

3.7.2 Descripción del instrumento

Instrumento 1: Calidad de atención

Es el Cuestionario SERVQUAL (Quality Service) Modificado, que valora la calidad de atención en enfermería; fue adaptado, modificado y validado por Redhead (44) para la aplicación en la población usuarios de servicios externos, el cual está conformado por 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones de la siguiente manera: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (44).

El cuestionario, SERVQUAL, fue establecido en el año 1989; Parasuraman, Zeithaml y Berry, la adaptaron en el año 1998, para establecer una idea más clara de lo que significa el instrumento, considerado una herramienta para medir la calidad de atención, frente a lo que el usuario observa y percibe. Dentro del ámbito de la salud el cuestionario ha despertado cierto interés para ser utilizado en diversos estudios, del mismo modo ha generado ciertos inconvenientes para determinar las conclusiones luego de su aplicación (45).

En el Perú muchos investigadores han optado por usar la herramienta y modificarlo de acuerdo al comportamiento de la población en estudio, por eso mismo se

ha optado por utilizar una versión más actualizada propuesta por Rossana Redhead, en el año 2014; la cual fue 29 llevada a validación por juicio de expertos obteniéndose una aceptación V de Aiken del 0,85 y la confiabilidad fue realizada a través del Alpha de Cronbach con una puntuación de 0,90, siendo el instrumento confiable para su aplicación. La calificación de instrumento, oscila entre 22 como puntaje mínimo y 110 como puntaje máximo; a mayor puntuación, mejor la calidad atención percibida por el usuario. La escala de valoración se estima entre la calidad de atención baja, media y alta (44).

Instrumento 2: Satisfacción del usuario

Será la escala Consumer Emergency Care Satisfaction Scale – CECSS traducida y validada en español por Cuñado et al (46). La escala está conformada por presentación, instrucciones, datos generales y las preguntas específicas que concatenan a 19 preguntas. La escala es de tipo Likert compuesta de 19 ítems con 5 alternativas de respuesta (1=Total desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Regular, 4=De acuerdo, 5=Total de acuerdo). Primero 12 ítems que mide competencia profesional, segundo 3 ítems que mide la información sobre cuidados dado por el profesional de enfermería y finalmente 4 ítems de control. El tiempo promedio de aplicación es de 5 a 10 minutos.

Escala de puntuación general del nivel de satisfacción

Nivel de Satisfacción

Alto	55 – 75 puntos
Medio	35 – 54 puntos
Bajo	15 – 34 puntos

Fuente: Cuñado et al. (41)

Escala de puntuación del nivel de satisfacción según dimensiones.

Nivel de Satisfacción

Alto	55 – 75 puntos
Medio	35 – 54 puntos
Bajo	15 – 34 puntos

Fuente: Cuñado et al. (41)

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Calidad de atención

La validez del Cuestionario SERVQUAL (Quality Service) Modificado, fue realizada por Rossana Redhead en el año 2014, mediante el juicio de expertos, obteniéndose una aceptación de V de Aiken del 0,85 por los jueces ($p < 0.05$), con ello se consideró válido el cuestionario para aplicarlo en población peruana (44).

Instrumento 2: Satisfacción del usuario

La escala CECSS fue propuesta y validada por David, Bush & Thomas (1995), fue utilizada y traducido en diferentes países como EE. UU., España, Corea, Australia, Canadá, Suecia, Eslovenia y China. En tanto, Cuñado, Bernardo, Rial, Marco & García (2002) lo validaron en España, en 102 pacientes de 02 Hospitales de Madrid, concluyendo que tiene buenas propiedades psicométricas, validez de constructo y de contenido (46)

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: Calidad de atención

El Cuestionario SERVQUAL (Quality Service) Modificado, pasó el ensayo de confiabilidad de instrumento a través de la prueba de alfa de Cronbach, en la cual se obtuvo una puntuación de 0,90; siendo considerado el instrumento muy confiable para su aplicación en la población peruana (42).

