



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN
EL SERVICIO DE CARDIOLOGÍA INTERVENCIONISTA DEL
HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN -
2020”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
DE ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN CARDIOLOGÍA
Y CARDIOVASCULAR**

**PRESENTADO POR:
VASQUEZ SALAZAR RICARDO JUNIOR**

**ASESOR:
DR. GAMARRA BUSTILLOS, CARLOS**

**LIMA - PERÚ
2021**

DEDICATORIA

A mis padres, familiares, amigos y a dios grande por darme las fuerzas y motivación de salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A mis docentes por guiar mis pasos durante la especialidad y ampliar mis conocimientos a través de su experiencia.

ASESOR:
DR. GAMARRA BUSTILLOS, CARLOS

JURADO

PRESIDENTE : Fuentes Siles María angélica

SECRETARIO : Palomino Taquire Rewards

VOCAL : Zavaleta Gutiérrez Violeta Aidee

ÍNDICE

Resumen	1
Abstract.....	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general.....	6
1.2.2. Problemas específicos.....	7
1.3. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación de la investigación	8
1.4.1. Teórica.....	8
1.4.2. Metodológica.....	9
1.4.3. Práctica	9
1.5. Delimitaciones de la investigación	10
1.5.1. Temporal	10
1.5.2. Espacial	11
1.5.3. Recursos.....	11
2. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Bases teóricas.....	17
2.2.1. satisfacción del usuario externo.....	17
2.2.2. calidad de atención.....	20
2.3. Formulación de hipótesis.....	28
2.3.1. Hipótesis general.....	29
2.3.2. Hipótesis específicas.....	30
3. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Método de la investigación	32
3.2. Enfoque de la investigación.....	33
3.3. Tipo de investigación.....	34
3.4. Diseño de la investigación	35

3.5. Población, muestra y muestreo	36
3.6. Variables y operacionalización.....	37
3.6.1. Variable calidad de atención	38
3.6.2. Variable satisfacción del usuario externo	39
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
3.7.1. Técnica	41
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	42
3.7.3. Validación	43
3.7.4. Confiabilidad.....	44
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	44
3.9. Aspectos éticos	44
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1. Cronograma de actividades.....	39
4.2. Presupuesto	40
5. REFERENCIAS	41
6. ANEXOS.....	46
6.1. Matriz de consistencia	47
6.2. Matriz de operacionalización de variables.....	49
6.3. Instrumentos.....	51
6.4. Consentimiento informado.....	53

Resumen

La calidad es un tema controversial para las políticas de gestión a nivel sanitario, no solo sirve para realizar mejoras de las capacidades institucionales, sino porque es la parte fundamental en las etapas de vida de los usuarios externos, lo cual es responsabilidad del estado. El objetivo principal del estudio es determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Cardiología Intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen - 2020.

En esta investigación se utilizará el método deductivo de enfoque cuantitativo de tipo correlacional y transversal. La población y muestra censal serán de 85 usuarios externos que se atenderán en el servicio de cardiología intervencionista durante los meses de octubre a diciembre del 2022. Se utilizará la encuesta como técnica para determinar la calidad de atención de enfermería y como instrumento el cuestionario que fue creado y probado por la investigadora Evelyn Morocco Quispe en su estudio del año 2018, compuesto por 3 dimensiones: la calidad humana (8 ítems), calidad del entorno (4 ítems) y calidad técnica (8 ítems) y el segundo cuestionario para medir el nivel de satisfacción fue elaborado por Yep I. y Yupanqui S. en su estudio del año 2021 conformado por 6 dimensiones que incluyen 20 ítems. Los dos instrumentos pasaron por un proceso de validación de juicios de expertos teniendo como resultado 0.70 y 0.94 respectivamente. Los datos serán procesados estadísticamente con el coeficiente de correlación de Spearman y presentado en tablas y figuras.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción, enfermería, usuario externo

Abstract

Quality is a controversial issue for management policies at the health level, it not only serves to improve institutional capacities, but also because it is the fundamental part in the life stages of external users, which is the responsibility of the state. The main objective of the study is to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of external users in the Interventional Cardiology service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital - 2020.

In this research the deductive method of quantitative approach of correlational and cross-sectional type will be used. The population and census sample will be 85 external users who will be attended in the interventional cardiology service during the months of October to December 2022. The survey is used as a technique to determine the quality of nursing care, the questionnaire that was created will be used and tested by the researcher Evelyn Morocco Quispe in her study of 2018, composed of 3 dimensions: human quality (8 items), quality of the environment (4 items) and technical quality (8 items) and the second questionnaire was prepared by Yep I. and Yupanqui S. in their study of the year 2021 made up of 6 dimensions that include 20 items. The two instruments went through a validation process of expert judgments, resulting in 0.70 and 0.94 respectively. The data will be statistically processed with the Spearman correlation coefficient and presented in tables and figures.

Keywords: quality of care, satisfaction, nursing, external user

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La situación sanitaria principalmente en el entorno público siempre ha sido cuestionada empezando por las deficientes infraestructuras, insumos y carencia de personal, como también por el estándar de servicio que ofrecen, obteniendo el rechazo por parte de la población ya que los servicios que brindan las instituciones de salud están muy lejos de ser lo adecuado (1).

El profesional de enfermería que fue entrenado y capacitado en modelos ideales para fomentar el cuidado del usuario, cuando está en el campo de trabajo se encuentra frente a la situación descrita en el párrafo anterior, lo que genera una controversia en su principal función, que es el brindar cuidados. No se ha tomado conciencia sobre la calidad de atención, que no solo es tratar de hacer las cosas bien sino cumplir con el proceso global de los estándares de calidad. Ha quedado claro a través de los años que la calidad es costosa, ya que generar una prestación con calidad a largo tiempo da como resultado mejor rentabilidad, disminuye los costos en las distintas entidades (2).

Según la Organización Panamericana de la Salud indica que existen instituciones de salud que han alcanzado diferentes niveles de calidad esto hace que “las organizaciones de salud presentan por una gran división y fragmentación que impiden la facilidad de acceso a los servicios de atención de salud de calidad, conllevando a resultados negativos y generando el uso inadecuado de los recursos disponibles” (3).

Esto se ve reflejado cuando la OMS y la OPS, en estudios aplicados en varios países señalan que el 45% de los usuarios externos todavía no tienen facilidad de acceso a servicios

de atención preventiva y al tratamiento, a diferencia que el 55% refieren que hay buena atención (4).

Lo que querría decir que el usuario externo no está logrando sus expectativas, pues su atención no fue óptima o destacada. En varios países existe esta problemática desde el primer nivel de atención, ya que el 40% de estancias hospitalarias que se dan, se puede solucionar por consulta ambulatoria conllevando a la mala eficacia de atención y vacíos de calidad (5).

Por todo lo anterior el tema de calidad en las diversas instituciones hospitalarias genera inquietud para las políticas de gestión a nivel sanitario, por lo que implica mejoras de las capacidades institucionales, y en la atención directa a los usuarios externos, lo cual es responsabilidad del estado. La calidad de los servicios es un eje condicionante de eficacia generado por las intervenciones realizadas, garantías de salud y trato humano equitativo (6).

El plan concertado de salud elaborado en Perú el 2007, plantea los objetivos para el 2020 en lo cual hace referencia que “las instituciones del Sector Salud se articularán para lograr un sistema fortalecido, integrado, eficiente, que brinde servicios de calidad y accesibles, que garanticen un plan universal de prestaciones de salud a través del aseguramiento universal y un sistema de protección social” (6).

