



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de
emergencia de un centro materno infantil de Lima 2024

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

Presentado por:

Autora: Simpe Lizana De Vilca Ana Maria

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4641-0163>

Asesora: Dra. Benavente Sánchez, Yennys Katusca

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

Lima – Perú

2024

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

Yo, **SIMPE LIZANA DE VILCA ANA MARIA**, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, especialidad EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES, de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN CENTRO MATERNO INFANTIL DE LIMA 2024". Asesorado por el Docente BENAVENTE SÁNCHEZ, YENNY S KATIUSCA, DNI: 10232018, Código ORCID: 0000-0003-4641-0163 de la egresada, tiene un índice de similitud de 5% oid:14912:39286495 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

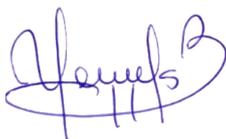
Así mismo:

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.



.....
SIMPE LIZANA DE VILCA ANA MARIA

DNI: 10232018



.....
 Firma

DRA. BENAVENTE SANCHEZ, YENNY S KATIUSCA

DNI / CE N°003525040

Lima, 14 de Octubre del 2024

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

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

<p><u>En el reporte de Turnitin se ha realizado la exclusión manual de los elementos que forman parte de la estructura del trabajo académico (Portada, índice, y problemas de investigación) los cuales no implican similitud y no se pueden parafrasear.</u></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

DEDICATORIA:

Mi agradecimiento a mi familia, esposo e hijos que son el tesoro más grande que Dios me ha regalado, así como mi estimada amiga KATTY, a cada uno de ustedes por los consejos y apoyo incondicional que me han dedicado para mi superación en mi vida profesional en este largo viaje que hoy concluyo con mucha satisfacción mi sueño alcanzado como profesional.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero extender mi sincera gratitud a Dra. María Hilda Cárdenas, por el apoyo y enseñanzas han sido primordiales en la construcción de la investigación, asimismo fueron los pilares para el enriquecimiento en mi experiencia educativa de esta investigación. Mi gratitud a la asesora la Dra. Yennys Benavente Sánchez, cuyas observaciones, meticulosidad y constructivos comentarios han sido relevantes y cruciales para la consolidación de este trabajo de investigación.

Siempre presente mi agradecimiento a la Universidad Norbert Wiener, por la excelencia académica, que han sido bastión para el desarrollo en este viaje académica y privilegio aprender bajo su tutela. para mi formación como profesional. Finalmente, agradezco a ustedes por el invaluable apoyo para cristalizar este viaje académico.

ASESORA:

Dra. BENAVENTE SÁNCHEZ, YENNYS KATIUSCA

JURADOS:

Presidente : Mg. Yurik Anatoli Suarez Valderrama

Secretaria : Mg. Rosa Maria Muñoz Pizarro

Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos

ÍNDICE

DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórica	4
1.4.2 Metodológica	5
1.4.3 Práctica	5
1.5. Delimitaciones de la investigación	5
1.5.1 Temporal	5
1.5.2 Espacial	5
1.5.3 Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales	8
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1 Hipótesis general	18
2.3.2 Hipótesis específicas	18
3. METODOLOGÍA	19

3.1. Método de la investigación	19
3.2. Enfoque de la investigación	19
3.3. Tipo de investigación	19
3.4. Diseño de la investigación	19
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.1 Técnica	22
3.7.2 Descripción de instrumentos	22
3.7.3 Validación	23
3.7.4 Confiabilidad	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	26
4.1. Cronograma de trabajo	26
4.2. Presupuesto detallado	27
5. REFERENCIAS:	28
ANEXOS	37
ANEXO 1: Matriz de consistencia del estudio	38
ANEXO 2: Instrumentos	39
ANEXO 3: Consentimiento informado	45
ANEXO 4: Informe del asesor de Turnitin.	46

RESUMEN

Objetivo: “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima”. **Metodología:** El método a utilizar en el desarrollo de esta investigación es el hipotético –deductivo, cuantitativo; de tipo aplicada, correlacional, no experimental y transversal. Integran al estudio 100 participantes. Se pondrá en uso una técnica de encuesta en la recopilación de datos, con los instrumentos el cuestionario desarrollado por Marcelo D. en el Perú, está reflejada la calidad de atención con 35 preguntas organizadas en 3 dimensiones: dimensión humana, técnico-científica y entorno; para evaluar la satisfacción del usuario se utilizará el cuestionario desarrollado ENPSS-21 por Haruna J. et al, consta de 20 preguntas organizadas en 4 dimensiones: Explicación y respuesta, hospitalidad, trabajo en equipo y manejo de síntomas. Para analizar las variables, se elaborarán tablas cruzadas de frecuencias y porcentajes, además de realizar el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Posteriormente, se llevará a cabo la prueba de chi cuadrado de Pearson para determinar si hay una asociación significativa entre las dos variables categóricas del estudio y así responder a los objetivos planteados.

Palabras Claves: Enfermería, calidad de atención, emergencia, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

Objective: “To determine the relationship between the quality of nursing care and user satisfaction in the emergency service of a Maternal and Child Center in Lima”. Methodology: The method to be used in the development of this research is hypothetical-deductive, quantitative; applied, correlational, non-experimental and cross-sectional. 100 participants are included in the study. A survey technique will be used in data collection, with the instruments of the questionnaire developed by Marcelo D. in Peru, the quality of care is reflected with 35 questions organized in 3 dimensions: human, technical-scientific and environment dimension; to evaluate user satisfaction, the ENPSS-21 questionnaire developed by Haruna J. et al will be used, it consists of 20 questions organized in 4 dimensions: Explanation and response, hospitality, teamwork and symptom management. To analyze the variables, cross tables of frequencies and percentages will be prepared, in addition to performing the Kolmogorov-Smirnov normality test. Subsequently, Pearson's chi-square test will be performed to determine whether there is a significant association between the two categorical variables of the study and thus respond to the objectives set.

Key words: Nursing, quality of care, emergency, user satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de la atención es un tema de gran preocupación. Acceder a los diversos servicios que ofrecen los centros de salud implica mejorar la atención, y para lograrlo es necesario entender las expectativas y necesidades de los usuarios (1). La percepción de satisfacción del paciente es crucial para el éxito en el ámbito clínico, lo que impulsa investigaciones enfocadas en mejorar la salud, implementar reformas y reducir costos. Es esencial considerar los valores, necesidades y preferencias de los pacientes, incluyendo el apoyo emocional, la educación, la continuidad y una coordinación integral de los servicios (2).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) reconoce la necesidad de adoptar nuevos enfoques y estrategias para lograr la universalización de la atención de salud, asegurando que se brinde con calidez (3). Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud indica que la atención de calidad deficiente en países de ingresos bajos y medianos provoca entre 5,7 y 8,4 millones de muertes al año; además, un 24% de la población enfrenta dificultades para acceder a los centros de servicios de salud (4).