Instrumento 2: Satisfacción del usuario

La escala CECSS en referente a la fiabilidad de la consistencia interna según Cuñado, Bernardo, Rial, Marco & García (2002) obtuvo valores de coeficiente alfa de Cronbach global de 0.88, en tanto a las dimensiones de información al alta se obtuvo 0.81 y competencia profesional de 0.88 (43).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos con la dirección de un Instituto Nacional. Una vez aprobado, se coordinará con la autoridad del departamento de Emergencia para establecimiento de un cronograma de recolección de datos (fecha y horarios) y del listado de pacientes que participará en el análisis. Una vez recolectado la información, estos serán procesados en una base de datos de Excel

Mediante tabla de códigos y la matriz previamente obtenida, se codificará las encuestas para posteriormente se pueda generar una matriz de datos en el paquete estadístico SPSS versión 26.0 y pueda procesarse de acuerdo a los objetivos propuestos. Se presentará tablas y gráficos, previo a ello la información extraída del SPSS hacia el programa Excel. Para el estudio de los datos, se realizará mediante el uso de las medidas

de tendencia central y el coeficiente de correlación de Spearman, en tanto, para la interpretación y discusión de los resultados, se realizará tomando en cuenta el estado del arte y los antecedentes de estudio.

3.9 Aspectos éticos

Para el acopio de la información, se solicitará la firma de la hoja de consentimiento informado a los pacientes. Dentro de los aspectos éticos se consideran los siguientes:

Autonomía: Permite participar en forma voluntaria, por su capacidad de libertad de , a quienes deseen de manera voluntaria ser objeto de estudio y poder participar; firmaran la hoja de consentimiento informado.

Beneficencia. Lograr los máximos beneficios, así mismo, se efectúe estrategias que optimicen un cuidado sistematizado, e involucren paciente, familia y personal de salud.

No maleficencia: Porque no se pondrá en riesgo los derechos de los pacientes, el instrumento a llenar será anónimo.

Justicia: Se Tratará a cada persona de igualmente manera valorándole sin ningún tipo de distinción y usando los criterios de inclusión y exclusión.

4.2 PRESUPUESTO

Descripción	Monto (S/.)
Bienes	
Insumos para el proceso de datos.	300.00
Digitalización.	200.00
Útiles de oficina.	350.00
Reproducciones.	400.00
Dispositivo de llamadas.	200.00
Aparatos informáticos.	400.00
Sub Total	1850.00
Servicios	
Pago de desplazamientos.	500.00
Estadístico.	600.00
Digitador.	500.00
Diseño y encuadernación.	350.00
Sub Total	1950.00
Total	3800.00

5 REFERENCIAS

1. <https://repositorio.cedes.org/bitstream/123456789/3884/1/SSPP200405.pdf> (1)
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [internet]. 2020, 11 de agosto [Consultado 2022, 30 marzo]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services> (3).
3. Novaes H, Paganini J. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe. Washington D.C. OPS. 1994. (4)
4. Eglseer D, Osmancevic M, Hoedl M, Lohrmann C, Bauer S. Improving the quality of nursing care in Austria: 10 years of success. J Nurs Manag [Internet]. 2020;29(2):186-193. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13136>
5. Blanco M, Tortajada M, Rodriguez Z, Puente M, Méndez C, Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. Enferm Glob [Internet]. 2021;64(1):1–18. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/310461> (6)
6. Suárez G, Robles R, Serrano G, Armijo A. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019;38(2):1–15. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153 (7)
7. <https://www.medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf> (8)
8. <https://www.incn.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/INFORME-DE-AUTOEVALUACION-2018.pdf> INCN (9)

9. Raile M. Modelos y teorías en enfermería. 9ª ed. Barcelona: Elsevier; 2002. 4.
Amaro M. Significado del cuidado de enfermería en las enfermeras [tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima: Facultad de Medicina Humana, Universidad de Mayor de San Marcos; 45 2003 5. Watson J. Filosofía y teoría de los cuidados humanos. 3a ed. California: Universidad de Colorado. 1999. 6. Peplau H. Relaciones interpersonales en enfermería. 3 a ed. Barcelona: Masson-Salvat.1990. pp. 208- 212.
10. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Michigan; 1980. (11)
11. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de atención de emergencia del CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. [Tesis de licenciatura]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.gecco.2019.e00539%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.foreco>
12. Maggi w. evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica hospital general de milagro [tesis de maestría]. guayaquil: universidad católica de Santiago; 2018. recuperado a partir de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976> (16)
13. Susana Montalvo, Edwin Estrada, Helen Mamani. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y desarrollo – 49 UAP. [Internet] 2020. Vol.23; 21-26. Recuperado: <https://www.revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
14. Thelma J. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018” [tesis titulación]. Trujillo-Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018.