Para afrontar las incomodidades de los usuarios externos es primordial para una atención de buena calidad a través del recurso humano y técnico. Para el usuario externo, la evidencia de calidad se ve reflejado con la interacción con el profesional de salud, tales como el tiempo de espera, la calidad humana, el respeto a su intimidad, igualdad de atención, rapidez del servicio. En el momento en que los servicios de salud priorizan al usuario externo, brinda prestaciones no solo técnicas, sino incluyen otros aspectos importantes de la calidad como una información adecuada, trato con empatía y equidad (7).

Enfermería direcciona sus acciones en busca de soluciones a los problemas para lograr el bienestar humano por ello se dice que es una profesión tanto humana como científica. El personal de enfermería es el que prioriza y comprende las necesidades del usuario externo, buscando satisfacerlas. Su compromiso es garantizar las competencias y conocimientos en favor de la calidad (7).

En el campo de la enfermería cardiológica, sucede lo mismo, con la enfermera especialista del servicio de cardiología intervencionista que nace a consecuencia del alto índice de hospitalizaciones en las unidades de cuidados intensivos y la alta demanda de los procedimientos de hemodinamia. Su principal función es educar al usuario externo para optimizar los cuidados y de esta manera identificar de forma precoz los signos de alarma conllevando a que participe activamente en su evolución y en la adherencia a su tratamiento farmacológico (8).

En el servicio de Cardiología Intervencionista se realizan procedimientos cardiológicos, de tipo terapéutico, diagnóstico; permite estudiar las venas, arterias y cavidades del corazón mediante diferentes técnicas. Se necesita enfermeros entrenados para permitir la vigilancia del usuario externo mediante la alta tecnología (10). Enfermería se encarga del vigileo hemodinámico su participación permite que la recuperación del usuario sea con mayor satisfacción. Ante esta experiencia los usuarios han manifestado: “siento que el personal debería dar mayor información por la espera” “me duele demasiado mi pecho” “estar así es agobiante y siento que cada vez estoy peor” “la atención fue rápida pero no me quedaron claras las indicaciones”.

Esta investigación pretende determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos e indirectamente medir la calidad de cuidado que brinda enfermería, factor

primordial de evaluación del sistema de salud. En otras palabras, es necesario conocer la correlación que existe entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo que son atendidos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Essalud Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, 2020, para complementar el conocimiento y mejorar la problemática de la calidad en nuestro país.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad entorno y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad entorno y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Este estudio busca mediante la aplicación de un instrumento relacionar las dos variables planteadas, permitiendo contrastar y conocer la realidad concreta del sistema de salud resaltando que hay diversos estudios aplicados en diferentes instituciones y servicios, pero no en el servicio de cardiología intervencionista. Ante ello la importancia de realizar esta investigación para conocer la problemática y ser eje fundamental para más estudios.

El profesional de enfermería ejecuta un papel primordial en el área de intervencionismo, al satisfacer al usuario externo oportunamente mediante sus intervenciones dentro del proceso salud-enfermedad; y por ende fortalecer e incrementar el indicador de satisfacción (9).

Además, permitirá el desarrollo de otros estudios teniendo en cuenta que cada unidad hospitalaria tiene sus límites, pero será el eje relevante para aquellos que quieren ampliar el conocimiento en este servicio y permitiendo el avance de la especialidad de enfermería en cardiología intervencionista.

1.4.1. Metodológica

La investigación es de enfoque cuantitativo utilizará los métodos básicos del conocimiento científico en busca de establecer una relación entre las dos variables permitiendo abordar la problemática y resolver preguntas.

1.4.2. Práctica

Hasta la actualidad no se cuenta con ningún estudio de enfermería en base a estas dos variables aplicado en el área de cardiología intervencionista, este estudio será el primero. A partir de esta investigación será necesario realizar constantes evaluaciones pues somos una sociedad de cambios constantes, lo que implica que los servicios de calidad mantengan sus dichos ritmos y sus adecuados estándares.

El estudio está encaminado a brindar información actualizada al organismo más alto como la dirección institucional, departamento de enfermería y profesionales asistenciales que trabajan en el área con el fin que a corto plazo se generen programas de educación, la capacitación en coordinación con la unidad de investigación reforzando el conocimiento para aumentar la calidad de atención que se brinda al usuario externo, para mejorar los estilos de vida, calidad de vida, promover la cultura de prevención para disminuir las complicaciones y mejorar la satisfacción del usuario.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El periodo que comprende el estudio es de corte transversal, de enero a marzo del año 2020

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en el hospital Guillermo Almenara Irigoyen administrado por ESSALUD ubicado en el distrito de la Victoria situado en el jirón García Naranjo 880.

Se gestionó un permiso por parte de la institución para poder ejecutar el estudio, que exigió al investigador cumplir estrictamente con un protocolo de autorización, para lo cual el proyecto tuvo que ser aprobado por una comisión de investigación de dicha institución lo cual provocó un retraso en la aplicación.

1.5.3. Recursos

Existe disponibilidad de recursos materiales para el desarrollo del estudio, el recurso humano estará a cargo del investigador, así como los recursos materiales y económicos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Castro y Cadena. (2017) en su investigación tuvieron como objetivo evaluar la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica (IRC) respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de Nefrología y Medicina Interna de un hospital teniendo como metodología un diseño transversal descriptivo en una muestra de 300 pacientes con IRC, a los cuales, previo consentimiento, se les aplicó el instrumento SERVQHOS modificado (alfa = 0.90). El análisis fue con estadística descriptiva e inferencial (SPSS, versión 22) de los cuales obtuvieron como resultados: de los 569 instrumentos entregados, 300 (53%) fueron devueltos; el 51.7% fueron mujeres y 48.3% hombres. El 54% y el 31.3% se sintió muy satisfecho respecto a las dimensiones de comunicación y profesionalidad y el 39% con la atención de enfermería. Los pacientes con escolaridad de primaria y secundaria se sintieron muy satisfechos a diferencia de los pacientes con mayor grado de escolaridad a lo cual concluyeron que el grado de satisfacción no depende solo de la prestación de los servicios, sino también de la solución de las expectativas del paciente (10).

Vellido y Rodríguez. (2017) en su investigación tuvieron como objetivo conocer la percepción de los usuarios sobre los cuidados recibidos en servicios de diferentes hospitales públicos de la provincia de Ciudad Real en el periodo desde enero del 2014 a enero de 2016. Es un estudio descriptivo retrospectivo cuantitativo con el fin de comparar y analizar los resultados se aplicó el cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (Cucace) de

Thomas LH 1996. Se recogió 139 cuestionarios a través de "encuestafácil.com " y se tabuló en Excel para su análisis. Se obtuvo como resultados las variables socio-demográficas estudiadas: edad, nivel de estudios y sexo, no se mostraron asociaciones significativas con el cuestionario, ($p < 0,05$). La satisfacción de los pacientes con el cuidado enfermero se reflejó con más del 85%, en las dos preguntas generales, sin embargo, el 92.7% piensa que los cuidados de enfermería pueden mejorar. Los resultados globales de esta dimensión obtenemos 54,69 puntos sobre 100, desviación estándar 13,915. Indica una percepción positiva en cuanto a la satisfacción con el cuidado de enfermería. Destacando la necesidad de mejorar la comunicación entre profesionales y el paciente en el cuidado de enfermería (11).