En Estados Unidos, se ha demostrado que la colaboración puede aumentar la adherencia de los enfermeros a las pautas de atención recomendadas en un 83% (5). En el Reino Unido, se observó que los indicadores de calidad en la atención de enfermería son más frecuentes en los países de altos ingresos (6).

En Latinoamérica se han realizado estudios que analizan la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Por ejemplo, un estudio en Cuba sobre la satisfacción de los pacientes en consultorios indica que el 92,6 % de ellos se mostró satisfecho (7); por otro lado, en Ecuador,

se realizaron encuestas de satisfacción a usuarios en emergencia, encontrando el extenso tiempo en el 56%; la incomodidad con la infraestructura con 27% y el estado del mobiliario con 10% (8).

En México, un estudio mostró que más del 60% de los pacientes estaban satisfechos con la atención recibida en unidades médicas, mientras que el 74% de los usuarios valoraron positivamente la atención brindada por enfermeros. Por otro lado, en Argentina, un estudio indicó que el 85% de los pacientes se sentía satisfecho con la calidad organizativa y estructural, el 62% con la señalización, el 51% con el tiempo de espera y el 92% con el respeto a su intimidad. Sin embargo, la satisfacción con la organización del servicio y la limpieza fue baja (10).

Otro estudio en Brasil exploró la percepción de 16 enfermeros sobre cómo la supervisión clínica influye en la mejora de los indicadores de calidad en la atención de enfermería, resultando que este juega un papel crucial en la promoción y mantenimiento de altos estándares de calidad. (11). En el Perú, un estudio encontró que la calidad de atención con 49.25%, capacidad de respuesta con 67%, seguridad 72.25%, empatía 54.25% y aspectos tangibles con 55.75% (12).

Las medidas de la experiencia del paciente son indicadores de la calidad de la atención sanitaria. Estas medidas permiten identificar problemas y áreas de mejora, garantizando equidad en el acceso y disponibilidad de los servicios. La satisfacción varía según las suposiciones sobre su significado, siendo un juicio individual basado en experiencias con el sistema de salud, donde las expectativas de los pacientes juegan un papel esencial. (13).

En Villa el Salvador, en el Centro Materno Infantil, el personal de servicio de emergencia tiene voluntad de mejorar la atención para que esta sea de calidad, aun así, existe una brecha a cerrar debido a que la atención es por prioridad; viéndose afectado por la sobrecarga de demanda,

déficit de información, insuficiente cantidad de enfermeras, tiempo de espera prolongado entre otras; por ello, es necesario tener cifras certeras de ambas variables.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión Humana en la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024?
- ¿Cómo la dimensión Técnica Científica en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024?
- ¿Cómo la dimensión Entorno en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar como la dimensión Humana en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima.
- Identificar como la dimensión Técnica Científica en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima.
- Identificar como la dimensión Entorno en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Este proyecto de investigación es relevante ya que revisará, analizará y estará referenciada por fuentes fiables, teórico- científicos; como finalidad Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia; teniendo en consideración que Según Bustamante M. et al.(15), menciona que se define calidad como aquel concepto referente al uso percibido de un bien o servicio que además posee enfoques diferentes como las características de cada servicio que tienen la capacidad de satisfacer las necesidades del usuario, entonces se entiende como la mejor adecuación de un bien que el usuario percibe como eficaz al momento de satisfacer las necesidades que tenga desde su punto de vista .

1.4.2 Metodológica

Esta investigación es importante porque permitirá “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario”. Los hallazgos obtenidos podrán inspirar estrategias, recomendaciones o acciones que mejoren la atención brindada por los enfermeros y, en consecuencia, la percepción de los pacientes que acuden al Centro Materno Infantil. Además, esta investigación proporcionará una base teórica para futuros estudios que busquen analizar estas variables, garantizando resultados significativos para investigaciones en contextos similares.

1.4.3 Práctica

Los resultados obtenidos se utilizarán para analizar la relación entre la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro Materno Infantil de Lima y la calidad de la atención de enfermería. Esto permitirá implementar las acciones necesarias en la práctica para mejorar los procedimientos y procesos de atención, logrando así una mayor satisfacción de los pacientes y fomentando su confianza en el servicio sin temor.

1.5. Delimitaciones en investigación

1.5.1 Temporal

La búsqueda de información comprende desde abril a noviembre del año

1.5.2 Espacial

La exploración del estudio será ejecutada de las instalaciones “Área emergencia” que pertenecen a un Centro Materno Infantil de Lima – Perú en el año 2024.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Para este trabajo académico, se contará con los activos usuarios adultos que asisten a un Centro Materno Infantil de Lima – Perú en el año 2024.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Rovere et al. (14) en el año 2021 en Ecuador, se desarrolló un estudio cuyo principal objetivo fue “Describir la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01”. Este estudio se realizó de forma descriptiva, cuantitativo y transversal con una muestra de 79 participantes, utilizando técnicas de encuesta y observación junto con la Escala de Medición SERVQUAL. Se reflejó una alta expectativa en gestión de calidad con 62,85%, aunque se detectaron deficiencias significativas en gestión procesal, dominio de liderazgo y análisis de búsqueda de información recopilada. A pesar de una satisfacción global del usuario superior al 60%, las dimensiones específicas de calidad mostraron niveles de satisfacción comparables. En conclusión, aunque la satisfacción de los usuarios fue generalmente positiva, la gestión de calidad reveló áreas críticas de mejora en el liderazgo, gestión de procesos y análisis de datos.

Hernández et al. (15) en el año 2021 en Cuba se desarrolló un estudio con el objetivo de “Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados”; este estudio fue cuantitativo de diseño descriptivo, realizado en la Clínica Central Cira García de La Habana, Cuba, entre 2016 y 2021, incluyó una muestra de 195 usuarios. Los resultados revelaron las siguientes medidas de satisfacción en las distintas dimensiones evaluadas: elementos tangibles (6,19), fiabilidad (6,20), capacidad de respuesta (5,85), seguridad (6,26) y empatía (6,21). se concluyó que desde la perspectiva de los usuarios hay

altos niveles en ambas variables brindados en la Clínica, a pesar de brechas negativas en la dimensión capacidad de respuesta.