[Internet]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25412?show=full> (18)

15. Ccoto J. Grado de satisfacción percibido por los usuarios y la calidad de atención del servicio del consultorio externo de pediatría del Hospital Subregional de Andahuaylas, 2017 [tesis maestría]. Lima-Perù: Universidad Inca Garcilaso de Lavega; 2018. 2018.
16. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de Villa el Salvador, 2018 [tesis titulación]. Lima-Perù: Universidad Inca Garcilaso de La vega; 2018. [Internet]. Disponible en:
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>
17. Wong diaz, william alexander jim. Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del centro de salud José Olaya – Chiclayo. 2020.
18. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción Del Usuario Externo con la atención de enfermería en Un Establecimiento De Atención de Urgencias Durante La Pandemia Covid-19. Rev Médica Panacea. 2020;9(3):165–70.
19. Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. [Internet] Espacios, vol. 39 (50), 1-14. [Consultado, 01 de Noviembre de 2021] 2018
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>.
20. Rodríguez Pérez P. Perspectiva histórica sobre la Calidad de la Atención Sanitaria: evolución, tendencias y métodos. Arbor [Internet]. 2001 [citado 20/01/2018];170(170). Disponible en: Disponible en: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/932> [Links]

21. Organización Mundial de la Salud. OMS. Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet]. [Consultado 26 Jul 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-healthservices>.
22. Arango L, Muñoz M, Vega J. Importancia de la satisfacción del cliente interno a través del modelo Karl Albrecht en relación con el caso Taco Bell, Villavicencio, Colombia. [Tesis de grado para optar el título de Psicología]. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio; 2020. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18145>
23. Zavaleta E, García L. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota, Chiclayo, Perú. [Tesis para optar el grado Maestría en los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>
24. Torres O, Rosado G. Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en cuidados intensivos del Hospital de 41 Emergencias Pediátricas, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo, Lima; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21990>
25. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. Milbank Q [Internet]. 2005 [cited 2021 Oct 20];83(4):691. Available from: /pmc/articles/PMC2690293/
26. Ministerio de Salud - MINSA. Encuesta de Calidad y Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de Salud de las Personas, Ed. MINSA. Lima - Perú; 2002

27. Vázquez Cruz, Eduardo., Sotomayor Tapia, Javier., González López, Akihiki., Montiel Jarquín, Álvaro., Gutiérrez Gabriel, Itzel., Romero Figueroa, María., & Campos Navarro, Luz. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. [Internet] Revista de Salud Pública, 20, 254-257. [Consultado, 10 de Noviembre de 2021] 2018. Disponible en <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
28. Arteta Poveda, Luis., & Palacio Salgar, Katherine. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. [Internet] Revista de Salud Pública, 20, 629-636. [Consultado, 10 de Noviembre de 2021] 2020. Disponible en <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>
29. Ortega Morán, Catherine., Calderón González, María., Gómez Alonso, Carlos., & Muñoz Cortés, Gerardo. Satisfacción de pacientes del módulo. [Internet]. Atención Familiar, 24(2), 77-81. [Consultado, 10 de Noviembre de 2021] 2017. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1405887117300238>
30. Redhead R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>.
31. Romero M. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico [Internet]. TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). Universidad de Barcelona; 2016 [cited 2021 Oct 5]. Available from:

http://www.tesisenred.net/handle/10803/383031%0Ahttp://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/98701/1/MRG_TESIS.pdf