Ruydiaz, et al., (2018) en su investigación tuvieron como objetivo “determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación a la calidad de cuidado brindado por los profesionales de enfermería”. Realizó un estudio de tipo descriptivo – transversal, lo cual se trabajó con una muestra de 280 pacientes distribuidos en tres servicios seleccionados a través de un muestreo intencional mediante el instrument CARE Q en su versión de 46 ítems, los datos fueron basados en Excel y procesados en el programa SPSS 19. Se obtuvo entre los resultados el predominio del género masculino (59.8%), estrato socioeconómico dos, promedio de edad 29 años en servicio, los usuarios reportaron un nivel de satisfacción alto en los servicios quirúrgica (38%) y hospitalización (52%), en medicina interna la satisfacción fue nivel medio (57%). Se concluyó que la calidad del cuidado lleva a interiorizar las acciones de cuidado físico, emocional o espiritual que son percibidas como positivas para el ser humano y promueven el sentido de protección y seguridad del otro (12).

Antecedentes Nacionales

Rivas, (2016) en su investigación tuvieron como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el enfermero en el Servicio de Cardiología Intervencionista INCOR”. Esta investigación es aplicativo, cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 40 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada obteniendo como resultado que de el 100% (40), 50% (20) está medianamente satisfecho, 30% (12) insatisfecho y 20% (8) satisfecho. En la dimensión calidad humana 72% (29) medianamente satisfecho, 15% (6) insatisfecho y 13% (5) satisfecho. En la dimensión calidad técnica 48% (19) están medianamente satisfecho, 28% (11) satisfecho y 24% (10) insatisfecho; y en la dimensión calidad entorno 57% (23) están medianamente satisfecho, 30% (12) insatisfecho y 13% (5) satisfecho. Conclusion: el nivel oscila entre mediano y satisfecho a lo que refieren que enfermería les brinda seguridad, confianza amabilidad y los atienden con respeto a diferencia de los usuarios insatisfechos hacen referencia que la información que les brindaron no fue clara y esperaron mucho tiempo (13).

Torres y Flores. (2017) en su investigación tuvieron como objetivo “determinar el grado de satisfacción de los familiares sobre la calidad de atención que realizan las Enfermeras en la Unidad de Terapia Intensiva. Se utilizó el método descriptivo de corte transversal y tuvo una población de 25 familiares que aceptaron el consentimiento informado. El instrumento utilizado esta validada por cuatro expertas en el área, está constituida por 14 preguntas con Escala de Ticket, con una confiabilidad de 95% y 4 preguntas cerradas con dos opciones. Se realizó con el paquete estadístico Epi Info 7 para realizar la relación de ambas variables. Obtuvieron como resultado respecto a la satisfacción, en general los familiares se mostraron que es de buena a mala la atención recibida por las

Enfermeras según la literatura el personal de Enfermería debe ser capaz de brindar apoyo emocional no solo al paciente, sino a su familiar logrando empatía, confianza, comprensión y sensibilidad (14).

Morales, (2017) en su investigación tuvieron como objetivo “conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de Centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Estuvo conformada su población por 67 licenciados de enfermería. Se realizó mediante la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario. Resultados. Del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de Centro quirúrgico es medio (77.6%); Se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. Conclusiones: el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos (15).

Fernández y Mitacc. (2018) en su investigación tuvieron como objetivo “determinar la calidad de cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del paciente postoperados en el servicio de traumatología”. El estudio se realizó en el servicio de traumatología del Hospital Regional. La población fue un total de 30 pacientes postoperados, la muestra es poblacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario. El procesamiento de los datos se hizo con ayuda del software estadístico SSPS versión 23, Microsoft Excel, empleando la prueba estadística: Chi². Los resultados se encontraron que

la calidad del cuidado de enfermería es buena (56,7%) y que los pacientes se encuentran satisfecho (50%). Conclusión: no existe una relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente ($P>0.05$) (16).

Castillo y Quiroz. (2018) en su investigación tuvieron como objetivo “demostrar que la calidad de atención favorece a la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de la clínica Limatambo”. Para ello se empleó el método no experimental, transversal y descriptivo, del mismo modo la muestra estuvo conformada por 97 personas tanto como usuarios y acompañantes de la citada clínica, la técnica utilizada para la recolección de datos fue a través de una encuesta; y el instrumento utilizado fue la escala Servqual. Entre los resultados han evidenciado que, en el servicio de emergencia de la Clínica Limatambo, se encuentran totalmente de acuerdo en un 86.60% y el 13.40% en relación a su atención recibidas refieren sentirse satisfechos con la atención un 84.54%. En conclusión, la calidad de atención está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario - paciente en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo (17).

Palacios, (2017) en su investigación tuvieron como objetivo “determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa”. Se realizó un estudio de tipo observacional, prospectivo y transversal, con una población de 368 usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas - Lima, 2016. En la recolección de datos se utilizó el cuestionario Servqual. Para el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Chi Cuadrado. Entre sus resultados el 56,3% (207 usuarios) se sintieron insatisfechos. También se encontró, usuarios externos con insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta; por otro lado se obtuvo predominio de satisfacción en las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles,

todas con significancia estadística ($P \leq 0,05$). Por lo tanto, se concluyó que existió predominio de insatisfacción en los usuarios externos, por lo que la calidad que se brinda en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas se encuentra por debajo del nivel esperado (18).

Castilla y Chávez. (2018) en su investigación tuvieron como objetivo “determinar la relación entre Calidad de Atención de enfermería y la Satisfacción del Paciente en el servicio de Emergencia del Hospital I Octavio Mongrut Muñoz-Es salud- San Miguel”. El estudio fue no experimental de tipo descriptivo, correlacional, y se utilizó un instrumento para ambas variables que se aplicó a 100 usuarios del servicio de Emergencia de dicho hospital. Obtuvieron como resultado que el 37% de los encuestados se encuentra en un nivel malo, el 36% bueno, y los resultados en el nivel de satisfacción, un 60% de los encuestados manifestaron un nivel regular, el 22% bajo, y alto 18%, por lo tanto se concluye que existe una relación directa entre la calidad de atención al paciente y la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia obteniendo un resultado con nivel de significancia 0.05, que establece una relación directa y significativa que concluye que se acepta la hipótesis alterna (19).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Aspectos generales sobre satisfacción

La satisfacción es una evaluación parcial de logro evidenciado por el método de referencia, tiene como utilidad ser componente similar en medidas neutrales ya que no hay disponibilidad siempre, por ello la satisfacción del usuario externo es la guía específica de

una etiqueta subjetiva, ya que está orientado más hacia la apreciación y actitudes que hacia juicios concretos y objetivos (20).

La satisfacción del usuario externo es uno de los efectos humanistas, nombrado por Donabedian como conclusión de la calidad de atención y evidencia de la destreza del proveedor para cumplir con las necesidades del usuario externo. Por consiguiente, se considera que los usuarios satisfechos continuarán usando las prestaciones de salud, manteniendo lazos específicos con los prestadores de salud, cumplirán con las normas de atención y asistencia en la contribución de referencia para los prestadores de salud (21).

Según Donabedian asocia en tres rangos los elementos principales de las prestaciones, disponibles para generar satisfacción: componente entorno, componente técnico, y componente interpersonal. Esta regla acompañada de la contribución realizadas por escritores como Berry y Parasuraman señalan a un grupo de variables (SERVQUAL) que generan un acercamiento fiel y aislado sobre la inseguridad y fortificación de la prestación que se evalúe (22).

En el concepto planteado por Poll y Boekhorst, se evidencia que se trata de una disposición por medio del cual se evalúa si una biblioteca realiza su meta primordial, quiere decir, si propone prestaciones de calidad que satisfacen al usuario externo. Con ello plantean que se considera en términos de efectividad, para evaluar hasta qué punto una prestación de servicio está cumpliendo su meta desde la posición del usuario externo.