Panchana et al. (16) en el año 2021 en Ecuador cuyo principal objetivo fue “evaluar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre periodo enero-diciembre del 2019”, siendo un estudio de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, correlacional y de corte transversal, involucrando a una muestra de 348 personas. Los resultados enfatizan una correlación entre los elementos científico- técnico, humana y entorno, así como satisfacción global con calidad del servicio ($p < 0.001$). Además, se confirmó la hipótesis general del estudio que sugiere una vinculación muy estrecha entre las 2 variables en las consultas externas, temporada de tiempo “enero - diciembre de 2019”, la correlación Pearson arrojó un coeficiente de 0.934 ($p < 0.001$). Se concluye que la satisfacción global, influye significativamente en la calidad del servicio.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Arce (17) en el año 2022 en Lima, se realizó un estudio con el objetivo general fue “establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital IV Augusto Hernández Mendoza”. Este estudio tuvo un diseño observacional, analítico, transversal y prospectivo conformada por 400 pacientes como muestra y se utilizaron instrumentos como el cuestionario SERVPERF elaborado por Feletti G, Firman D y Sansón-Fisher R. Los principales resultados muestran en las dimensiones de la calidad de atención como fiabilidad con 49.25%, capacidad de respuesta con 67%, seguridad con 72.25%, empatía con 54.25% y aspectos tangibles con 55.75% estuvieron satisfechos con la atención brindada; asimismo, la medición V.1 calidad de atención con 57.25%, V.2 satisfacción del usuario con

50.25% estuvieron de acuerdo, respectivamente. Por otro lado, la relación entre estas variables fue estadísticamente significativa con un $p < 0.05$. Concluyendo que, existe una relación positiva entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia

Febres y Mercado (18) en el 2020 en Huancayo se realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo” siendo un estudio observacional, descriptivo, de corte transversal conformada por 292 pacientes, para la medición de variables se utilizó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Los resultados muestran que se obtuvo un 60,3% de satisfacción global. En las dimensiones seguridad con 86,8 % y empatía con 80,3 % se encontró satisfacción. En los elementos tangibles un 57,1 % de pacientes descontentos obtuvo un nivel en insatisfacción bastante alto, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta con 55,5% insatisfacción. Concluyendo que falta implementar y mejorar los servicios de atención con la finalidad de proporcionar una calidad y satisfacción a los usuarios.

Purizaca (19) en el año 2020 en Trujillo, se realizó la investigación con el objetivo de “determinar si existe relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en Servicio de Emergencia del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, Julio 2020”. Fue una investigación básica, no experimental, correlacional. con 100 usuarios para su muestra, se efectuó como instrumento el modelo SERVQUAL, un cuestionario con un total de 24 ítems, en los resultados se determinó que, entre satisfacción del usuario y calidad de atención, no se encontró una correlación significativa con un $p > 0.05$, no aceptando la hipótesis de estudio. Concluyendo la negativa correlación significativa entre las 2 variables en el servicio en emergencia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención de enfermería

2.2.1.1 Definición de la calidad de atención

La calidad se encuentra definida como aquellas propiedades que se tienen en un servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de los pacientes, en este sentido, la calidad del cuidado de enfermería se entiende como la manera en la que las enfermeras implementan diferentes intervenciones de manera segura y oportuna para cubrir las necesidades de los pacientes (20).

La calidad de atención a la salud tiene una relevancia que se considera como derecho de forma obligatoria de cada ciudadano e incluso sirve como una conexión para la realización de diferentes evaluaciones, tanto por los profesionales de salud como por los servicios de salud (20).

La perspectiva desde donde se puede observar y evaluar el máximo del bienestar y seguridad de cada usuario es mediante la apreciación que este posee sobre el cuidado que se le brinda diariamente durante su hospitalización, cuidado que se interpreta mediante la satisfacción o insatisfacción del usuario/paciente (21). Todas las instituciones durante el transcurso del tiempo han implementado como estrategia para evaluar el cuidado observar el nivel de satisfacción, con el fin primordial de lograr una mejora de las percepciones que tiene los pacientes acerca de la atención proporcionada por el profesional enfermero, que se interpreta como beneficioso para la funcionabilidad y organización de los servicios (22).

Además de crear una interacción entre la enfermera y el paciente, se considera que la calidad de la atención es reflejo de los procesos de implementación de cuidados perfeccionados, situación que en muchas ocasiones no se ve reflejada, a pesar de la disponibilidad y existencia de

los múltiples avances tecnológicos y el acceso fácil que se tiene a la información, actualmente derivado de la globalización que se vive, lo que permite adquirir y fortalecer conocimientos, así como el desarrollo de diferentes habilidades para el profesional enfermero (22), a pesar de los cambios gigantes, aún ocurren eventos adversos, que coadyuvan en múltiples ocasiones a incrementar las tasas de costos, días de estancia hospitalaria, morbilidad y complicaciones patológicas; ocasionando un impacto significativo en el paciente, familia y sociedad.

2.2.1.2 Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

Existen diversas recomendaciones de análisis para evaluar la calidad de la salud, sugiriendo tres aspectos: El primero es el aspecto técnico de la atención, el segundo es la relación entablada entre el profesional de salud y el paciente, y finalmente el entorno o establecimiento de cuidados (23). Estas se mencionarán a continuación:

a) Dimensión técnico-científica

La enfermera al comprometerse con los aspectos técnicos y científicos del desarrollo de su profesión, desarrolla características básicas como son: la eficacia para lograr el objetivo de brindar atención de calidad en servicios mediante una correcta aplicación de las normas técnicas y reglamentarias, la efectividad de lograr un cambio significativo en la salud de una comunidad, la continuidad es para proporcionar un servicio continuo sin interrupciones ni duplicaciones innecesarias, la eficiencia definida como el uso razonable de los recursos estimados para lograr los resultados esperados, la seguridad que es la forma en la cual se otorga una atención médica dependiendo de la estructura y el proceso de atención diseñados para maximizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud de los usuarios, finalmente la integralidad que se trata de que

el usuario reciba los servicios de atención médica que requiere su condición y se demuestre esta preocupación por el estado de salud del acompañante (23).

b) Dimensión humana

Se refiere al aspecto de interés personal, por ende tiene las siguientes características: la cultura y la identidad individual; respeto a los derechos humanos, información completa, comprensible, actualizada y veraz, por el paciente o su responsable; mostrando interés por los demás, sus necesidades, percepciones y requerimientos; atención amable, acogedora, considerada y empática; ética, que sea coherente a los valores socialmente aceptados y los principios éticos que guíen las responsabilidades y el comportamiento de los profesionales de la salud (23).

c) Dimensión entorno

Se refiere a las instalaciones que son parte de la propiedad organizativa que brindan un servicio mejorado y crean un valor acumulativo para los pacientes a un costo que sea sostenible y razonable (23).