32. Cuñado A, Bernardo C, Rial C, Marco A, García F. Instrumento Cecess Piloto [Internet]. Scribd.com. 2002 [cited 2021 Oct 5]. p. 1–8. Available from: <https://www.scribd.com/document/104190974/Instrumento-Cecess-Piloto>
33. Pat Pech, Martha, & Soto Morales, Elvia. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal Del personal de enfermería. [Internet] Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 25(2), 119-123. [Consultado, 01 de Noviembre de 2021] 2017. Disponible en http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/articulo/view/110
34. . Arteta Poveda, Luis., & Palacio Salgar, Katherine. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. [Internet] Revista de Salud Pública, 20, 629-636. [Consultado, 10 de Noviembre de 2021] 2020. Disponible en <https://www.scielo.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>
35. Pat Pech, Martha, & Soto Morales, Elvia. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal Del personal de enfermería. [Internet] Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 25(2), 119-123. [Consultado, 01 de Noviembre de 2021] 2017. Disponible en http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/articulo/view/110
36. López A. Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción del usuario atendido en el servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2016. [Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la

- Salud]. Lima: UCV, 2017. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8662>
37. Pino R. Metodología de la investigación. Lima: Editorial San Marcos; 2007. 58 p.
38. Hernández R, Fernández C, Baptista M del P. Metodología de la investigación. 6th ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2014. 4 p.
39. Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Venezuela: Editorial Episteme.
40. 41. Balestrini, M. (2006). Como se elabora el proyecto de investigación. Caracas: Consultores Asociados
41. Redhead R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>.
42. Cuñado A, Bernardo C, Rial C, Marco A, García F. Instrumento Cecess Piloto [Internet]. Scribd.com. 2002 [cited 2021 Oct 5]. p. 1–8. Available from:
<https://www.scribd.com/document/104190974/Instrumento-Cecess-Piloto>
43. Redhead R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>.
44. Romero M. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico [Internet]. TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). Universidad de Barcelona; 2016 [cited 2021 Oct 5].

Available

from:

http://www.tesisenred.net/handle/10803/383031%0Ahttp://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/98701/1/MRG_TESIS.pdf

45. Cuñado A, Bernardo C, Rial C, Marco A, García F. Instrumento Cecess Piloto [Internet]. Scribd.com. 2002 [cited 2021 Oct 5]. p. 1–8. Available from: <https://www.scribd.com/document/104190974/Instrumento-Cecess-Pil>

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título de la investigación: “ Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional ,Lima 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?</p> <p>¿Cómo la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?</p> <p>Identificar cómo la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi : Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022?</p> <p>HO: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022?.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención.</p> <p>Variable 1:</p> <p>Satisfacción del usuario.</p>	<p>Método de Investigación</p> <p>Método hipotético – deductivo.</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>Es de corte transversal</p> <p>Población, muestra y muestreo</p> <p>La población estuvo conformada por 286 pacientes atendidos en el servicio de emergencia de un Instituto Nacional en el mes de marzo del año 2023; la muestra es censal está concordada por el total de usuarios que se atienden en el mes mencionado y el muestreo es no probabilístico a conveniencia por los pacientes que se atienden a diario. Los participantes fueron</p>

<p>¿Cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?</p>	<p>Identificar cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente que acude al Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?</p>	<p>significativa entre la dimensión del entorno de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima?</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia en un Instituto Nacional, Lima.</p>	<p>incluidos acorde a los criterios de inclusión y exclusión propuestos para el estudio.</p>
--	---	--	--

Anexo N° 02: Instrumentos**Cuestionarios de Calidad de atención y Satisfacción del usuario**

Estimado usuario, estoy realizando un estudio de investigación y para ello, solicito su ayuda mediante la expresión fidedigna a las interrogantes que a continuación se le muestran, decir que los reseñas son de naturaleza incógnitas. Reconozco adelantadamente su contribución en esta tesis.

Instrucciones:

Conmemore que no hay contestaciones cultas o erróneas; por tanto, acorde a su conciencia valore las preguntas teniendo en consideración esta escala:

1. = Nunca
2. = Casi Nunca
3. = A Veces
4. =Casi Siempre
5. = Siempre

Sexo: Femenino ()

Masculino ()

Estado civil: Soltera

() Casado

() Conviviente ()

Edad:

I. Cuestionario SERVQUAL (Quality Service) Modificado

Observaciones	NUCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
El personal de enfermería, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos, o trámites para la atención de su consulta.					
La atención realizada por el personal de enfermería se realiza en el horario programado.					
La atención se realiza respetando el orden de programación y el orden de llegada.					
Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.					
Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
La atención en el staff de enfermería es rápida.					
La indicación del personal de enfermería para los análisis de laboratorio es entendible.					
La información respecto a exámenes externos es entendible por parte del personal de enfermería.					
La atención en los consultorios es rápida.					
Durante su atención se respeta su privacidad.					
La enfermera le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
El personal de enfermería le brinda el tiempo necesario para las preguntas sobre su problema de salud.					
El personal de enfermería que atiende su problema de salud le inspira confianza.					
El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
La enfermera que lo atendió mostró interés en solucionar su problema de salud.					
Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brinda sobre el problema de salud que presenta.					
Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brinda sobre su tratamiento recibido: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.					
Los carteles, señalización de lugar de consulta son adecuados para orientar a los pacientes.					

Al momento de la consulta cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
Los consultorios y la sala de espera son limpios y cómodos.					

II. Escala Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS)

Nº	ÍTEMS	En total desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Total de acuerdo
1	El/la enfermero(a) presto sus servicios con calidad.					
2	El/la enfermero(a) sabía algo de mi enfermedad.					
3	El/la enfermero(a) sabía el tratamiento que yo necesitaba.					
4	El/la enfermero(a) me dio instrucciones para cuidarme yo mismo en casa.					
5	El/la enfermero(a) debería haber sido más atenta de lo que fue.					
6	El/la enfermero(a) me comunicó los problemas que podía esperar.					
7	El/la enfermero(a) me dijo lo que podía ocurrirme en casa.					
8	El/la enfermero(a) explicaba todos los procedimientos antes de hacerlos.					
9	El/la enfermero(a) parecía demasiado ocupada en el control de enfermería para dedicar un rato a hablar conmigo.					
10	El/la enfermero(a) explicaba las cosas en términos que yo pudiera entender.					
11	El/la enfermero(a) era comprensiva al escuchar mi problema.					
12	El/la enfermero(a) parecía de verdad preocupado(a) por mi dolor y mis temores.					
13	El/la enfermero(a) fue lo más amable posible cuando hacía técnicas dolorosas.					
14	El/la enfermero(a) me trataba como un número en vez de como una persona.					
15	El/la enfermero(a) parecía comprender como me sentía.					
16	El/la enfermero(a) me dio la oportunidad de hacer preguntas.					
17	El/la enfermero(a) no fue muy amable.					
18	El/la enfermero(a) se tomaba el tiempo necesario para atenderme.					
19	El/la enfermero(a) se aseguró de que todas mis preguntas obtuvieran respuesta.					

Anexo N° 03: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN OBSERVACIONAL.

Estimado colaborador, sirva por el presente brindar su anuencia mediante la suscripción del mismo para participar en este trabajo de investigación que reúne los siguientes aspectos y contiene elementos que deben ser aceptados previamente:

Título del proyecto: “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL SERVIVIO DE EMERGENCIA EN UN INSTITUTO NACIONAL, LIMA 2022”

Nombre de la investigadora:

MARIELLA ISABEL GALLO MORE

Finalidad del proyecto: Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia.

Beneficios por participar: Aportará a mejorar la gestión y la gerencia de los servicios de salud en nuestra institución para ofrecerle un mejor servicio.

Inconvenientes y riesgos: No hay riesgo o peligro alguno en este proceso; siéntase tranquilo que no será sometido a ningún proceso invasivo o doloroso.

Costo por participar: No tiene alguno, es libre y voluntario la participación.

Confidencialidad: Se mantendrá extrema discreción.

Renuncia: Lo puede hacer en cualquier momento y en cualquier lugar, no tendrá inconvenientes.

Consultas posteriores: En mi condición de coordinadora podrá llamarme en cualquier

momento durante la encuesta.

Contacto con el Comité de Ética: Cualquier situación anómala y que atente contra su libertad y sus derechos puede acercarse a cualquier módulo para encaminarlo hacia el presidente del comité de ética

Participación voluntaria: Su participación es voluntaria, sin coacciones ni presiones.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Expreso que he leído y comprendido, tuve el lapso y la autorización de formular cuestiones, las cuales fueron resueltas complacidamente, no he visto coacción ni he sido influido indebidamente a participar o avanzar involuntariamente en el análisis.

Apellidos y nombres del colaborador:	Rúbrica o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de celular:	
E-mail:	

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....
Firma del participante