Desde la perspectiva del usuario externo, el método por excelencia será la satisfacción a sus exigencias como referencia en la dimensión de eficacia. El juicio de los usuarios externos sobre satisfacción o lo contrario, inicia de la calidad del servicio desde sus cualidades que brinda generando una referencia prioritaria en el logro o deceso del sistema para mantener la perspectiva del usuario externo. En conclusión, a pesar de que el sistema funcione se necesita que la prestación que brindan sea lo suficiente satisfactorio para el usuario externo (22).

Satisfacción del usuario

Es uno de los efectos prioritarios para realizar una prestación de buena calidad, ya que predomina la conducta de manera concluyente. La satisfacción del usuario externo puede contribuir en:

- El lugar específico para recibir el servicio o atención.
- La adherencia a las instrucciones del prestador de servicios.
- El seguimiento al usuario externo por parte del prestador de servicios.
- la recomendación de los usuarios externos acerca de los servicios recibidos.

La satisfacción se basa principalmente en las perspectivas del usuario y no solo de la calidad recibida dentro de la institución. El indicador de satisfacción del usuario externo se evidencia cuando el servicio recibido es el indicado o mayor a lo esperado. Por consiguiente, la satisfacción del usuario es baja o de acceso limitado puede darse el caso de que esté satisfecho con un servicio relativamente deficiente (23).

El usuario externo al recibir una prestación tiene como indicador indispensable a la satisfacción ya que es un eje de evaluación, pero la medición no es fácil; Las reglas de

busqueda de informacion generan respuestas en el usuario y procedimientos. Por ello que en busca de la excelencia de los prestadores se busca hacer lo correcto, en el cual los usuarios se sientan bien, continuen el mismo camino y se recuperen. Ahora la excelencia depende mucho del vinculo entre el usuario externo y el prestador de servicios. (23)

La satisfaccion como indicador de salud

No cabe duda que no solo es un indicador, sino por excelencia un instrumento. Es por ello que como indicador depende de dos variables principalmente:

- La complejidad de las habilidades de la organizaciòn y los proceso de satisfacciòn.
- El modelo del comportamiento de la organizaciòn (hospital), colectivo (prestaciones) y personal (personal prestador de servicios).
- Hacer uso de la metodologìa adecuada que permita proporcionar múltiples indicadores de una manera acadèmica, laboral y beneficioso.

2.2.2 Conceptos generales sobre calidad

La Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de prestación sanitaria es reforzar que cada usuario externo reciba el paquete de servicios diagnósticos y terapéuticos completos para obtener una atención sanitaria impecable, tomando en cuenta todos los elementos y los conocimientos del usuario externo y de la prestación médica para lograr un óptimo resultado con un escaso riesgos de efectos iatrogénicos y la mayor satisfacciòn del usuario externo con el proceso" (24).

En España, el Sistema Nacional de Salud, reflexiona acerca del concepto de la Doctora Palmer, quien define la calidad como: "El suministro de servicios accesibles e imparcial con un nivel profesional óptimo, mejorando los recursos y logrando la aprobación y la satisfacción del usuario externo" (25).

Según Donabedian plantea 3 definiciones desde diferentes perspectivas:

- **Calidad absoluta:** Es el índice de restauración de la salud del usuario externo, tomando en consideración el elemento científico-técnico. Se plantea en la idea de salud-enfermedad, que incluye la ciencia y tecnología. En conclusión, es señalado calidad profesional, técnica o científica (26).
- **Calidad individualizada:** Se basa principalmente en el usuario y es quien define la calidad de prestación recibida, tomando en cuenta sus expectativas y evaluación sobre costos, beneficios y riesgos que existen. Este planteamiento obligaría al usuario externo a involucrarse en la toma de decisiones a raíz de la información brindada por el personal prestador de salud, exigiendo que los mismos usuarios sean quien decidan sobre su evolución a lo cual el personal de salud informará y el usuario externo decidirá (26).
- **Calidad social:** Se valora la utilidad neta para una población específica, el modo de distribución y la producción del menor costo social, los bienes y servicios más usados por la comunidad. (Eficiencia: distribución del beneficio a toda la comunidad) (26).

Por lo tanto, se espera que el grado de calidad logre el equilibrio aceptable en la atención brindada generando más beneficios que riesgos. Según Donabedian la calidad de atención tiene 3 importantes dimensiones: componente entorno, interpersonal y técnico.

La dimensión técnica, Son los componentes que están involucrados en los sistemas de prestación de servicios de salud entre ellos: la distribución física, las características del servicio, equipos, capacitaciones y los resultados de salud. Por ello la dimensión técnica posee 6 aspectos principalmente: competitividad profesional, continuación, seguridad, eficiencia, eficacia y facilidad (27).

La dimensión interpersonal, Es el vínculo que se dan entre prestadores de servicios de salud y usuarios externos, tales como el intercambio de información estratégico y salud teniendo en cuenta lo siguiente: la conducta del profesional de salud hacia los usuarios externos, el vínculo e interés, respeto a su dignidad y solidaridad (28).

La dimensión entorno, Son los contextos de comodidad que ofrece una institución de salud entre ellos: La iluminación y ventilación, el abastecimiento proporcionado de provisiones, los servicios públicos apropiado para la señalización, la limpieza y clase de los ambientes (28).

La dimensión técnica, interpersonal y el entorno poseen un nivel alcanzado que se interpreta en la satisfacción del usuario externo, por ejemplo: el agrado de cualidades que se presta en el servicio. Para los usuarios externos la calidad de atención debe cumplir sus necesidades percibidas de manera respetuosa y cuando lo amerite. Por ello los puntos centrales de calidad son; la accesibilidad, eficiencia, continuidad, oportunidad de atención, comodidad y las relaciones interpersonales (29).

La eficiencia, es la disposición de brindar el mayor rendimiento en la utilización de los recursos disponibles. La accesibilidad es la factibilidad que posee el usuario externo para instaurar una relación con los prestadores de salud donde necesite atención. La continuidad es el grado que tienen los usuarios externos al recibir la secuencia completa de servicios que

ameritan, sin dificultades, detenciones, ni reiteraciones excusadas de atención especializada (29).

La comunicación, la interconexión que se establece entre los usuarios y prestadores de servicio se define como la relación interpersonal, es decir donde exista una comunicación más fluida donde hay oportunidad de intercambiar mensajes y que abarque sentimientos de empatía, trato digno, confianza y el respeto tratando de cumplir con las necesidades básicas y sienta satisfacción de cumplir sus dudas con la información recibida por la parte médica. Toda institución para brindar el confort y bienestar a sus usuarios consta de una estructura física, que abarca la limpieza, la organización de los uniformes y el respeto de la privacidad (29).

Evaluación de la calidad

Estructura se incluye a los usuarios internos, tecnología y las organizaciones donde se prestan los servicios de salud.

Proceso abarca todo el esfuerzo que realiza el profesional como la aplicación de su conocimiento y destrezas para realizar la atención incluyendo al paciente en su proceso de recuperación.

Resultados es el cumplimiento de objetivos que proceden de la prestación brindada independientemente si fueron negativos o positivos; la satisfacción del usuario interno y externo; la educación brindada a los usuarios al recibir un servicio (30).

Diferentes investigadores concuerdan en la misma visión para evaluar la calidad. De tal concepto se reconoce que una calidad alta de atención debe de ver suficientes recursos para el tipo de servicio que se brinda, ya que su aumento no necesariamente está relacionado

con calidad sino inclusive, el aumento o defecto del manejo de recursos puede generar el deterioro. También el diseño organizacional se relaciona en base al servicio prestado; ya que un incorrecto concepto de liderazgo; irresponsabilidad; comunicación inadecuada y control tendrán un resultado negativo en la calidad de servicios (31).