2.2.1.3 Caracterización de la calidad de atención de enfermería

Las diferentes áreas de la salud se consideran de calidad cuando se cumplen ciertas directrices: uso eficiente de los recursos, alta competencia profesional, resultados positivos en la salud, satisfacción de los usuarios y un riesgo mínimo o nulo para ellos. Además, se caracteriza por un enfoque integral que abarca aspectos biológicos, espirituales, psicológicos, sociales y culturales de cada persona, fundamentado en el conocimiento científico. También se define a través de procesos de interacción, como la relación terapéutica entre la enfermera y el paciente, la educación que va desde el individuo hasta la sociedad, y la transición, que brinda apoyo a la

persona durante cambios de desarrollo, crecimiento o enfermedad, así como en cualquier evento que requiera adaptación al entorno (24).

Por lo tanto, la excelente calidad en la atención de enfermería se caracteriza por múltiples aspectos, entre los cuales la interrelación y la adherencia entre el profesional y paciente es de suma importancia y está basado en el conocimiento científico. Este profesional utiliza los recursos de manera eficiente, minimizando o eliminando los riesgos tanto para el paciente como para sí mismo, logrando así la satisfacción del usuario y un efecto positivo en la salud. Esta atención se enfoca de manera holística y también se define como una transición de una situación a otra, facilitada por la interacción entre la enfermera y el paciente (24).

2.2.1.4 Importancia de la calidad de atención de enfermería

El profesionalismo en enfermería se centra en asegurar una atención que sea tanto eficiente como eficaz, generando un impacto positivo en las diversas áreas de salud del paciente. Además, debe ser eficiente, logrando este impacto a un costo razonable sin afectar el tratamiento de otros pacientes; accesible en términos de costos, tiempos de espera y distancia; y aceptable tanto para los usuarios que reciben el servicio como para la profesión en su conjunto. Para que los pacientes la consideren útil, la atención debe mejorar su calidad de vida mediante la implementación de terapias específicas y estar fundamentada en evidencia, basando las decisiones en conocimientos empíricos en lugar de meras intuiciones. Asimismo, esta atención promueve en los usuarios un enfoque proactivo en la búsqueda de soluciones para sus problemas de salud, lo que a su vez refuerza la confianza en el sistema de salud y la continuidad de la atención (25).

La enfermera tiene la responsabilidad de garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen. Por lo tanto, identificar las omisiones en la atención y los factores relacionados nos permite tomar las medidas adecuadas. Esto incluye reorganizar los servicios de enfermería para abordar el problema del cuidado omitido, lo que a su vez mejora la calidad y la seguridad en la atención al paciente (26).

El personal de enfermería y los pacientes comparten el interés de que la atención sea aceptable, accesible en términos de distancia y tiempo de espera, efectiva, eficiente y con costos razonables, valorando al paciente y basándose en evidencia. Es responsabilidad del personal de enfermería asegurar la calidad de la atención. Esto implica identificar cualquier omisión en el cuidado, comprender las razones detrás de dichas omisiones y evitar que se repitan. Reestructurar los servicios y abordar estos problemas mejorará la calidad y seguridad de la atención.

2.2.2 Satisfacción del paciente

2.2.2.1 Definición de la satisfacción del paciente

La satisfacción se entiende como la acción de cumplir con un gusto o deseo; si no se logra, puede convertirse en una queja, donde se busca una solución que satisfaga a la persona y ayude a alcanzar un objetivo compartido, esto implica buscar un acuerdo o conformidad con algo o alguien. (27). De la misma manera, es la cuantificación sobre el estado de salud que se tiene que cubrir teniendo en cuenta las expectativas esperadas por el usuario, relacionándolo desde diferentes puntos tales como: tiempo de espera, ambiente, atención y trato humanizado, durante el proceso de atención, la atención del usuario inicia desde el ingreso al centro de salud (24). Hay diferentes tipos de satisfacción son: a) Insatisfacción: Probabilidad del usuario que no fue efectuada en su conjunto b) Satisfacción Intermedia: Perspectiva del usuario realizadas solo en algunos aspectos.

c) La satisfacción completa se define como la expectativa del usuario ejecutada completamente en su conjunto (28).

2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción del paciente

Para el análisis de satisfacción en los pacientes, esta investigación empleará el Cuestionario ENPSS-21 modificado como instrumento. Además, se considerarán las cinco dimensiones que son:

a) Explicación y respuesta

Para que la enfermera pueda satisfacer y cubrir las necesidades del paciente, es fundamental que establezca una relación constructiva de manera natural. Las enfermeras tienen la capacidad de ofrecer orientación y asesoramiento a los usuarios, lo que contribuye a mejorar su satisfacción. Además, proporcionar comunicación e información a los pacientes es un factor clave para facilitar su atención (29).

b) Hospitalidad

El dominio de esta dimensión incluye elementos como la apariencia personal, la cortesía y la apariencia personal los cuales influyen constantemente en la satisfacción del usuario; además las relaciones interpersonales y la compasión del personal de enfermería como elemento principal de la comprensión de las necesidades del paciente (29).

c) Trabajo en equipo

El personal de enfermería forma parte del equipo multidisciplinario y se considera que deben colaborar con los demás profesionales de salud implicados en la atención al paciente, además, tienen en sus manos la principal tarea de cumplir como mediadoras entre múltiples

profesiones sanitarias, incluso durante su ejercicio profesional se junta un equipo organizacional para cumplir con la satisfacción de las necesidades del paciente (29).

d) Manejo de síntomas

La satisfacción del paciente también está relacionada con la ausencia de dolor físico debido y esta aumenta con la atención de enfermería; por ende, algunos usuarios consideran que aliviar síntomas como la angustia y el dolor es equivalente a una excelente atención de enfermería; es decir, lo que implica el manejo de síntomas considerándolo como un elemento imprescindible para brindar una atención consistente para cubrir estas necesidades (29).

2.2.2.3. Importancia de la satisfacción del paciente

La satisfacción del usuario consta de diversos elementos, que al interactuar entre sí provocan la satisfacción, destacando como uno de ellos la disponibilidad de recursos de la institución, el acceso a los diferentes servicios, para que brinden una atención adecuada a los pacientes, estos cuidados deben tener continuidad y mantener un estándar de calidad y eficacia de los mismos, además deben ser humanizados, atención dada por un personal con competente, experiencia, empatía del personal, entorno amigable, acceso a medicamentos, buen trato, máquinas y equipos funcionales, espacios y ambientes adecuados e información que se recibe relacionada a la salud y tratamiento, y buen trato a los familiares (30).

Para valorar el grado o nivel de satisfacción de los pacientes se consideran varios aspectos como: la atención individualizada donde la enfermera debe brindar el cuidado con serenidad y paciencia en sus intervenciones, el manejo de su apariencia e imagen con pulcritud como principal ejemplo hacia los demás, el proceso de relación binomial entre el enfermero y paciente, para tener una comunicación efectiva donde se cumpla la función informativa, la habilidad para crear un

clima seguro y con confianza en el paciente, el buen trato sensible, empático y cordial reflejando cuidados por parte de la enfermera durante la hospitalización del paciente (31).