La calidad de servicio está estrechamente relacionada con el proceso de atención por lo que asegurar los procesos que brindan los profesionales de salud ya sean diagnósticos, promoción de salud, terapéuticos y servicios generales, permiten en mayor medida una buena calidad de atención. De la misma forma, realizar un seguimiento oportuno a tales procesos ayudaran a prevenir e identificar de manera oportuna resultados negativos en los servicios de salud (32).

Por otro lado, el hecho de brindar servicios de salud a diferencia de otros implica una interacción más humana, donde tratas con una población directa en distintas situaciones: el grado de dependencia principalmente por la falta de información y ausencia de conocimiento a nivel médico; ya que el estado emocional, es muy singular en ellos, sobre todo si incluye un problema secundario de salud, conllevando grados de ansiedad, perplejidad, angustia, inseguridad, desconsuelo, etc (33).

Aspectos generales sobre cuidado de enfermería

El cuidar de los usuarios externos incorpora un flujo de acciones vitales con el propósito de mantener la vida y salud de los seres humanos así mismo respetando la reproducción, es por ello que es de vital importancia el cuidado holístico asegurando el nivel de satisfacción del usuario externo comprendiendo sus necesidades e interactuando con sus expectativas de salud (34).

El cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería es un acto que trasciende y provoca acciones colectivas primordiales en el ciclo de vida humano. Cabe resaltar que cuidar posee un valor agregado y es el esfuerzo, interés y en algunos casos hasta agotador por ello la enfermera es creatividad y trascendente.

Meleis (1989) dice que la gestión de los cuidados se ejerce no solamente con los recursos que dan las teorías de la administración, sino también con las relaciones y concepciones propias de la disciplina de enfermería; es el cuidado de la persona, el centro del servicio de enfermería (34).

Según Collière (1997) describe que la atención “Es la acción de correspondencia que implica a una persona satisfacer sus necesidades en un tiempo específico ya sea estacionario o decisivo”. De esta manera la atención de enfermería es un hecho de subsistencia que simboliza una infinidad de acciones encaminadas a conservar la vida, respetando la reproducción y una serie de actos que tienen como fin el satisfacer las necesidades del usuario externo (35).

La teoría del cuidado humanizado planteada por J. Watson se basa en la relación entre el cuidador y la persona que recibe el cuidado fundamentando su teoría en base a la avenencia entre mente, cuerpo y alma. La teoría planteada es existencial- fenomenológico ya que el cuidado posee un acto espiritual y moral – ético. Por ello J. Watson explica que el cuidado humanizado implica: compromiso moral ya que respeta la dignidad humana y la conexión ya que muestra interés en conocer a la persona. Los profesionales de salud tienen un código de ética que implica un compromiso moral en su cuidado humano por ello cumplen que cada individuo ya sea sano o lo contrario mejore su calidad de vida independientemente de su educación con el fin de elevar la percepción inmerso en el cuidado (36).

Calidad de atención de enfermería

El profesional de enfermería posee diversas responsabilidades entre ellas funciones que requieren un alto grado de perfección y que a diario necesitan un alto estándar ante ello sobresalen las funciones como: las notas de enfermería, la revisión de la historia clínica, la actualización de indicaciones médicas, el reporte de enfermería, administración de medicinas, seguimiento de terapia del paciente y el curso de interconsultas, etc. Ante ello enfermería ofrece sus funciones con calidad permitiendo la pronta recuperación del paciente.

El personal de enfermería brinda el arte del cuidado que aborda puntos afectivos y fisiológicos por ello siempre deben demostrar con el usuario externo la empatía, el compromiso, el humanismo y el profesionalismo ya que necesitan atención. Por ello, la calidad que brinda enfermería en su atención no es algo sistematizado sino al contrario es un acto de humanidad que implica entender el sufrimiento y dolor del usuario externo mostrando interés y empatía en la práctica, esto se conoce como el conocimiento de valores tanto emocional y físico en salud (37).

Características del cuidado

El cuidado humano

A nivel mundial hoy en día el desarrollo de la tecnología ha permitido avances generando mayor productividad y competencia en salud lo que ha conllevado a que los profesionales se vuelvan más mecánicos en sus actividades y pierdan el lado humano. El profesional de enfermería gracias a logro de su desempeño en la práctica ha permitido brindar una asistencia humana y que se ha fortalecido a lo largo del tiempo. Es por ello que

se busca reivindicar el fenómeno del cuidado con la presencia de enfermería y que no solo sea una característica del personal, sino que sea su labor diaria (38).

Cuidado oportuno

Es el que consiste en brindar en el momento apropiado y en base a cada situación los cuidados de enfermería de manera holística desde el individuo hacia toda la comunidad mediante la valoración que es “la evidencia de sintomatología captada en los diagnósticos de enfermería a través de la valoración continua y la decisión oportuna”. Esto es resultado de un arduo reclutamiento de las bases conceptuales a través del método científico; en el momento oportuno he indicado (39).

Cuidado seguro

Consiste en aplicar intervenciones específicas en los efectos iatrogénicos a causa de medicamentos administrados por enfermería orientados principalmente al usuario externo en cada proceso de atención inicial y final. El valor inicial e ideal del cuidado de enfermería es el inicio de interés por el paciente, donde se observa el compromiso y las acciones consientes (39).

Cuidado continuo

Consiste en ser un cuidado de modo permanente y sin dificultad que se asocian a las necesidades del usuario externo con el apoyo del equipo multidisciplinario de salud iniciando su función desde la educación de su enfermedad del paciente hasta los riesgos y complicaciones que puede conllevar sino recibe su tratamiento oportuno y en caso se trate

de un procedimiento explicarle los riesgos y los cuidados post cirugía tales como la nutrición, el grado de dependencia e involucrando al paciente en su recuperación.

Según Contreras explica que “la enfermera es el único miembro del personal que se encuentra continuamente en la unidad de cuidado del usuario”; por ello la principal mediadora de todo lo que le sucede al usuario externo es la enfermera (40).

2.3. Definición operacional de términos

- **Nivel de satisfacción**

Es la medición de productos y servicios prestados por alguna institución que cumple con las perspectivas del usuario. Se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencias con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida.

- **Cuidado enfermero**

Es el objeto de conocimiento de la Enfermería que se esboza como criterio fundamental para distinguirla de otras disciplinas del campo de la salud. Se consideran como elementos del cuidado aquellos aspectos afectivos que se relacionan con la actitud y el compromiso de la Enfermera incluyendo elementos técnicos - tecnológicos que no pueden ser separados para otorgar cuidados.

- **Calidad de atención**

Asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores tanto para el paciente como el servicio médico de esta manera lograr el

mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos cumpliendo la satisfacción del paciente.

- **Enfermería cardiológica**

Se encarga de la valoración inicial y final del paciente cardiológico ya que implica planificar los cuidados, así como evaluar el cuadro clínico del paciente a través de la enseñanza. El profesional de enfermería a través de la planificación usa el lenguaje enfermero para que la fluidez de comunicación y expresión incorpore el conocimiento en la investigación dando un mayor aporte a la profesión.

- **Proceso de atención**

Es la aplicación del método científico en la práctica asistencial que nos permite a los profesionales prestar los cuidados que demanda el paciente, la familia y la comunidad de una forma estructurada, homogénea, lógica, sistemática.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

H₁ Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Cardiología Intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020

H₀ No Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Cardiología

2.4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁ Existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad humana y la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020

H₀ No Existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad humana y la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020

Hipótesis específica 2

H₁ Existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad técnica y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020

H₀ No existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad técnica y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020

Hipótesis específica 3

H₁ Existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad entorno y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020

H₀ No existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad entorno y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Se utilizará el método deductivo; es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios. Esto consiste en extraer una conclusión en base a una premisa o proposiciones que se asumen como verdaderas.

3.2 Enfoque Investigativo

Es de enfoque cuantitativo ya que permite que se recojan y analicen datos cuantitativos sobre variables; estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos. En una investigación cuantitativa se pretende explicar para predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades que relacionen causas entre elementos.

3.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación será correlacional ya que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables. El objeto de este estudio es conocer el comportamiento de una variable respecto a modificaciones de otras variables, por lo que con frecuencia busca predecir y en ocasiones, extrapolar el comportamiento de alguna variable objetivo.

3.4 Diseño de la Investigación

El diseño es sin intervención descriptivo, ya que se limita en describir cada una de las variables y calcula la relación causa - efecto. Siendo un método científico que implica describir el comportamiento sin influir sobre el de ninguna manera.

3.5 Población, Muestra y Muestreo

Será compuesta por 85 usuarios externos ya que mensualmente se atienden entre 80 a 100 usuarios externos según los registros anuales y que serán atendidos en el servicio de cardiología intervencionista del hospital Essalud Guillermo Almenara, 2022 ya que la demanda de pacientes que se atienden de manera ambulatoria tiene una duración de 2 a 3 horas aproximadamente. El tipo de muestreo será probabilístico ya que el estudio a realizarse se analizará a un grupo pequeño de una población que asiste a este servicio.

Criterios de inclusión de usuarios externos:

- Atendidos de manera ambulatoria por el servicio de cardiología intervencionista
- Acepten y firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión de usuarios externos:

- Hospitalizados en otros servicios.
- rechazan el consentimiento informado

3.6 Variables y Operacionalización

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario externo

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
<p>V₁:</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p>	<p>lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso</p>	<p>Es la percepción de calidad por el usuario externo durante su atención en el servicio de cardiología intervencionista frente a los cuidados del profesional de enfermería en termino de tres dimensiones: técnica, humana y entorno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad humana • Calidad técnica • Calidad del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Amabilidad • Respeto • comunicación • Oportuno • Continuo • Seguro • Comodidad • Limpieza • Privacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • siempre: 2 puntos • a veces: 1 punto • nunca: 0 puntos 	<ul style="list-style-type: none"> • bueno: 31 - 40 puntos • regular: 11 - 30 puntos • deficiente: < 10 puntos
<p>V₂:</p> <p>Satisfacción del usuario externo</p>	<p>Es el grado de conformidad del usuario con respecto a los cuidados profesionales que les presta enfermería.</p>	<p>Es la expectativa obtenida por el usuario externo después de recibir su atención en el servicio de cardiología intervencionista</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción del usuario externo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Credibilidad • Competencia • Cortesía • Responsabilidad • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • siempre: 2 puntos • a veces: 1 punto • nunca: 0 puntos 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de completamente satisfecho: 41 – 60 puntos • Nivel de satisfecho: 21 – 40 puntos • Nivel de insatisfecho: 0 -25 puntos

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se tomará información de los pacientes atendidos en el servicio de cardiología intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara que serán 85 usuarios externos. Se utilizará la técnica de encuesta, como instrumento será un cuestionario para recolectar la información para ambas variables de estudio tomando como muestra toda la población. A través de la encuesta nos va permitir identificar las preguntas a realizar, que permitirá especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo.

3.7.1. Técnica

Se utilizará la encuesta como técnica de recolección de datos que va permitir dar contacto con la unidad de observación a través del instrumento entre ellos se realizará la encuesta de tipo personal.

La encuesta está compuesta por una escala de Likert modificada constituida de una introducción, instrucciones, datos generales y específicos. El instrumento fue evaluado por un juicio de expertos que posteriormente fue procesada a través de una prueba binomial.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El primer cuestionario fue creado y probado por la investigadora Evelyn Kelly Morocco Quispe en un estudio que realizo el 2018. Este instrumento está compuesto por 3 dimensiones conformada por Calidad humana con 8 ítems, calidad técnica con 8 ítems y calidad del entorno con 4 ítems en total son 20 preguntas para evaluar la calidad de atención de enfermería.

El instrumento tiene una escala de medición ordinal cuyos niveles o rangos valorativos por ello para determinar la calidad de atención se utilizará la siguiente escala de medición:

- Siempre: 2 puntos
- A veces: 1 punto
- Nunca: 0 puntos

Luego estos puntajes serán clasificados en tres niveles de calidad de atención constituyendo en:

- bueno: 31 - 40 puntos
- regular: 11 - 30 puntos
- deficiente: < 10 puntos

El según instrumento tal como es la “encuesta de nivel de satisfacción del usuario externo” fue elaborado y validado por las autoras Yep L. y Yupanqui S en un estudio realizado el año 2021 conformado por 6 dimensiones que incluyen veinte (20) ítems para evaluar la satisfacción del usuario externo.

Para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo se utilizará la siguiente escala de medición:

- siempre: 2 puntos
- a veces: 1 punto
- nunca: 0 puntos

Luego estos puntajes serán clasificados en tres niveles de satisfacción del usuario constituyendo en:

- Nivel de completamente satisfecho: 41 – 60 puntos

- Nivel de satisfecho: 21 – 40 puntos
- Nivel de insatisfecho: 0 -25 puntos

3.7.3. Validación

El instrumento fue validado mediante el juicio de expertos a la cual participaron 8 expertos donde se aplicó la fórmula R de Pearson obteniendo $r > 0.20$ indicando validez.

ITEMS	NUMERO DE JUECES								PUNTAJE
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
2	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
3	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
4	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
5	1	1	1	1	1	1	0	1	0.035
6	1	1	1	1	1	1	1	1	0.004
7	1	1	1	1	0	1	1	1	0.035

Favorable = 1 (SI)

Desfavorable = 0 (NO)

Si $p < 0.05$ la concordancia es **SIGNIFICATIVA**.

x: Puntajes obtenidos para cada pregunta en los N individuos.

y: Puntaje total del individuo.

Ítem 1: $r = 0.25$

Ítem 2: $r = 0.24$

Ítem 3: $r = 0.30$

Ítem 4: $r = 0.62$

Ítem 5: $r = 0.58$

Ítem 6: $r = 0.59$

Ítem 7: $r = 0.49$

Ítem 8: $r = 0.32$

Ítem 9: $r = 0.32$

Ítem 10: $r = 0.42$

Ítem 11: $r = 0.40$

Ítem 12: $r = 0.43$

Ítem 13: $r = 0.29$

Ítem 14: $r = 0.26$

Ítem 15: $r = 0.20$

Ítem 16: $r = 0.41$

Ítem 17: $r = 0.20$

Ítem 18: $r = 0.66$

Ítem 19: $r = 0.32$

Ítem 20: $r = 0.40$

Si $r \geq 0.20$, el instrumento es válido; por lo tanto, este instrumento es válido en cada uno de los ítems.

3.7.4. confiabilidad

Para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó el instrumento a 40 usuarios externos como prueba piloto y a los resultados se realizó la fórmula de α Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \cdot \frac{S_i^2}{S_t^2}$$

Donde:

K : N^o de preguntas o ítems validos

S² : Varianza de la prueba

St² : Sumatoria de varianzas

$$\alpha = \frac{19}{20} \cdot \frac{7.6}{37}$$

$$\alpha = 0.70$$

Para que exista confiabilidad $\alpha = 0.5$, por lo tanto, este instrumento es confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Después de la recolección de datos, se usará el programa de estadística SPSS V.27, el que permitirá la prueba de fiabilidad, gráficos y tablas de frecuencias, así también permitirá establecer la correlación. A través de la recolección de información de los usuarios externos se realizará el posterior análisis e interpretación. Se utilizará la estadística

descriptiva para el análisis mediante porcentajes, gráficos, cuadros que permitirá facilitar los datos. Para establecer la correlación se realizará la aplicación de estudio de las dos variables lo que se denomina análisis de contingencia.