2.2.3 Teorías relacionadas a calidad de atención

La Teoría de “Cuidados Culturales: Teoría de la Diversidad y Universalidad” dada por Madeleine Leininger indica que el cuidado que brinda la enfermera es la esencia característica, distintiva, central y unificante de cada uno de los profesionales enfermeros (32), por tanto, su constante indagación ayuda a constituir un esfuerzo por desarrollar mejores formas de abordar los diversos contextos de salud; sin embargo, para que este sea integro, continuo, oportuno y efectivo debe ser brindado con calidad, y estar sujeto a las mejores condiciones y manteniendo a disposición los elementos disponibles, cumpliendo y solventando de manera parcial y completa como una necesidad o expectativa (34).

Así mismo, en la Teoría del entorno” dada por Florence Nightingale postula que para brindar un cuidado adecuado y de calidad se deben identificar los diferentes factores del ambiente que se deben controlar para que ayudan a tener una salud eficiente, tales como la ventilación, la luz, el aire fresco, el ruido, la correcta eliminación de excretas, agua limpia y potable; todo ello es de beneficio para la salud del usuario; procuran conservar y promover la energía del paciente, considerando la acción que la naturaleza ejerce sobre los seres humanos, colocando las mejores condiciones para que actúen sobre él (35-38).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

H_{i1}: Existe relación estadísticamente significativa entre de la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024.

H_{i2}: existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Técnico Científico de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024.

H_{i3}: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método para utilizar en el desarrollo de esta investigación es el hipotético – deductivo que según Sánchez F. (39) lo define como una forma de generar hipótesis teniendo en cuenta dos premisas y realizar una contrastación con la finalidad de comprender diversos fenómenos y explicar el origen o las causas y a partir de ello realizar una conclusión.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque del estudio será cuantitativo; es decir que se recolectaran los datos para la comprobación de la hipótesis y se presentaran usando una medición numérica y análisis estadístico (40)

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada; conocida como práctica o empírica, este tipo de investigación se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren (41)

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de estudio será correlacional, no experimental y transversal; porque se busca relacionar dos variables mediante la recolección de información en un único momento del tiempo (42)

3.5. Población, muestra y muestreo

Se consideró para el presente estudio a 100 pacientes que asisten al servicio de emergencia del Centro Materno Infantil de Villa El Salvador- 2024, considerando la atención solo del mes de noviembre para esta investigación.

Criterios de inclusión

Pacientes mayores de 18 años.

Pacientes que acepten voluntariamente formar parte de la investigación.

Pacientes que lean y acepten el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Paciente menor de 18 años.

Pacientes que no aceptaron firmar el consentimiento informado.

Pacientes que no sepan leer el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

(V.1) Variable Independiente

(V.2) Variable dependiente

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V. 1 Calidad de atención en enfermería	Es la atención centrada en poner el foco en las personas, las familias y las comunidades, asegurando niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo como características fundamentales (22)	La calidad de atención se mide teniendo en cuenta las dimensiones establecidas en la base teórica del instrumento.	Humana	Amabilidad, respeto, información completa, interés público a la Persona, comunicación completa y ética.	Nominal	Buena: 46-75 Mala: 15-45
			Técnico-científica	Eficacia, efectividad, operatividad, seguridad	Nominal	Buena: 46-75 Mala: 15-45
			Entorno	continuidad, e integralidad. Confort, orden, ambientación, limpieza y confidencialidad.	Nominal	Buena: 16-25 Mala: 5-15
V. 2 Satisfacción del usuario	Aquella acción donde se intenta satisfacer un gusto o deseo y no se logra, esa acción puede transformarse en una queja con el fin de buscar una solución y alcanzar lo que un ser humano anhela (27).	Es una variable que mide aspectos como: explicación y respuesta, hospitalidad, trabajo en equipo y manejo de síntomas.	Explicación y respuesta	Explicación del procedimiento, cronograma de pruebas, condición del paciente, atención a necesidades, síntomas y privacidad.	Nominal	Buena: 22-42 Mala: 7-21
			Hospitalidad	Respeto, compasión, alivio de ansiedad y preocupaciones, apariencia adecuada, lenguaje apropiado.	Nominal	Buena: 19-36 Mala: 6-18
			Trabajo en equipo	Colaboración con otros profesionales, trabajo en equipo, medidas de control de infecciones.	Nominal	Buena: 10-18 Mala: 3-9
			Manejo de síntomas	Tratamiento de dolor, evaluación de síntomas, procedimiento seguro. satisfacción y calidad generales de la atención.	Nominal	Buena: 19-30 Mala: 5-18

Tabla 1. Variables y operacionalización

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica que se empleará para recolectar información en este estudio será la encuesta. Según Hernández y colaboradores, esta es una técnica de recopilación de datos que permite obtener información directa de las personas sobre sus opiniones, actitudes, percepciones o comportamientos en relación con un tema; así mismo, la encuesta se llevará a cabo de manera cara a cara con los sujetos de estudio, utilizando dos instrumentos con escala tipo Likert como fuente de recolección de datos (42).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento 1. Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería

El instrumento para evaluar la calidad de atención que se utilizará será el cuestionario desarrollado por Marcelo D. (43) en el Perú mediante una prueba piloto, consta de 35 preguntas organizadas en 3 dimensiones: dimensión humana (1 al 15), técnico-científica (16 al 30) y entorno (31 al 35), Las puntuaciones de los ítems se dan según los criterios de la escala Likert del 1 al 5 (Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre). Se aplicó de la siguiente manera, a continuación, se establecen los valores numéricos a cada ítem y finalmente se suma para conseguir la puntuación total que representa la afirmación de los encuestados.

Calidad de atención	de Dimensión humana	Dimensión técnico-científica	Dimensión entorno	Total
Buena	46-75	46-75	16-25	108-175
Mala	15-45	15-45	5-15	35 -105

Instrumento 2. Cuestionario ENPSS-21 para la medición de la satisfacción del usuario

El instrumento para evaluar la satisfacción del usuario que se utilizará será el cuestionario desarrollado ENPSS-21 por Haruna J. et al. (29) en Japón, consta de 20 preguntas organizadas en 4 dimensiones: Explicación y respuesta (1 al 7), hospitalidad (8 al 13), trabajo en equipo (14 al 16) y manejo de síntomas (17 al 20), Las puntuaciones de los ítems se dan según los criterios de la escala Likert del 1 al 6 (Totalmente en desacuerdo, Ligeramente en desacuerdo, Neutro, Algo de acuerdo, Totalmente de acuerdo y No aplicable). Se aplicó de la siguiente manera, a continuación, se establecen los valores numéricos a cada ítem y finalmente se suma para conseguir la puntuación total que representa la afirmación de los encuestados.

Satisfacción del usuario	Dimensión Explicación y respuesta	Dimensión hospitalidad	Dimensión trabajo en equipo	Dimensión manejo de síntomas	Total
Buena	22-42	19-36	10-18	19-30	70-126
Mala	7-21	6-18	3-9	5-18	21-66

3.7.3 Validación

Instrumento 1. Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería

Este instrumento fue validado a través de una prueba conocida como juicio de expertos, en la que participaron cuatro enfermeras que trabajan en áreas asistenciales, docentes y administrativas. Posteriormente, se aplicó una medida de concordancia, obteniendo un 77.96% para su validez.

Instrumento 2. Cuestionario ENPSS-21 para la medición de la satisfacción del usuario

Este instrumento fue validado a través de una prueba llamada juicio de expertos, que incluyó a cuatro profesionales que habían estado en una sala de emergencia y a 9 enfermeras que trabajan en el área asistencial de emergencias. Posteriormente, se aplicó una medida de concordancia, obteniendo un 78% de validez.

.3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1. Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería

Para evaluar la confiabilidad, se realizó una prueba piloto con la participación de 20 pacientes que acudieron a emergencias. Luego, se obtuvo un coeficiente de 0.89 utilizando el índice de Alfa de Cronbach, lo que sugiere que la prueba es altamente confiable.

Instrumento 2 Cuestionario ENPSS-21 para la medición de la satisfacción del usuario

Para evaluar la confiabilidad, se realizó una prueba piloto con la participación de 127 pacientes que asistieron a emergencias. Luego, se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un rango de 0.9, lo que indica que este fue altamente confiable.

3.8. Análisis de datos y procesamiento

Se solicitará el permiso necesario a las autoridades de la DIRIS Lima Sur para acceder al centro de salud y recolectar los datos del estudio utilizando los instrumentos mencionados anteriormente. Esta información se registrará en una base de datos en Excel. Luego, los datos se exportarán al programa SPSS Statistics versión 25 para llevar a cabo el procesamiento y análisis estadístico.

Para analizar las variables, se crearán tablas cruzadas que mostrarán frecuencias y porcentajes. También se utilizará el test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para comprobar la distribución de los datos. Después, se realizará la prueba de chi cuadrado de Pearson para evaluar si hay una asociación significativa entre las dos variables categóricas del estudio, con el fin de cumplir con los objetivos establecidos.

3.9. Aspectos éticos

Para llevar a cabo el estudio, se considerará fundamental respetar y cumplir con la ética en el desarrollo de trabajos de investigación. Por lo tanto, el proyecto se realizará siguiendo los cuatro principios bioéticos (44)

Autonomía: Se obtendrá el consentimiento informado, el cual será escrito y firmado por cada uno de los pacientes que participen en la investigación. Además, se respetará la decisión de los usuarios de participar o no en el estudio (44).

No maleficencia: En esta investigación, no se causará ningún daño físico, psicológico o moral a los usuarios que elijan participar. Además, la información recopilada será tratada de manera confidencial (45).

Justicia: La investigación respetará a todos los participantes y se llevará a cabo sin rechazo ni discriminación alguna (45).

Beneficencia: Este estudio beneficiará a los usuarios del centro de salud y a los investigadores que vendrán en el futuro (45).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de trabajo

ACTIVIDADES	2024							
	A	M	J	J	A	S	O	N
INICIO								
Elaboración del Título.	X							
Diseño del Proyecto de Investigación.	X							
Planteamiento del problema.	X							
Formulación de las preguntas de la investigación y los objetos.		X						
Justificación de la Investigación e importancia.		X						
Delimitaciones de la Investigación.		X						
DESARROLLO								
Revisión Bibliográfica.	X	X	X	X	X			
Revisión de los antecedentes y Marco Teórico.		X						
Formulación de hipótesis.		X						
Redacción del Marco Metodológico-		X						
Búsqueda del Instrumento			X					
Instrumento y técnica de recopilación de datos			X					
Análisis estadístico y procesamiento.			X					
Presentación de Avance de Investigación.				X				
CIERRE								
Aprobación del proyecto.				X	X			
Aplicación del instrumento.					X	X		
Análisis de los datos y elaboración de la conclusión					X	X		
Elaboración del informe final.						X	X	
Publicación de resultados.								X



ACTIVIDAD REALIZADA



ACTIVIDAD POR REALIZAR

4.2. Presupuesto detallado

Autofinanciado por investigadora.

Área	Disposición	Precio unitario S/.	Cuantía	Precio total S/.
a.- Capital Humano				
Equipo, software y servicio técnico.		180.00	02	600.00
Subtotal				600.00
b.- Función				
Traslado transporte y salida.	Traslado	10.00	15	250.00
Subtotal				250.00
c.- Finanzas				
Elementos de escritorio	-	80.00	-	80.00
Impresión	-	150.00	-	150.00
Subtotal				230.00
Total, S/:				1.080.00

5. REFERENCIAS:

1. Abidova A, Silva P, Moreira S. The mediating role of patient satisfaction and perceived quality of healthcare in the emergency department. *Medicine (Baltimore)*. [Internet]. 2021 [consultado 10 de junio del 2024]; 100(11). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7982240/>
2. Castelo W, Cueva J, Castelo Á. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento* [Internet]. 2022 [consultado el 19 de junio de 2024]; 7(6): 176–198. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>
3. Abidova A, Alcântara P, Moreira S. Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *West J Emerg Med*. [Internet] 2020 Mar [consultado 10 de junio del 2024]; 21(2): 391–403. Disponible en: doi: 10.5811/westjem.2019.9.44667
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7081842/>
4. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet] 2019 [consultado 10 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Norful A, Swords K, Marichal M, Cho H, Poghosyan L. Nurse practitioner–physician comanagement of primary care patients: The promise of a new delivery care model to improve quality of care. *Health Care Manage Rev* [Internet]. 2019 [consultado 10 de junio del 2024]; 44(3): 235–245. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1097/hmr.000000000000161>
6. Gathara D, Zosi M, Serem G, Nzinga J, Murphy GAV, Jackson D, et al. Developing metrics for nursing quality of care for low- and middle-income countries: a scoping review linked

- to stakeholder engagement. Hum Resour Health [Internet]. 2020 [consultado 12 de junio de 2024];18(1). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12960-020-00470-2>
7. González S. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. Revista Cubana de Medicina [Internet]. 2021 [consultado 10 de junio del 2024]; 60 (4). Disponible en: <https://revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/2496>
 8. Mero L, Zambrano M, Bravo M. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Espacios [Internet]. 2021 [consultado 19 de junio del 2024]; 42(02): 117–124. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf>
 9. Rodríguez R, Arévalo D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina [Internet] 2023 [consultado 06 de junio del 2024]; 7(1):5045-5059. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
 10. Farías Y. Calidad de la atención y cuidados de enfermería en el servicio de urgencias vistos desde la perspectiva del paciente. Salud, Ciencia y Tecnología [Internet]. 2021 nov [consultado 12 de junio de 2024]; 1:39. Disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39>
 11. Santos M Rodrigues A, Correia C. Perception of Portuguese nurses: clinical supervision and quality indicators in nursing care. Rev Bras Enferm [Internet]. 2023 [consultado 10 de junio del 2024]; 76(3). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2022-0656>
 12. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta méd. Perú [Internet]. 2023 oct [consultado 19 de junio del 2024]; 40(4): 308-313. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308&lng=es. <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>.