3.9. Aspectos éticos

El trabajo de investigación comprende el uso racional de los recursos disponibles que permita el ejercicio pleno del derecho a la salud por ello a través del consentimiento informado se respeta la confidencialidad y privacidad del usuario externo buscando optimizar el flujo entre el investigador y el paciente para tener información verídica teniendo como finalidad mejorar la condición del paciente previniendo el daño y buscando la oportunidad de mejora.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de Actividades

Actividades	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEM BRE				DICIEMBR E			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento y formulación del problema																								
Justificación																								
Objetivo general y objetivos específicos																								
Antecedentes y base teórica																								
Identificación de variables																								
Operacionalización de variables																								
Tipo y diseño de estudio																								
Población y muestra																								
Técnica e instrumento de recolección de datos																								
Aprobación del proyecto																								
Consideraciones éticas y administrativas																								
Recolección de datos																								
Resultados																								
Discusión y conclusiones																								
Elaboración de informe																								
Sustentación de tesis																								

4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO
RECURSOS HUMANOS		
Investigador	1	
Asesor	1	S/2,000
Digitador Estadístico	1	
SERVICIOS		
Fotocopia	300	S/300
Transporte	30 viajes	S/100
Internet	300 HORAS	S/300
Refrigerio	300	S/1500
MATERIALES		
Papel bond	500 HOJAS	s/100
Lapiceros	6 unidades	s/12
Lápiz	3 unidades	s/3
Borrador	3 unidades	s/4
Corrector	2 unidades	s/5
USB	2 unidades	s/30
Impresión	1 unidad	s/500
Anillado	1000 hojas	s/20
Pioners	5	s/18
Imprevistos	3	s/200
TOTAL		s/5092

5. REFERENCIAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [internet]. 57º Consejo Directivo 71º Sesión del comité regional de la OMS para las américas; del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019; Washington, DC. Washington, DC OPS 2019. [acceso el 2 de enero del 2021] disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&itemid=270&lang=es
2. Ministerio de Salud. Plan Nacional concertado de Salud [internet]. Lima: KINKO; 2007. [acceso el 12 de febrero del 2021]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/000_PNCS.pdf
3. Lira J. 51% de hospitales a nivel nacional con equipamiento obsoleto [internet]. Lima: GESTION; 2020 [acceso 10 de febrero del 2021]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/minsa-el-51-de-hospitales-a-nivel-nacional-con-equipamiento-obsoleto-noticia/?Ref=gesr>
4. De Salut Mar P. El rol del cardiólogo y de la enfermera especializada en insuficiencia cardiaca. Barcelona: Parc de Salut Mar;2019 [Internet]. Parcdesalutmar.cat. [acceso el 2 de abril del 2021]. Disponible en: <https://www.parcdesalutmar.cat/es/insuficiencia-cardiaca/rols/>
5. 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. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Cayetano Heredia; 2018 Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
6. Borré M, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería Por pacientes hospitalizados [Internet]. SCIELO, 2014;20(3):81–94. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071795532014000300008&script=sci_arttext
7. La Salud P y. EP. D O S [Internet]. Gub.uy. [acceso el 20 de marzo del 2021) Disponible en:

8. Barragán J, Moreno C. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos [Internet]. SCIELO. 2013;12(29):217–30. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000100011
9. Barragán J, Pedraza Y, Rincón M. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2015 [Internet]. SCIELO. 2015; 31(2): 187 – 193. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v31n2/v31n2a04.pdf>
10. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad el cuidado de enfermería [Internet]. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2017; 25(4): 271-8. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim174e.pdf>
11. Garrido J, Rodríguez F. Valoración de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en la provincia de ciudad real [Internet]. Congresoenfermeria.es. 2016; 66(1): 125 – 142. Disponible en: <http://congresoenfermeria.es/libros/2016/sala1/6690.pdf>
12. Ruydiaz K, Saldarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado [Internet]. Rev CSV 2018; 10(1): 49 – 61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
13. Rivas K. Nivel de satisfacción que tienen los usuarios externos en relación a la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Cardiología Intervencionista del Instituto nacional Cardiovascular, Lima, 2013. [Trabajo de investigación para optar el título de especialista en enfermería cardiológica]. Lima: Universidad nacional mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13497/Rivas_Cotrina_Karin_Junnet_2015.pdf?Sequence=1&isallowed=y
14. Torres E. Satisfacción de los familiares sobre calidad de atención de enfermería en la unidad de terapia intensiva adulto del hospital militar central, la paz, 2018. [tesis de grado para optar al título de magister scientiarum en enfermería en medicina crítica y terapia intensiva]. La paz: universidad mayor de san Andrés; 2019. Disponible en:

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21150/TM-1429.pdf?Sequence=1&isallowed=y>

15. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Essalud. 2016 [Trabajo de Investigación para optar el título de especialista en Enfermería en Centro quirúrgico]. Lima: Universidad nacional mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5483/Morales_cm.pdf?Sequence=1&isallowed=y
16. Fernández M, Rodríguez J. Satisfacción del usuario relacionado a los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión callao, 2018. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en emergencias y desastres]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3355/FERNANDEZ%20Y%20MITACC_TESIS2DA_2018.pdf?Sequence=1&isallowed=y
17. Castillo J, Quiroz N. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo 2018 [Tesis para optar el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27803/Castillo_JJ.pdf?Sequence=1&isallowed=y
18. Palacios M, nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas 2016 [Tesis para optar el Grado de Magister en Ciencias de la Salud mención Salud Pública y Docencia Universitaria]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2017. Disponible en: <http://200.37.135.58/bitstream/handle/123456789/357/MAR%c3%8da%20DEL%20ROSARIO%20PALACIOS%20ZEVALLOS.pdf?Sequence=1&isallowed=y>
19. Ore Y, Tamariz V, Vásquez N. Atención de salud y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del centro médico naval Santiago Távara, callao 2017 [tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en emergencias y desastres]. Callao; Universidad Nacional del Callao, 2018. Disponible en: http://209.45.55.171/bitstream/handle/UNAC/3372/CASTILLA%20Y%20CHAVEZ_TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Mañueco R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016 [Trabajo de

- investigación para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico]. Lima; Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13650/Ataurima_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad [Internet]. Rev Cub 2008; 34(4):1–10. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
 22. Moreno S. La calidad en el Servicio Aragonés de Salud [Internet]. Ocronos. 2020;(4): 450 disponible en: <https://revistamedica.com/calidad-servicio-aragones-salud/>
 23. Sistema Nacional de Salud [Internet]. Gob.es. [acceso el 30 de abril del 2021]. Disponible en: <https://www.mscbs.gob.es/organizacion/sns/libroSNS.htm>
 24. Rosas C. Asistencial C. ÓRGANO DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CALIDAD ASISTENCIAL [Internet]. Fadq.org. [acceso el 28 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
 25. Gaspar K, Quispe S, Villegas K. [Satisfacción y calidad de cuidado de enfermería percibida por los pacientes post operados en el servicio de centro quirúrgico del hospital regional docente materno infantil el Carmen - Huancayo, 2017]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2017. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4179>
 26. Gonzales H. Calidad de la atención [Internet]. Aiu.edu. [acceso el 28 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
 27. Juárez-Rodríguez PA, de Lourdes García-Campos M. La importancia del cuidado de enfermería [Internet]. Medigraphic.com. 2009 [acceso el 21 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
 28. Zarate Grajales RA. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index enferm. 2004;13(44–45):42–6. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962004000100009&lng=es&nrm=iso