13. Bustamante M; Zerda, E; Obando F; Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Inf. tecnol. [internet] 2020 [consultado 10 de junio del 2024]; 31(1): 161-170. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100161&lng=es&nrm=iso <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
14. Rovere V, Rebolledo D. Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. Conecta Libertad [Internet]. 2021 ago [citado 19 de junio de 2024]; 5(2): 48-61. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
15. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2022 [consultado 19 de junio del 2024]; 37 (4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
16. Panchana G, Guillén M. Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. prosciences [Internet]. 2021 jun [consultado 23 de junio del 2024]; 5(39): 42-54. Disponible en: <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/356>
17. Arce M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud]. Lima-Perú: Universidad San Martín de Porres, 2022.

[consultado 10 de mayo del 2024]. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 jul [consultado 10 de mayo del 2024]; 20(3): 397-403. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
19. Purizaca P. Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020. [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Trujillo-Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2020. [consultado 10 de mayo del 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49504>
20. Cachique Oliveira SM, Barrios León JC, Arispe Alburqueque C, Rivera-Lozada O. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: Quality of care and user satisfaction of a Level II-2 Specialized Hospital in Lima. Rev. Inv. UNW [Internet] 2022 [consultado 18 de mayo de 2024]; 11(2): 13. Disponible en:
<https://revistadeinvestigacion.uwiener.edu.pe/index.php/revistauwiener/article/view/255>
21. Matta L. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública [Internet]. 2022 [citado el 19 de junio de 2024]; 2(1): 30-35. Disponible en:
<https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39/218>

22. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet] 2020 [consultado 18 de mayo de 2024]; (14):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
23. Vásquez D. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Cajamarca-Perú: Universidad Nacional de Cajamarca, 2021. [consultado 18 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4675>
24. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Ica-Perú: Universidad Autónoma de Ica, 2021. [consultado 18 de mayo de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
25. Vargas I, Soto S, Hernández M, Campos S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]. 2020 [consultado 22 de mayo de 2024]; 46(3): e1575. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015&lng=es
26. Silva M, López J, Moreno M, González P, Interrial M. Cuidado de enfermería perdido y factores contribuyentes en un hospital de Tabasco, México. Horiz. sanitario [Internet]. 2021

- [consultado 22 de mayo de 2024]; 20(2): 207-215. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592021000200207&lng=es <https://doi.org/10.19136/hs.a20n2.4041.Xx>
27. IONOS. La satisfacción del cliente: qué es y cómo se mide. [Internet] [consultado 22 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/que-es-la-satisfaccion-del-cliente/>
28. Obregón D, Pante G, Barja J, Mera A. Satisfacción con la atención en un servicio recibido diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. Horiz. Medicina. [Internet] 2021 [consultado 22 de mayo de 2024]; 21(1): e1369. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2021000100003&lng=es <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04>
29. Haruna J, Minamoto N, Shiromaru M, et al. Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (Enpss): Development and Validation of a Patient Satisfaction Scale with Emergency Room Nursing. Healthcare (Basel). [Internet] 2022 [consultado 22 de mayo de 2024]; 10(3): 518. Disponible en: doi:10.3390/healthcare10030518 <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8954055/>
30. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Tesis para optar el título o de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima-Perú: Universidad Cayetano Heredia, 2018. [consultado 25 de mayo de 2024]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

31. Cornejo J. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Hospital MINSA II-1 Ilo 2019. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Moquegua-Perú: Universidad José Carlos Mariátegui, 2019. [consultado 25 de mayo de 2024]. Disponible en: http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/774/Rocio_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Castellanos E, Paravic T. La transculturalidad, elemento esencial para mejorar la atención en salud y de enfermería. *Enferm. Actual Costa Rica* [Internet]. 2017 [consultado 01 de junio del 2024]; (33). Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/enfermeria/article/view/29627>
33. Molano M. Aplicación de los modelos y teorías de enfermería en el cuidado durante la gestación y el parto. [Internet]. 2021 [consultado 01 de junio del 2024]. Disponible en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/4395/MONOGRAFIA%20FINAL%20-%20MARIA%20FERNANDA%20MOLANO%20%281%29.pdf?sequence=1>
34. Peraza de Aparicio, C. X., & Nicolalde Vásquez, M. I. El pensamiento de Leininger y la vinculación con la sociedad. *RECIMUNDO*, [Internet]. 2023 [consultado 01 de junio del 2024]; 7(1), 99-107. Disponible en: [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.99-107](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.99-107)
35. Peres M, Aperibense P, Dios M, Gómez S, Queirós P. The Florence Nightingale's nursing theoretical model: a transmission of knowledge. *Rev Gaúcha Enferm* [Internet] 2021 [consultado 01 de junio del 2024]; 42(spe): e20200228. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228> <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>

36. Denis Torres Roselvia. Aplicación de La Teoría de Florence Nightingale en los servicios de salud en Cuba. *Multimed* [Internet]. 2021 [consultado 01 de junio del 2024]; 25(5): e2529. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-48182021000500014&lng=es
37. Ramió A, Torres C. Florence Nightingale. In Memoriam en tiempos de pandemia. *Temperamen tvn* [Internet]. 2021 [consultado 02 de junio del 2024]; 17: e13885. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-60112021000100015&lng=es
38. Canaza A, Rocha M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. [Internet]. 2022 [consultado 02 de junio del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.008>
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/8>
39. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, [Internet]. 2019. [consultado 24 de mayo del 2024]; 13(1), 102-122. Disponible en: doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
40. Huamán J, Treviños L, Medina W. Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. *Rev. hc* [Internet]. 2022 [consultado 24 de mayo del 2024]; 12(23). Disponible en: <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/1462>
41. Universidad Veracruzana. Tipos de investigación. [Internet]. 2022 [consultado 24 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>

42. Hernández, R. Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. [Internet]. 2018 [consultado 24 de mayo del 2024]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
http://repositoriobibliotecas.uv.cl/discover?filtertype=author&filter_relational_operator>equals&filter=Mendoza%20Torres,%20Christian%20Paulina
43. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener, 2019. [consultado 31 de mayo del 2024]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Álvarez J. Ética en la investigación y publicación científica: desafíos actuales. Rev. de investigación y evaluación educativa [Internet]. 2024 [consultado 19 de junio del 2024]; 11(1): 4-6. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.47554/revie.vol11.num1.2024.pp4-6>
45. Solís G, alcalde G, Alfonso I. Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos. An Pediatr (Barc) [Internet]. 2023 [consultado 30 de junio del 2024]; 99(3):195–202. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.anpedi.2023.06.005>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia del estudio

Formulación de problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo la dimensión Humana en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de lima 2024?</p> <p>¿Cómo la dimensión Técnico Científico en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024?</p> <p>¿Cómo la dimensión Entorno en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024?</p>	<p>Objetivo General Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario.</p> <p>Objetivos Específicos •Identificar como la dimensión Humana en la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario. •Identificar como la dimensión Técnico Científico en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la en la satisfacción del usuario. •Identificar como la dimensión Entorno en la calidad de atención de enfermería se relaciona en la en la satisfacción del usuario.</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024</p> <p>H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024</p> <p>Hipótesis Específicos Hi₁: Existe relación estadísticamente significativa entre de la dimensión Humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024. Hi₂: existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Técnico Científico de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024. Hi₃: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Entorno de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024.</p>	<p>Variable 1 Dimensiones: Calidad de atención de enfermería.</p> <p>Variable 2 Dimensiones: Satisfacción del usuario.</p>	<p>Tipo de Investigación El tipo de investigación será aplicada; conocida como práctica o empírica.</p> <p>Método y diseño de la investigación El diseño de estudio será correlacional, no experimental y transversal.</p> <p>Población Muestra. Se consideró para el presente estudio a 100 pacientes que asisten al servicio de emergencia de un Centro Materno Infantil de Lima 2024, considerando la atención solo del mes de noviembre para esta investigación.</p>

ANEXO 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en los servicios de un Centro Materno Infantil de Lima 2024, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

B. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios

N = NUNCA, RV = RARA VEZ, AV = A VECES, AM= A MENUDO, S = SIEMPRE

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

C. DATOS GENERALES

Edad: Días de hospitalización:

18 - 30 () (1)

1 – 2 días () (1)

31 - 40 () (2)

3 - 4 días () (2)

41 - 50 () (3)

5 - 6 días () (3)

51 - 60 () (4)

> 7 días () (4)

Sexo: Masculino () (2)

Femenino () (1)

CONTENIDO

		ENUNCIADOS	N	RV	AV	AM	S
DIMENSIÓN HUMANA	1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamo' por su nombre.					
	2	La enfermera le da información clara y precisa.					
	3	La enfermera lo visitó en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
	4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
	5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
	6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
	7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos para su tratamiento.					
	8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
	9	La enfermera lo escucha con atención.					
	10	La enfermera habla con usted amablemente.					
	11	La enfermera respeta sus creencias y costumbres.					
	12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
	13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
	15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO	16	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.					
	17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
	18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
	19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					

	20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
	21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
	22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
	24	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
	25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
	26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
	27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	29	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
	30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
DIMENSIÓN ENTORNO	31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
	32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
	33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
	34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
	35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuación para su estancia.					

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN CUIDADOS DE EMERGENCIA DE ENFERMERIA.

El siguiente cuestionario pregunta sobre el nivel de satisfacción del paciente con las enfermeras de la sala de emergencias. El objetivo de este cuestionario es medir su nivel de satisfacción o insatisfacción con las enfermeras en función de lo que siente actualmente. Coloque una marca de verificación en la casilla correspondiente para cada pregunta.

Las siguientes 20 preguntas se relacionan con la satisfacción con las enfermeras de la sala de emergencias.

1. La enfermera me explicó todo antes de cada procedimiento.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

2. La enfermera me explicó el cronograma de pruebas y procedimientos en urgencias.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

3. La enfermera me explicó mi condición en términos que pude entender.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

4. La enfermera respondió adecuadamente a mis solicitudes.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

5. La enfermera me dio la oportunidad de hacer preguntas.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

6. La enfermera entendió mis síntomas.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

7. La enfermera cuidó mucho de mi privacidad.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

8. La enfermera me trató con cuidado, respeto y compasión.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

9. La enfermera alivió mi ansiedad y preocupaciones.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

10. La atención a la apariencia personal de las enfermeras fue adecuada.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

11. El lenguaje de la enfermera fue apropiado

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

12. La enfermera me escuchó completamente acerca de mis síntomas.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

13. La enfermera me entrevistó en detalle (historial médico, medicamentos, historial de alergias, queja principal e historial médico antes de la visita).

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

14. La colaboración entre la enfermera y el médico pareció ser fluida.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

15. El trabajo en equipo entre las enfermeras parecía bueno.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

16. Las medidas de control de infecciones tomadas por las enfermeras fueron apropiadas.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

17. La enfermera realizó mi procedimiento sin problemas.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

18. La enfermera respondió rápidamente cuando sentí mucho dolor.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

19. La enfermera evaluó mis síntomas adecuadamente y realizó el procedimiento.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

20. Sentí que la calidad general de la atención de enfermería que recibí en la sala de emergencias fue buena.

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo | <input type="radio"/> Neutro | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo |
| <input type="radio"/> Ligeramente en desacuerdo | <input type="radio"/> Ligeramente de acuerdo | <input type="radio"/> No aplicable |

ANEXO 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: ANA MARÍA SIMPE LIZANA DE VILCA

Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN CENTRO MATERNO INFANTIL DE LIMA 2024”

Propósito del estudio:

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN CENTRO MATERNO INFANTIL DE LIMA 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, especialidad en CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES. El propósito de este estudio es “Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona en la satisfacción del usuario”. Su ejecución ayudará a/permitirá Si existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro Materno Infantil-VES- 2024.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas. La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 minutos. Los resultados de los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Si Usted se siente incómodo o tiene inquietud o molestias durante la encuesta o entrevista, podrá resistir o retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Respetaremos su decisión siempre salvaguardando su salubridad y la seguridad del paciente.

Beneficios:

El consentimiento informado es un documento más formal, donde el participante aportará su verdadera y sincera apreciación en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de la emergencia para así mejorar y generar correcciones por el bien del paciente y satisfacer sus necesidades en la atención de su salud.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Investigadora ANA MARIA SIMPE LIZANA DE VILCA, número de teléfono: 951820048. La Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Fecha: _____

Fecha: _____

● 5% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 4% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	"Applied Economic Research and Trends", Springer Science and Busin... Crossref	<1%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	<1%