29. Barrientos Gómez RE, Quezada Tarazona LD, Verastegui Salvador M. “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de la Clínica Virgen del Rosario. Enero - 2015, Lima.” 2015 [acceso el 18 de junio del 2021]; disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4208>
30. Hernández Y, Coral R, Moreno D, SIGNIFICADO DEL CUIDADO HUMANIZADO [Internet]. Edu.co. 2009. Disponible en: https://www.fucsalud.edu.co/sites/default/files/2017-01/12_2.pdf
31. Roderos V. Urv.cat. Guía de cuidados de enfermería [Internet]. Disponible en: <https://www.urv.cat/dinfirm/media/upload/arxius/guia%20cuidados%20infermeria.pdf>
32. Metodología cuantitativa [Internet]. Ujaen.es. Disponible en: http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuanti.html
33. Epistemológico ety. Metodología de la investigación científica [Internet]. Edu.pe. Disponible en: <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>
34. Arbeláez G, Mendoza P. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. An Fac Med. Lima Perú: 1990. 2009. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a07v78n2.pdf>
35. Lizana D, Quichiz S, Piscocya F. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. [Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>
36. Oviedo R. Características Sociodemográficas y Calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2214>

37. Febré N, Canales M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición [Internet] Rev Med clin los condos. 2018;29(3). disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
38. Yupanqui Vasquez S, Moncayo de Julca K. “Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del hospital Victor Lazarte Echegaray 2019”, [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería con mención en emergencia y desastres] Lima., 2021; disponible en:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7908/1/REP_LYS.YEP_SUS_I.YUPANQUI_SATISFACCI%c3%93N.DEL.USUARIO.EXTERNO.pdf
39. Morocco Quispe E. “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Nuñez Butron – 2017. [tesis para optar el título profesional licenciatura de enfermería] Puno; Universidad Nacional del Altiplano, disponible en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6. ANEXOS

6.1 matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad entorno y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad entorno y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H₁ Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020</p> <p>H₀ No Existe relación directa y significativa entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1</p> <p>H₁ Existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad humana y la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020</p> <p>H₀ No Existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad humana y la satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2</p> <p>H₁ Existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad técnica y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020</p> <p>H₀ No existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad técnica y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3</p> <p>H₁ Existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad entorno y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020</p> <p>H₀ No existe relación directa y significativa entre la dimensión calidad entorno y satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020</p>	<p>Variable 1:</p> <p>calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad humana • Calidad técnica • Calidad del entorno <p>Variable 2:</p> <p>satisfacción del usuario externo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Credibilidad • Competencia • Cortesía • Responsabilidad • seguridad 	<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicada • Enfoque cuantitativo <p>Método y diseño de la investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño observacional, descriptivo, correlacional y transversal • Método inductivo

2 Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: calidad de atención

Definición Operacional: Es lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Calidad humana	Empatía Amabilidad Respeto comunicación	Siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	Bueno: 31 – 40 Regular: 11 – 30 Deficiente: <10
Calidad técnica	Oportuno Continuo Seguro	Siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	
Calidad del entorno	Comodidad Limpieza Privacidad	Siempre: 2 A veces: 1 Nunca: 0	

Variable 2: satisfacción del usuario externo

Definición Operacional: Es una medida de cómo los cuidados de enfermería cumplen o superan las expectativas del usuario externo a través de eficiencia y eficacia.

Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala Valorativa
Satisfacción del usuario externo	<ul style="list-style-type: none">• Comunicación• Credibilidad• Competencia• Cortesía• Responsabilidad• seguridad	<ul style="list-style-type: none">• siempre: 2 puntos• a veces: 1 punto• nunca: 0 puntos	<ul style="list-style-type: none">• nivel de completamente satisfecho: 41 – 60 puntos• nivel de satisfecho: 21 – 40 puntos• nivel de insatisfecho: 0 – 25 puntos

6.3. Instrumento

I. CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Objetivo del estudio: recolectar datos cuya información servirá para determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Cardiología Intervencionista en el hospital Guillermo Almenara Irigoyen, lima 2020.

Estimado señor (a) soy el Lic. Ricardo Vasquez Salazar, se solicita su total sinceridad antes de marcar alguna alternativa cabe resaltar que el estudio es estrechamente confidencial. De antemano el agradecimiento a cada uno de ustedes por su colaboración.

DATOS GENERALES

• **Edad:**

- 18 - 25 _____
- 26- 35 años _____
- 36 – 45 años _____
- > 46 años _____

• **Sexo:**

- Femenino _____
- Masculino _____

• **Grado de instrucción:**

- Primaria _____
- Secundaria _____
- Superior _____

• **N.º Veces que acudió al Servicio de Intervencionismo.**

- 01 _____
- 02 _____
- > 02 _____

Indicaciones:

A continuación, conteste las preguntas marcando con un aspa la respuesta que considere adecuada: siempre (2 puntos), a veces (1 punto), nunca (0)

Nº	PREGUNTAS	S	A	N
	La Enfermera:			
	Calidad Técnica			
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?			
2	¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
3	¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
4	¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
5	¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.)			
6	¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.)			
7	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión?			
8	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo sondaje, curaciones etc.)			
	Calidad Humana			
9	¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.?			
10	¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?			
11	¿Se muestra amable con Ud.?			
12	¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
13	¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad)			
14	¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?			
15	¿Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.?			
16	¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere?			
	Calidad del Entorno			
17	¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias)			
18	¿Mantiene limpio su ambiente?			
19	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. ¿Se sienta expuesto frente a los demás?			
20	¿Durante su estadía en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventanas, baños)			

II. CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Nº	PREGUNTAS	FRECUENCIAS		
		S	AV	N
COMUNICACION				
1	Identifica Ud. El nombre de la enfermera que lo atiende			
2	La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido			
3	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones			
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir			
5	La enfermera le comunica previamente que actividades a realizar y con qué finalidad			
CREDIBILIDAD				
6	La información que recibe por parte de la enfermera lo considera útil			
7	La información recibida es precisa, pertinente e importante			
8	Confía en la capacidad de la enfermera			
COMPETENCIA				
9	La enfermera demuestra habilidades para el cumplimiento de sus funciones			
10	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.			
11	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia			
CORTESIA				
12	La enfermera le saluda con amabilidad antes de atenderlo			
13	La enfermera le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.			
14	La enfermera se interesa por su estado de salud y le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.			
RESPONSABILIDAD				
15	La enfermera le brinda información precisa y clara para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito			
16	La enfermera realiza los procedimientos en la hora indicada con rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el paciente			
17	La enfermera administra medicamentos al paciente del servicio de emergencia a la hora indicada, oportuna. (no antes – no después)			
SEGURIDAD				
18	Percibe usted que la enfermera tiene buenas relaciones interpersonales en el servicio de emergencia.			
19	La enfermera brinda un ambiente de confianza.			
20	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.			

6.4. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Vasquez Salazar, Ricardo Junior

Título: “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020”. Este es un estudio

desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Vasquez Salazar, Ricardo Junior**. El propósito de este estudio es: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de Cardiología Intervencionista del hospital nacional Guillermo almenara Irigoyen -2020. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: no se presentan durante el estudio. Tengan en cuenta que en cualquier momento usted es libre de retirarse si no está de acuerdo con alguna pregunta

Beneficios: se darán a conocer los resultados a través de la página de la universidad a la cual usted se beneficiará en su ámbito profesional

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no 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 la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Vasquez Salazar, Ricardo Junior al 965017623 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité. etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que 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

Nombre:

.....

Investigador

Nombre: