



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Académico Profesional de Enfermería

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS EN USUARIOS
EXTERNOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN
HOSPITAL PÚBLICO DE VILLA EL SALVADOR, LIMA 2022”

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES

Presentado por:

AUTOR: GAONA CORDOVA SILVIA, VERÓNICA

ORCID:

ASESOR: MAG. FERNÁNDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO

ORCID: 0000-0001-7845-9641

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD Y BIENESTAR

LIMA - PERÚ

2022

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción con los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital público de Villa El Salvador, Lima 2022”

DEDICATORÍA

Para mi familia que siempre me sostiene

AGRADECIMIENTO

¡Gracias, mi Dios!

ÍNDICE

ÍNDICE.....	v
1. EL PROBLEMA	9
1.1 Planteamiento del problema.....	9
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	16
1.4.1. Teórica.....	16
1.4.2. Metodológica.....	16
1.4.3. Práctica	17
1.5 Delimitaciones de la investigación	17
1.5.1 Temporal.....	17
1.5.2 Espacial.....	18
1.5.3 Recursos	18
2. MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.2 Bases teóricas.....	24
2.3 Formulación de hipótesis	30
2.3.1 Hipótesis general	30

2.3.2.	Hipótesis específicas.....	30
3.	METODOLOGÍA.....	32
3.1	Método de la investigación.....	32
3.2	Enfoque de la investigación.....	32
3.3.	Tipo de investigación.....	32
3.4.	Diseño de la investigación.....	32
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	33
3.6.	Variables y operacionalización.....	35
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.7.1.	Técnica.....	37
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	37
3.7.3.	Validación.....	39
3.7.4.	Confiabilidad.....	39
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	40
3.9.	Aspectos éticos.....	41
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	42
4.1.	Cronograma de actividades.....	42
4.2.	Presupuesto.....	43
5.	REFERENCIAS.....	44
	Anexo 2: Instrumentos.....	55

RESUMEN

Introducción: conocer la calidad de atención de enfermería desde el punto de vista del usuario externo posterior al cuidado recibido es fundamental, además, porque la satisfacción del usuario es tomada como un indicador principal en la valoración del proceso asistencial. Sin embargo, medir la satisfacción del usuario externo no es un trabajo sencillo, debido a que muchos factores como la infraestructura, la limpieza, la demanda actual por la pandemia, la disponibilidad de los materiales, equipos biomédicos, entre otros pueden influir en esta variable. **Objetivo:** El estudio tiene como fin determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital público de Villa El Salvador, Lima 2022. **Método:** Estudio de enfoque cuantitativo, aplicativo con diseño correlacional. La población y muestra son los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia durante el período julio del 2022. Para la recolección de datos se empleará 2 cuestionarios tipo Likert para la medición de ambas variables de estudio con validez y confiabilidad buenas. Finalmente se usará el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis que serán mostrados en tablas y figuras para el análisis y discusión.

Palabras Claves: Calidad, atención de enfermería, satisfacción del usuario, usuario externo, emergencia.

SUMMARY

Introduction: knowing the quality of nursing care from the point of view of the external user after the care received is fundamental, also because user satisfaction is taken as a main indicator in the assessment of the care process. However, measuring external user satisfaction is not a simple task, because many factors such as infrastructure, cleanliness, current demand due to the pandemic, availability of materials, biomedical equipment, among others, can influence this variable. **Objective:** The study aims to determine how the quality of nursing care is related to the satisfaction of nursing care in external users of the emergency department of a public hospital in Villa El Salvador, Lima 2022. **Method:** A quantitative, applied study with correlational design. The population and sample are the outpatients attending the emergency department during the period July 2022. For data collection, 2 Likert-type questionnaires will be used to measure both study variables with good validity and reliability. Finally, Spearman's correlation coefficient will be used for hypothesis testing, which will be shown in tables and figures for analysis and discussion.

Key words: Quality, nursing care, user satisfaction, external user, emergency.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) entiende que la calidad de atención del personal sanitario se relaciona con la ausencia de daño prevenible a un paciente durante el proceso de atención médica y la reducción del riesgo de daño innecesario asociado con la atención de salud a un mínimo aceptable (1).

En su reporte, la OMS afirma que cada año, un gran número de pacientes sufre daños o mueren debido a una mala atención de salud, creando una alta carga de muerte y discapacidad en todo el mundo, especialmente en los países de bajos y países de ingresos medios. Cuatro de cada diez pacientes en todo el mundo sufren daños cuando se recibe una mala atención, lo que lleva a que 26 millones de pacientes mueran anualmente debido a una atención insegura (2).

Las enfermeras representan el segmento más grande de profesionales de la salud y, por lo tanto, medir la calidad de la atención de enfermería es fundamental para mejorar la práctica. Es así como, estudios realizados en España evidenciaron una baja percepción del cuidado humanizado entre las enfermeras a los pacientes en los servicios de urgencias y emergencias, además indicaban un puntaje bajo en la calidad de comunicación y disposición de cuidado (3).

Situación similar reveló un estudio realizado en Etiopía en un centro de atención de urgencias, en dónde se halló que el ambiente de trabajo y la gestión no eran convenientes para asegurar la calidad de la atención de enfermería y el estado del cuidado de enfermería era deficiente en comparación con los estándares nacionales e internacionales, repercutiendo en la insatisfacción de los usuarios (4).

Del mismo modo, en otro estudio realizado en Estados Unidos se evidenció que la calidad recibía una mala calificación por parte de los usuarios externos debido a las barreras para brindar atención y cuidado, que incluía la alta carga de trabajo, el incumplimiento de estándares de gestión de la calidad y mala estructura organizacional de la sala de urgencias y emergencias que influía directamente en la insatisfacción y los reclamos del público usuario (5).

La Organización Panamericana de la Salud ha señalado que 2,6 millones de personas mueren cada año por eventos nocivos en situaciones de atención de la salud en la Región de las Américas, el 15% de los costos de atención puede atribuirse al tratamiento como resultado de una inadecuada atención, 1 de cada 10 pacientes sufre daños mientras recibe atención hospitalaria en países de ingresos altos, hasta 1 de cada 4 hospitalizaciones resultan en daño al paciente cada año en países de ingresos bajos y medianos y 4 de cada 10 pacientes sufren daños en los entornos de atención médica primaria y ambulatoria (6).

En un estudio realizado en Ecuador en un centro de atención de emergencias, se evidenció que los usuarios percibían la calidad de atención del personal enfermero como regular, donde los aspectos de infraestructura, la

atención, trato y la empatía del personal se relacionaban con la baja calidad percibida del servicio, perjudicando la reputación y el prestigio de la institución (7).

En México se buscó conocer la calidad de atención de un centro de atención de urgencias médicas y se halló que la percepción con la calidad de atención tenía puntajes bajos por el tiempo de espera de las personas para ser atendidas, incumplimiento de horario, escases de medicamentos y la infraestructura hacinada del servicio que incidía en la insatisfacción y los reclamos (8).

En Colombia también se comprobó que la calidad de atención se veía afectada por las barreras para obtener referencias que limitaba una atención oportuna, por fallas de comunicación, dificultades en la continuidad de los servicios, demora en las autorizaciones, problemas en la oportunidad para referencias con especialistas, procedimientos quirúrgicos y entrega de medicamentos; generando efectos perjudiciales en la salud de los pacientes (9).

La enfermera es el profesional que coordina y gestiona todos los procesos de atención a desarrollar en relación con el paciente, sus especificidades, sus necesidades, su alta o recuperación, constituyen el principal referente de la asistencia sanitaria, que debe, por lo tanto, llevarse a cabo de manera eficiente, con el compromiso de quienes la desarrollan, asegurando la calidad de la atención prestada y, principalmente, la satisfacción del paciente y sus familias (10).

Cuando la atención de enfermería no es óptima, los pacientes experimentan la atención médica negativamente. El hecho de no garantizar la calidad de la atención y el cuidado de enfermería conduce no solo a la angustia y la insatisfacción, sino también a fallas más amplias en la seguridad del paciente y por ende en el sistema de gestión de calidad (11).

La satisfacción del usuario se ha considerado como la medida de éxito de la efectividad del sistema sanitario y es un constructor de evaluación a nivel mundial, ya que las organizaciones de salud, particularmente los hospitales, invierten una gran cantidad de dinero para que los sistemas hospitalarios tengan éxito. En un estudio realizado en España se demostró que existe una percepción estática de la percepción del sistema sanitario y los factores como la inversión en salud, recursos humanos, sistemas de gestión de calidad y acreditación, sumados a la heterogeneidad en las comunidades autónomas, pueden influir en los indicadores de satisfacción del sistema nacional de salud español (12).

En América Latina, los servicios de urgencias y emergencias son parte de la red de atención primaria hospitalaria que no ha tenido de los gobiernos de turno la importancia que merece, más aún si el modelo de atención está centrado en otros servicios de mayor complejidad con alta tecnología para la curación de enfermedades, situación que es cuestionado en numerosos debates y jornadas académicas entre gestores de salud (13).

En estas condiciones adversas, como recursos insuficientes en las instalaciones, falta de implementos y procesos de abastecimientos defectuosos es

hasta cierto punto contradictorio que la calidad de atención y la satisfacción del usuario deben alcanzar mayores niveles de logro, por lo que urge que se priorice la inversión en infraestructura, recursos humanos y tecnologías y estrategias sociosanitarias (14, 15).

Por ejemplo, en Brasil se evidenció que la satisfacción se asociaba con las variables acceso, infraestructura y calidad de los servicios. La proximidad del servicio, la atención a la demanda espontánea, la escucha y el respeto de los profesionales por las singularidades del paciente, así como la resolución de los servicios, sin necesidad de derivación a otros y la buena infraestructura, se relacionaron con la satisfacción del usuario (16).

Así lo confirma otra investigación realizada en Chile que señala que los usuarios advierten su satisfacción de atención cuando perciben una higiene adecuada, atención inmediata y si cuentan con especialistas para cumplir sus demandas. Además, añade el profesionalismo del personal y su vocación de servicio (17).

En el Perú, la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud refiere que toda persona debe recibir una atención de salud de calidad y oportuna que cubra las necesidades sanitarias en todo el territorio (18). Si bien es cierto, según los reportes de aseguramiento y cobertura de atención ofrecidos por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (19) muestran insatisfacción de los pacientes cuando reciben los servicios de salud, siendo mayor la insatisfacción en establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y gobiernos regionales

(66,7%) superior al promedio nacional y al de las demás instituciones prestadoras de servicios de salud en (20).

En ese sentido, se hace necesario conocer la calidad de atención de enfermería desde el punto de vista del usuario externo posterior al cuidado recibido en nuestro hospital, ya que, la satisfacción puede estar siendo afectada por la carencia de infraestructura, limpieza, demanda actual por la pandemia, disponibilidad de los materiales y equipos biomédicos que venimos sufriendo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital público de Villa El Salvador, Lima 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia?

¿Cómo la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia?

¿Cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital público de Villa El Salvador, Lima 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia.

Identificar cómo la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia.

Identificar cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio en curso tendrá como autores base en calidad de atención de Enfermería a Donabedian A. quien la definía como “el modelo de asistencia esperado para maximizar el nivel del bienestar del paciente, una vez tomando en cuenta el balance de beneficios y pérdidas esperados en todas las fases del proceso asistencial” (21). Otro de esos teóricos fue Watson J, y en satisfacción del usuario a Zeithmal V y colaboradores y Peplau H. Además, permitirá cubrir parcialmente una carencia verificable en el repositorio respecto a la correlación de estas variables.

1.4.2. Metodológica

El trabajo servirá como cimiento para el desarrollo de futuros estudios ya que usa el método científico con un enfoque cuantitativo, de investigación aplicada, transversal y de nivel correlacional. Además, la utilidad metodológica radica en que la presente investigación obtendrá resultados de forma rigurosa y

objetiva gracias a ese método hipotético deductivo, el cual consta de una serie de fases como observación, formulación de hipótesis, contrastación, formulación de conclusiones y publicación de hallazgos. Asimismo, se utilizarán instrumentos psicométricamente confiables y validos que permitirán que este tema puede ser investigado en otros escenarios

1.4.3. Práctica

Se sabe que factores como la infraestructura, la limpieza, la cantidad de personal disponible, el estado emocional del personal de salud, la demanda inducida por la pandemia, la disponibilidad de materiales, el equipo biomédico, etc. afectan la complejidad del proceso de medición. Calidad de atención y satisfacción del usuario. Por lo tanto, esta investigación ayudará a mejorar el conocimiento y la comprensión de los principios y conceptos de la gestión y la gestión de enfermería, ampliar los límites del conocimiento y las habilidades de las enfermeras y mejorar la calidad de la práctica clínica en esta especialidad a un alto nivel. Y de ese modo dicha información se convierte en un insumo de primer orden para el diagnóstico de la problemática y la actualización del plan de trabajo.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio en curso tendrá una duración prevista de tres meses (de julio a agosto 2022).

1.5.2 Espacial

El lugar donde se recolectarán los datos será el servicio de emergencia del Hospital Villa El salvador del MINSA.

1.5.3 Recursos

Los recursos humanos incluyen profesores consultores y autores de proyectos. Adicionalmente, para los recursos físicos se considerarán las computadoras personales, la conectividad ideal y un cierto número de publicaciones soportadas físicas y virtuales, las cuales serán referencias indispensables.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Briones (22), en Colombia 2018, en su tesis tuvo como objetivo “Evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Natalia Huerta de Niemes, para elaborar un plan de mejora continua que responda a los niveles de satisfacción esperados por sus usuarios”. Realizó un estudio de enfoque cuantitativo de corte transversal y correlacional, contó con una muestra de 200 personas. Se halló que, en la calidad de atención, el 80 % de la muestra indicó no ser atendidos en los primeros 20 minutos, el 40% indicó que los profesionales de enfermería no se vestían de forma correcta, el 60% indicó que rara vez reciben comunicación o información de su salud por parte del enfermero, y, por último, el 43.5% opinó que los cuidados no siempre son buenos y el 42.5% señaló que frecuentemente el trato es poco amable. Por tanto, se concluye que la calidad de atención es deficiente de acuerdo con la percepción prevalente en la muestra estudiada (22).

Botón (23), en Guatemala 2018, realizó una tesis con el objetivo de “determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de atención de emergencia del CAP de Cunén, departamento de El Quiché”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal, la muestra se integró de 103 usuarios a quienes se les aplicó

un cuestionario. Los resultados indican que el 71% de los usuarios se encuentran satisfechos durante su estadía en el centro de atención de emergencia ya que perciben un trato amable, orientación en cuanto a sus medicamentos, cuidados y próxima cita, le brindaron confianza al consultar sus problemas de salud y durante la consulta, le resolvieron dudas, mientras que el 29% no están satisfechos con la atención y el cuidado brindado por el personal de enfermería. En consecuencia, se observa que predomina una valoración positiva de la calidad de atención y cuidado de Enfermería (23).

Ñanez (24), en Guayas 2018, en su tesis planteó como objetivo “Comparar la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de usuarios externos del área de emergencia del IESS y Medicina Prepagada en el Cantón Samborondón, mediante un instrumento validado para diseñar un plan de mejoras”. Realizó un estudio cuantitativo de tipo descriptivo. Se utilizó como instrumento un cuestionario SERVQUAL que incluyó 22 preguntas para evaluar la calidad y se aplicó a 766 personas. El 41.78% de la muestra indicó estar insatisfecho en la capacidad de respuesta, en la dimensión seguridad, el 13.32% indicó estar bastante insatisfecho y el 51.70% estar insatisfecho; en la empatía, el 12.1% indicó estar bastante insatisfecho y el 47.52% estuvo insatisfecho en la dimensión aspectos tangibles. Por tanto, se concluyó que ha predominado una valoración negativa de la calidad de atención y cuidado de enfermería (24).

Antecedentes nacionales

Becerra et al. (25), realizó un estudio en el año 2021 con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con la atención de enfermería en un establecimiento de atención de urgencias durante la pandemia de COVID-19”. El estudio se caracteriza por ser observacional, prospectivo y transversal, la muestra estuvo integrada por 120 usuarios externos, se recolectaron datos con un instrumento de escala SERVQUAL. Los resultados indican que el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. En las dimensiones fiabilidad 69,2%; capacidad de respuesta 76,7%; seguridad 58,3%; empatía 60,8% y aspectos tangibles 87,5% de insatisfacción respectivamente. El 75,8% de los usuarios externos se encuentran insatisfechos con el trato que reciben en el servicio de salud por parte del personal de enfermería. De esta manera, los autores concluyen en que durante la pandemia de COVID-19, en promedio los usuarios externos se encuentran insatisfechos con la atención y el cuidado recibido por parte del personal de enfermería en un establecimiento de atención de urgencias (25).

Tello (26), realizó un estudio en el año 2020 con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros en un servicio de emergencia, Lima 2021”. Fue un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de no probabilístico de 40 usuarios a quienes se le aplicó una encuesta para medir la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de atención de enfermería. Los resultados muestran que del 100% de usuarios atendidos por enfermeros, el 46.1%

tienen un nivel de satisfacción medio, el 30.8% un nivel de satisfacción alto y el 23.1% un nivel de satisfacción bajo. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% presenta un nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% presenta un nivel de satisfacción alto. De acuerdo a estos resultados, el autor concluye en que la mayoría de los usuarios indica tener un nivel de satisfacción medio sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros, donde la dimensión técnica destaca respecto a las demás dimensiones (26).

Paredes (27), en su investigación realizado en el año 2020 plantea como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario sobre el cuidado enfermero en una unidad de emergencia”. El estudio fue no experimental descriptivo, trasversal y correlacional. La muestra fue de 148 usuarios a quienes se le aplicó dos instrumentos para medir ambas variables. Los resultados indican que, en las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización existe una correlación significativa con la satisfacción del usuario externo por lo que la autora concluye que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario ($p < 0.00$) sobre los cuidados de enfermería en la unidad de emergencia (27).

Rojas et al. (28), realizaron una investigación en el año 2019 con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre el cumplimiento del rol del cuidado enfermero y la percepción de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital Público, Pasco 2017”. El estudio fue de tipo

básica – cuantitativo y de método descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 142 usuarios externos a quienes se les aplicó un cuestionario con escala de Likert. Los resultados indican que del 100.00% (142) de los usuarios externos sometidos a estudio en el servicio de emergencia, el 50.70% (72) refieren que es alto el cumplimiento del rol del cuidado enfermero en este servicio; un 25.35% (36) mencionan que es moderado este cumplimiento; y un 23.94% (34) indican que es bajo. Por lo expuesto, los autores concluyen en que existe una relación significativa entre las variables de estudio luego de hallar una $X^2 c= 30.655$ y una $X^2 t= 9.488$ con 4 grados de libertad y nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ (28).

Gamarra (29), en el año 2018 realizó una investigación con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los pacientes en un módulo de atención rápida de urgencias”. El estudio fue no experimental, transversal, descriptivo – correlacional de enfoque cuantitativo. La muestra fue de 215 pacientes a quienes se les aplicó dos cuestionarios tipo Likert para medir ambas variables. Los resultados indican que existe una correlación positiva y alta de 0,985 con una significancia de ($,000<005$), con este resultado se concluye que la calidad de atención de Enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes en un módulo de atención rápida de urgencias de Lima (29).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención de enfermería

Inicialmente, el término de atención se relacionó con un juicio de valor del usuario sobre la atención médica. Con el tiempo, el concepto comenzó a abarcar estimaciones del grado en que la atención potencia la recuperación de la salud del usuario y reduce la probabilidad de maleficencia, en comparación con los parámetros apropiado (30).

La percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención se refiere a la opinión que tienen estos sobre los servicios recibidos y los resultados del tratamiento y evaluación de la prestación y la calidad de la atención enfermera, mientras que las experiencias de los pacientes sean un reflejo de lo que realmente sucede durante y después del proceso de atención (31).

Por ello, las investigaciones resaltan el hecho de mejorar la calidad de la prestación de atención es una prioridad mundial importante y el propósito de las iniciativas de mejora es garantizar la seguridad del paciente, mejorar la eficacia clínica y promover la responsabilidad pública (32).

Para Gutiérrez et al. (33) la satisfacción del paciente es el vínculo entre sus percepciones de calidad y su futura intención de utilizar el servicio o recomendarlo a otros. Dado que la satisfacción del paciente es un indicador importante de la enfermería y de la calidad general de la atención, se justifica una medición más

enfocada y directa de la percepción del paciente sobre la calidad de la atención y se han desarrollado algunas herramientas validadas específicamente para evaluar la percepción del paciente sobre la calidad de la atención.

Para Yeshidinber et al. (34) la satisfacción del paciente es el grado en que se cumplen las expectativas del paciente en la atención brindada, pero el autor señala que existe un sesgo subjetivo de evaluación; además, si un paciente no espera mucho, puede estar satisfecho independientemente de la calidad de la atención brindada. Sin embargo, siempre se debe procurar entender que se puede ser más crítico saber qué consideran los pacientes esenciales para una atención de enfermería de calidad y cuáles son sus expectativas que generen su satisfacción o no.

Una forma de garantizar que el cuidado sea fundamental para la experiencia de los pacientes lo brinda la teoría del cuidado humano de Watson como base o guía para la práctica de enfermería. Watson señala que el comportamiento de cuidado de las enfermeras puede contribuir a la satisfacción y el bienestar de los pacientes y es más que solo el desempeño de las organizaciones de salud o un tipo específico de contacto profesional y de persona a otra persona. Es el ideal moral de la enfermería cuyo fin es la protección, mejora y preservación de la dignidad humana. Dentro de la teoría de Watson, diez factores curativos de amor-centrado en el corazón, el cuidado y compasión representan el núcleo del cuidado, entre estos, deben ser consistentes, ya que se debe cultivar la práctica de la bondad y la ecuanimidad hacia uno mismo y hacia los demás como fundamento

de la conciencia de ayuda; estar auténticamente presente; posibilitar la fe, la esperanza y conocer el sistema de creencias del otro (35).

Otro teórico referente en el tema es Donabedian, el cual en su modelo asume la existencia de tres factores esenciales para conocer la calidad de atención, el cual se relaciona con la estructura, proceso y resultado. Para Donabedian, la estructura se define como los lugares donde se desarrolla la atención médica y las instrumentalidades de cada producto y puede incluir las características del sistema, del proveedor del servicio o del paciente. El proceso hace referencia al conjunto de actividades que tienen lugar, por un lado, entre profesionales y, por otro, entre profesionales y pacientes, incluye aspectos técnicos e interpersonales y los resultados son las consecuencias para la salud y el bienestar de los individuos y la sociedad e incluyen resultados clínicos, calidad de vida y satisfacción con la atención brindada (36).

La variable calidad de atención tiene como dimensiones:

- Técnico científica: se refiere al dominio de lo tecnológico con el fundamento científico en la atención y el cuidado de los pacientes teniendo en cuenta el compromiso ético.

- Funcional entorno: consiste en los factores del contexto más cercano tales como ventilación, privacidad, etc.

- Interpersonal humano: se refiere a que el profesional de enfermería debe mostrar un trato empático del ser humano (29).

2.2.2 Satisfacción del usuario

Las respuestas de los usuarios son reconocidas como indicadores de la calidad de los servicios de salud. De hecho, la satisfacción se considera una medida de resultado de atención médica y la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud fortalece la participación de los miembros de la comunidad al reconocer sus derechos ciudadanos e involucrarlos en la responsabilidad de la coproducción del cuidado de la salud, lo que puede ayudar a orientar los procesos de planificación y toma de decisiones sobre la gestión en salud (37).

La satisfacción del usuario se entiende como el grado de congruencia entre sus expectativas y percepción sobre el cuidado recibido, que refleje su valoración cognitiva y emocional del paciente, considerando sus experiencias previas. En el ambiente hospitalario, el paciente puede pasar por una atención por más de 3 horas o quedarse internado 24 horas, la satisfacción puede ser apreciada por la cualidad técnica, la continuidad de la asistencia, la atención cordial, eficacia de los resultados, entre otros aspectos que depende de la realidad organizacional y los objetivos de evaluación. Por lo tanto, la satisfacción se presenta como una herramienta que emerge el cuidado a la luz del paciente, favorecido la toma de decisiones del personal enfermero en busca de mejorar los intereses y asistencia del personal (38).

Así también, existen factores que influyen en la satisfacción del usuario con relación al cuidado del personal. Se destaca a aquellos que envuelven la relación entre los profesionales y el paciente, el apoyo afectivo, información sobre la salud y el cuidado, el poder de decisión del paciente sobre las conductas asistenciales y la competencia técnica de los profesionales. Además, los pacientes satisfechos contribuyen a la mejora de resultados finales de acciones de salud, como la adhesión de políticas preventivas y el tratamiento (39).

Al respecto, uno de los primeros referentes es la teoría de la acción razonada propuesta por Martín Fishbein e Icek Ajzen, concibe al ser humano como un animal racional que procesa la información o la utiliza sistemáticamente. Es así como se vislumbra al sujeto como un tomador racional de decisiones, el cual se comporta en función de la valoración que realiza de los resultados de su comportamiento y de las expectativas que tiene sobre su comportamiento en relación a obtener determinados resultados (40). Consideran que la satisfacción depende de la percepción que tiene el paciente de cómo ha sido tratado y de la importancia que otorga este a la información recibida, accesibilidad, resultados y confort durante su estancia en el centro de salud (41).

Asimismo, también se cuenta con la teoría de asimilación y contraste formulada por Anderson y Ross. Esta resulta de la fusión de dos teorías, primero la teoría del contraste que indica que cuando los consumidores perciben una discrepancia entre las expectativas y el resultado, magnifican la diferencia y la teoría de la asimilación sugiere que las inconsistencias entre las expectativas y

los resultados se reducirán o asimilarán para ajustar las percepciones de los resultados a ser consistente con las expectativas (42).

La combinación de estos dos modelos explica que la respuesta de satisfacción de un consumidor será no lineal, es decir, la asimilación ocurrirá dentro de un cierto rango de discrepancia entre las expectativas y el resultado, mientras que fuera de ese rango, en el efecto de contraste puede ocurrir inconsistencias, lo que conducirá a la insatisfacción (43).

El modelo de las brechas sobre la calidad del servicio fue propuesto por Parasuraman et al. En base a entrevistas con grupos focales, mostraba que las expectativas de los pacientes no se conocían en un solo nivel, sino en dos niveles diferentes, donde se identificaba una zona de tolerancia a: un nivel deseado y un nivel adecuado. El nivel deseado, el cual es más alto y se refiere a lo que el consumidor espera recibir, es una mezcla de lo que él cree que puede ser y lo que debería ser. El nivel adecuado, que es más bajo y se refiere a lo que se considera aceptable, se fundamenta, en parte, en la evaluación que hace el consumidor sobre lo que será el servicio, es decir, su predicción (44).

La variable satisfacción del usuario cuenta con tres dimensiones:

- Actitud de atención: consiste en la personalidad, actitud y comportamiento de la enfermera durante el proceso de atención.

- Comunicación: medio por el cual las personas interactúan con signos verbales y no verbales, y que pueden influir de forma positiva o negativa en la recuperación del usuario y/o paciente.
- Capacidad técnica: Manejo pertinente de los recursos y del conocimiento disponible (29).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital público de Villa El Salvador, Lima 2022.

H₀: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital público de Villa El Salvador, Lima 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia.

Existe relación significativa entre la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia.

Existe relación significativa entre la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El método será hipotético-deductivo, ya que las hipótesis se formulan y se respaldan o cuestionan mediante una ruta metodológica deductiva (45).

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque será cuantitativo, pues los datos por recolectar son numéricos y serán parte de un procesamiento estadístico descriptivo e inferencial (45).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada, puesto que el conocimiento obtenido mediante el trabajo de campo se aplica en beneficio del hombre y la sociedad (46).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño será no experimental correlacional de corte transversal, puesto que las variables solo son observadas tal y como lo hacen en la realidad cotidiana; correlacional, porque el interés está puesto en demostrar mediante evidencias estadísticas que dos variables están relacionadas; transversal, pues los datos serán acopiados en un solo momento y lugar (46).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población finita y conocida estará conformada por el promedio mensual de atenciones de usuarios externos no graves que acuden Servicio de Emergencia en el Hospital Villa El Salvador (47).

Tabla 1. Número de Atenciones mensuales no graves en el servicio de emergencia

Mes	Número de usuarios
Enero	1120
Marzo	924
Abril	865
Mayo	780
Total	3689

Criterios de inclusión

- Usuarios no graves que asisten al servicio de emergencia.
- Usuarios que acepten ser encuestados.
- Usuarios que firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no deseen participar en la encuesta.
- Usuarios que desearon ser encuestados, pero que no firmaron el consentimiento informado.

Muestra

La muestra es un subgrupo representativo de la población. Para determinar el tamaño muestral se emplea una fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{(3689) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(289-1) \times (0.10)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$
$$n = 95.00$$

Donde:

N = población (3680)

n = muestra

Z = nivel de confianza al 95% equivale a 1.96

e = error muestral al 10% equivale a 0.10

p = 0.5

q = 0.5

La muestra total estará constituida por 95 usuarios externos del servicio.

Muestreo

El muestreo será probabilístico del tipo aleatorio simple, ya que todos los elementos de la población tienen idénticas probabilidades de ser elegidos parte del tamaño muestral.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Definición operacional: Es la forma como el usuario percibe la atención sanitaria en el servicio de emergencia. La percepción respecto a estos servicios se registra en un cuestionario universal válido y confiable tipo Likert de tres dimensiones siguiendo el criterio de calificación de 5, 4, 3, 2, y 1 y que corresponden a las escalas de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca, y respectivamente (35).

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa / niveles o rangos
Técnico científico	Desempeño Competencia Eficacia		Baja (26-60 puntos)
Funcional entorno	Orden Señalización Comodidad	Ordinal	Media (61-95 puntos)
Interpersonal humana	Confianza Amabilidad Empatía		Alta (96-130 puntos)

Variable 2: Satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería

Definición operacional: Es la respuesta de los usuarios del servicio de emergencia que parte de unas determinadas expectativas para contrastarse con la percepción del servicio recibido. Esta respuesta se registra en un cuestionario universal válido y confiable tipo Likert de tres dimensiones siguiendo el criterio de calificación de 5, 4, 3, 2, y 1 y que corresponden a las escalas de totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo, y respectivamente (20).

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa / Niveles o rangos
Actitud de atención	Cortesía Comprensión Interés frente al requerimiento		Baja (26-60 puntos)
Comunicación	Claridad de información Asertividad	Ordinal	Media (61-95 puntos)
Capacidad técnica	Habilidades Conocimiento Destreza		Alta (96-130 puntos)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica será la encuesta, porque es un procedimiento utilizado a menudo en la investigación cuantitativa y también porque permite acopiar datos en un tiempo relativamente corto (48).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos serán dos cuestionarios diferenciados y específicos para medir los fenómenos en cuestión, los mismos que fueron modificados por Gamarra (29) en 2018 a partir del del Cuestionario SERVQUAL (Quality Service) y de la escala Consumer Emergency Care Satisfaction Scale – CECSS traducida y validada en español por Cuñado et al. (35), que luego fueron sometidos a procesos de validez y confiabilidad. Estos cuestionarios consisten en una serie de reactivos en escala de tipo Likert y que se deducen metodológicamente de sus indicadores y estos a su vez de las dimensiones de las variables (49).

Ficha técnica del instrumento 1

Instrumento:	Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería
Autor:	Gamarra J (29)
Lugar:	Lima, 2018
Ítems:	26
Aplicación:	Autoadministración
Tiempo:	10 minutos
Dimensiones:	Técnico científico (ítems 1-10)

	Funcional entorno (ítems 11-20)
	Interpersonal humano (ítems 21-26)
Escala:	Ordinal tipo Likert
Niveles y rangos:	Calidad baja (26-60 puntos)
	Calidad media (61-95 puntos)
	Calidad alta (96-130 puntos)

Ficha técnica del instrumento 2

Instrumento:	Cuestionario sobre satisfacción del usuario respecto a los cuidados de enfermería
Autor:	Gamarra J (29)
Lugar:	Lima, 2018
Ítems:	26
Aplicación:	Autoadministración
Tiempo:	10 minutos
Dimensiones:	Actitud de la atención (ítems 1-9)
	Comunicación (ítems 10-19)
	Capacidad técnica (ítems 20-26)
Escala:	Ordinal tipo Likert
Niveles y rangos:	Calidad baja (26-60 puntos)
	Calidad media (61-95 puntos)
	Calidad alta (96-130 puntos)

3.7.3. Validación

Instrumento 1: Calidad de atención de enfermería

Gamarra (2018) validó su cuestionario de calidad de servicio modificado “Cuestionario de calidad de atención de Enfermería” por medio de juicio de expertos, y obtuvo la aceptación de la V de Aiken= 0,85 por parte de los jueces ($p < 0,05$). Por lo tanto, se considera que el cuestionario es efectivo y válido para aplicarlo (29).

Instrumento 2: Satisfacción del usuario sobre los cuidados de enfermería

Gamarra (2018) validó su cuestionario modificado sobre “Satisfacción del usuario sobre los cuidados de Enfermería” mediante juicio de expertos, y obtuvo la aceptación de la V de Aiken= 0,91 por parte de los jueces ($p < 0,05$). Por lo tanto, se considera que el cuestionario es válido para aplicarlo (29).

3.7.4. Confiabilidad

Equivale a la consistencia interna, es decir, al hecho de que todos los ítems del instrumento constituyan una totalidad coherente y homogénea, de forma que se asegure que brindará resultados idénticos al ser respondido por los participantes de la investigación (49). En ambos casos, fue obtenida mediante una prueba piloto equivalente al 15% de la muestra no probabilística. Por tratarse de ítems politómicos se empleó el estadígrafo alfa de Cronbach (29).

En este orden de sucesos, el instrumento 1 “Cuestionario de Calidad de Enfermería” tiene una confiabilidad de $\alpha=0.997$. Lo cual demuestra la consistencia interna y alta fiabilidad de este instrumento.

Mientras que el instrumento 2 “Satisfacción del usuario sobre los cuidados de Enfermería” obtuvo un coeficiente de $\alpha=0.971$. Por tanto, es posible afirmar que este instrumento tiene una muy fuerte confiabilidad.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

- Se solicita la autorización al director del Hospital Villa El Salvador para aplicar los instrumentos al personal de salud.
- El documento que será presentado en mesa de partes es una solicitud con dos anexos, uno donde se podrá leer el resumen ejecutivo del proyecto; otro donde se aprecie la presentación de la investigadora a cargo de la EAP de enfermería de la Universidad Norbert Wiener.
- Cuando se cuente con la autorización se realizará una reunión de inducción con usuarios. Ahí se presentarán los objetivos, la importancia y los beneficios que traerá consigo la investigación.
- Los datos acopiados serán sistematizados en una matriz Excel, este es el insumo que será procesado por el software SPSS v24.
- Se ha previsto un análisis descriptivo variable por variable (distribución de frecuencias) e inferencial (prueba de normalidad, contrastación de hipótesis).

- Al estudiarse variables ordinales cabe la posibilidad de que la prueba de normalidad arroje como resultado que el coeficiente de correlación por utilizar sea el rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Se seguirán de forma estricta las consideraciones éticas fundamentales como los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia (50).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades 2022	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT
Planteamiento del problema										
Marco teórico										
Hipótesis y variables										
Metodología										
Corrección del proyecto										
Aplicación del instrumento										
Procesamiento de datos y sistematización										
Contrastación										
Conclusiones y recomendaciones										
Presentación del informe										
Correcciones										
Sustentación										
Levantamiento de observaciones del jurado evaluador										
Resolución										

4.2. Presupuesto

RUBROS	N° días/mes/ Unidad	Cantidad	Monto por día / mes / Costo Unitario	Total SI.
REMUNERACIÓN				1500.00
Asesor de Investigación	Mes	1	0	0.00
Especialista en Análisis Estadístico	Mes	1	500	500.00
MATERIALES				98.00
Disco compacto grabable (CD-R)	Unidad	12	0,70	8.00
Memoria USB KINGSTON 16 GB	Unidad	1	40	40.00
Impresiones	Unidad	1	40	40.00
SERVICIOS				750
Redacción y tipes	Servicio Global	1	150	150
Gastos de transporte	Servicio Global	1	300	300
Movilidad Local	Servicio Global	1	100	100
Servicios de Internet	Servicio Global	1	200	200
OTROS				
Imprevistos	Servicio Global	1	300	300
TOTAL				2,648

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [internet]. 2020, 16 de octubre [Consultado 2022, 29 marzo]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [internet]. 2020, 11 de agosto [Consultado 2022, 30 marzo]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Eglseer D, Osmancevic M, Hoedl M, Lohrmann C, Bauer S. Improving the quality of nursing care in Austria: 10 years of success. *J Nurs Manag* [Internet]. 2020;29(2):186-193. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13136>
4. Organización Mundial de la Salud. Global Patient Safety Action Plan 2021-2030 [Internet]. 2021. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240032705>
5. Blanco M, Tortajada M, Rodriguez Z, Puente M, Méndez C, Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enferm Glob* [Internet]. 2021;64(1):1-18. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441/310461>
6. Yeshidinber A, Gishu T, Mekonnen A, Asfaw Y. Quality of nursing care and nurses' working environment in Ethiopia: Nurses' and physicians' perception. *Int J Africa Nurs Sci* [Internet]. 2019;10(1):131-5. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139118300805>
7. Rezaee N, Ghaljeh M, Alireza S. Barriers to Providing High-Quality Nursing Care in Intensive Care Units: A Qualitative Study. *Med Surg Nurs J* [Internet].

- 2020;9(3):1–15. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/347092324_Barriers_to_Providing_High-Quality_Nursing_Care_in_Intensive_Care_Units_A_Qualitative_Study
8. Organización Panamericana de la Salud. World Patient Safety Day 2019 [Internet]. OPS. 2019. Disponible en:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15372:world-patient-safety-day-2019&Itemid=39594&lang=en
9. Suárez G, Robles R, Serrano G, Armijo A. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de emergencias CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019;38(2):1–15. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
10. Gerónimo R, Guzmán L, Magaña L, Ramos K. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de emergencia urbano de Tabasco. Rev Salud Quintana Roo [Internet]. 2017;9(35):1–5. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
11. Yépez M, Ricaurte M, Jurado D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública de urgencias del municipio de Pasto, Colombia. Univ y Salud [Internet]. 2018;20(2):1–15. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000200097
12. Azevedo M, Mende F, Vojta M, Cordeiro A. Auditoria de enfermagem e tomada de decisão no controle da qualidade da assistência. Rev Interdiscip Promoção Da Saúde [Internet]. 2018;1(3):1–15. Disponible en:
<https://online.unisc.br/seer/index.php/ripsunisc/article/view/12790>

13. Zhang Q, Wan R, Liu C. The impact of intense nursing care in improving anxiety, depression, and quality of life in patients with liver cancer: A systematic review and meta-analysis. *Med* [Internet]. 2020;99(34):1–16. Disponible en: [10.1097/MD.00000000000021677](https://doi.org/10.1097/MD.00000000000021677)
14. Pérez V, Macía L, González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev Saúde Pública* [Internet]. 2019;53(3):1–13. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsp/2019.v53/87/es/>
15. Palacios T. Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del centro de emergencia Venus de Valdivia. [Tesis de maestría] Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10841/1/T-UCSG-POS-MGSS-133.pdf>
16. Ribeiro J, Anjos M, Soratto J, Scafer A, Oliveira D. Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil. *Rev Saude Publica* [Internet]. 2021;1(2):1–10. Disponible en: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
17. Olguín C, Ceballos P, Guíñez N, Mansilla K. Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Rev Encuentros, Univ Autónoma del Caribe* [Internet]. 2020;18(1):74–83. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/6bb734e6153323f4c17e6388a202e01a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2035945>
18. Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI y SUSALUD realizarán la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud - ENSUSALUD 2016. Instituto Nacional de Estadística e Informática [Internet]. 2016. Disponible en:

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n021-2016-inei.pdf>

19. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Informe final [Internet]. 2017. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
20. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019;36(4):1–16. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009
21. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. Michigan; 1980.
22. Briones O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
23. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de atención de emergencia del CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. [Tesis de licenciatura]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. 2018. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.gecco.2019.e00539%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.foreco>

- .2018.06.029%0Ahttp://www.cpsg.org/sites/cbsg.org/files/documents/Sunda Pangolin National Conservation Strategy and Action Plan %28LoRes%29.pdf%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.forec
24. Ñañez V. Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el de Medicina Prepagada en el Cantón Samborondón, Guayas Ecu [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11962/1/T-UCSG-POS-MGSS-172.pdf>
 25. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción Del Usuario Externo con la atención de enfermería en Un Establecimiento De Atención de Urgencias Durante La Pandemia Covid-19. *Rev Médica Panacea*. 2020;9(3):165–70.
 26. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un servicio de emergencia, Lima 2021 [Tesis de licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944#.YXETDW6kJYw.mendeley%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>
 27. Paredes C. Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería en una Unidad de Emergencia. *Recien* [Internet]. 2020; 9:1–14. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
 28. Rojas R, Toribio D. Rol del cuidado enfermero y la percepción de satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un Hospital Público, Pasco 2017

- [Internet]. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. 2019. Available from: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/925>
29. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Módulo de atención rápida de urgencias, Lima 2018 [tesis para titulación]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17303>
 30. Ribeiro J, Anjos M, Soratto J, Scafer A, Oliveira D. Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil. Rev Saude Publica [Internet]. 2021;1(2):1–10. Disponible en: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>
 31. Azevedo M, Mende F, Vojta M, Cordeiro A. Auditoria de enfermagem e tomada de decisão no controle da qualidade da assistência. Rev Interdiscip Promoção Da Saúde [Internet]. 2018;1(3):1–15. Disponible en: <https://online.unisc.br/seer/index.php/ripsunisc/article/view/12790>
 32. Suárez G, Robles R, Serrano G, Armijo A. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019;38(2):1–15. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
 33. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Rev Cuatrimestral “Conecta Lib [Internet]. 2019;3(1):1–11. Disponible en: <http://revistaitl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
 34. Yeshidinber A, Gishu T, Mekonnen A, Asfaw Y. Quality of nursing care and nurses’ working environment in Ethiopia: Nurses’ and physicians’ perception. Int

- J Africa Nurs Sci [Internet]. 2019;10(1):131–5. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139118300805>
35. Azevedo M, Mende F, Vojta M, Cordeiro A. Auditoria de enfermagem e tomada de decisão no controle da qualidade da assistência. Rev Interdiscip Promoção Da Saúde [Internet]. 2018;1(3):1–15. Disponible en: <https://online.unisc.br/seer/index.php/ripsunisc/article/view/12790>
36. Zhang Q, Wan R, Liu C. The impact of intense nursing care in improving anxiety, depression, and quality of life in patients with liver cancer: A systematic review and meta-analysis. Med [Internet]. 2020;99(34):1–16. Disponible en: [10.1097/MD.00000000000021677](https://doi.org/10.1097/MD.00000000000021677)
37. Fernández-Oliva D, Revilla-Velásquez ME, Kolevic-Roca LA, Cabrejos-Castilla I, Muchaypiña-Gallegos I, Sayas-Avilés I, et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. An la Fac Med [Internet]. 2019 Jun 30;80(2):188–92. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/15745>
38. Rengifo E. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019 [Internet]. tesis de maestría, Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Costa D, de Almeirda A, Pedrosa C, de Brito T, Fernandes M, Pereira A. Satisfação do usuário da Atenção Primária no Distrito Federal: a importância do acesso oportuno e da visita domiciliar. Cien Saude Colet [Internet]. 2020;25(5):2–20.

- Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/csc/a/mbgPCQL3t3STCPXw5G8yw8M/?lang=pt>
40. Almeida G, Artaza O, Donoso N, Fábrega R. La atención primaria de salud en la Región de las Américas a 40 años de la Declaración de Alma Ata. *Rev Panam Salud Pública* [internet]. 2018; 42(104): 1-6. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49471/v42e1042018.pdf?sequence=5>
41. Franco A. Configuraciones, modelos de salud y enfoques basados en la Atención Primaria en Latinoamérica, siglo XXI. Una revisión narrativa. *Revista Gerencia y Políticas de Salud* [internet]. 2019; 19(4): 2-21. Disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps19.cmse>
42. Pajnikihar M, Štiglic G, Vrbnjak D. The concept of Watson's carative factors in nursing and their (dis)harmony with patient satisfaction. *PeerJ* [Internet]. 2017;5(2). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5299993/>
43. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Quality of nursing care from the Donabedian approach in hospitalized patients with pain. *Cienc y Enferm* [Internet]. 2020;26(26):1-14. Disponible en: <https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/3080/3185>
44. Carhuanchu M, Nolasco F, Sicheri L, Guerrero M, Casana. Metodología para la investigación holística [internet]. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
45. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill Interamericana; 2018.

46. Cohen N, Gómez G. Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños [internet]. Buenos Aires: Teseo; 2019. Disponible en: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_QUE.pdf
47. Sánchez H, Reyes C, Mejía A. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística [internet]. Lima: Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma; 2018. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
48. Gallardo E. Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo [internet]. Huancayo: Fondo Editorial de la Universidad Continental; 2017. Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
49. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [internet]. 6ª Ed. México DF: McGraw Hill Interamericana; 2014. Disponible en: <https://bit.ly/3CGBYkb>
50. Universidad Norbert Wiener. Reglamento de código de ética para la investigación [Internet]. 2020, 9 de septiembre. [Citado 2022, 7 de abril]. Disponible en: https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/UPNW-EES-REG-001%20Cod_Etica_Inv.pdf

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS EN USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE VILLA EL SALVADOR, LIMA 2022”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital público de Villa El Salvador, Lima 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital público de Villa El Salvador, Lima 2022.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital público de Villa El Salvador, Lima 2022.</p>	<p>Variable 1. Calidad de atención de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico - científica - Entorno - Humana interpersonal <p>Variable 2. Satisfacción del usuario con los cuidados de enfermería</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Investigación aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Método hipotético deductivo - Diseño no experimental correlacional
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia?</p> <p>¿Cómo la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia.</p> <p>Identificar cómo la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión del entorno de la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los cuidados</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitud de atención - Comunicación - Capacidad técnica 	<p>Población y muestra</p> <p>Población: 3689 atenciones</p> <p>Muestra: 95 usuarios</p>

externos del servicio de emergencia? externos del servicio de emergencia. en usuarios externos del servicio de emergencia.

¿Cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia? Identificar cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de Enfermería se relaciona con la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia. Existe relación significativa entre la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción de los cuidados en usuarios externos del servicio de emergencia.

Anexo 2: Instrumentos

“Cuestionario de Calidad de atención de Enfermería”

Introducción: Estimado sr. (a) tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la calidad de atención que Ud. Ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención en el Servicio de Emergencia, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal según como Ud. haya sido atendido servirá para la mejora de la atención, esta información es completamente confidencial y anónima.

1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

2= CASI NUNCA: Cuando las actividades se realizan algunas veces

3 = A VECES: Cuando esas actividades lo observa Frecuentemente

4= CASI SIEMPRE: cuando las actividades se observan seguidas

5 =SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observa siempre Para satisfacer sus necesidades.

N.-	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Técnico científico					
1	Mostro interés el enfermero durante su atención.					
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud.					
3	La enfermera uso protección personal durante su atención.					
4	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.					
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.					

7	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o).					
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.					
9	La enfermera da soluciones a sus inquietudes					
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llego al servicio.					
	Funcional-entorno					
11	El enfermero (a) respeta el triaje y el orden de llegada.					
12	Se contó con la historia clínica durante la atención en el servicio.					
13	Las señalizaciones del servicio están correctamente colocadas.					
14	La señalización en el servicio esta visible y legible.					
15	El servicio de emergencia cumple con sus expectativas.					
16	El servicio de emergencia se encuentra ordenado.					
17	El servicio de emergencia cuenta con iluminación adecuada.					
18	Los espacios de atención se encuentran adecuadamente ventilados.					
19	Los espacios de atención se encuentran limpios.					
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente.					
	Interpersonal humano					
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.					
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.					
23	La información dada por el enfermero fue clara					
24	El enfermero comprende amablemente su salud.					
25	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.					
26	Se le brindo información verdadera y oportuna.					

Gracias por su colaboración

“Cuestionario de Satisfacción del paciente sobre los cuidados de Enfermería”

Introducción: Estimado sr. (a), tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la atención y cuidados que Ud. Ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención en el servicio de emergencia, a continuación la respuesta será marcada con una (x) según como Ud. haya percibido la atención y como se encuentre en el nivel de satisfacción, es de carácter anónimo y servirá para la mejora de la atención.

1=TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)

2= EN DESACUERDO (D)

3= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (N.D.A), (N.E.D)

4= DE ACUERDO (A)

5= TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)

N.-	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		T/D	E/D	NDA/ NED	D/A	T/A
	Actitud de atención					
1.	Cuando se encontró con el enfermero (a) en el servicio lo saludo correctamente.					
2.	El enfermero(a) lo llamo por su nombre o apellido.					
3	La enfermera(o) le pregunto el motivo de su atención en el servicio.					
4	Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención.					
5	La enfermera (o) le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.					
6	La enfermera (o) escucho y entendió sus inquietudes o problema.					
7	La enfermera(o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.					
8	La enfermera(o) le habló sobre su historia clínica y la necesidad de contar con ella para su atención.					
9	La enfermera(o) mostro interés en su salud durante su atención y/o permanencia.					
	Comunicación					
10	La enfermera(o) utilizo un lenguaje simple y claro durante su recepción, atención y cuidado.					
11	La enfermera(o) le explico sobre los efectos					

	probables del procedimiento o indicación a seguir.					
12	La enfermera(o) le explico sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa luego de la atención.					
13	La enfermera (o) les prestó atención y cuidado a sus dudas durante la atención.					
14	La enfermera (o) se mostró amable y atenta durante su atención y cuidado					
15	La enfermera (o) hizo uso de materiales, instrumentos o figuras para explicarle y resolver sus dudas.					
16	La enfermera (o) mostro respeto y consideración durante su atención.					
17	Durante su atención la enfermera (o) mostro actitud positiva y de fe.					
18	El enfermero (a) le inspiro confianza y seguridad durante su atención.					
19	Existió una comunicación y un lenguaje adecuado durante su atención con el enfermero (a)					
	Capacidad técnica					
20	El enfermero(a) que lo atendió y lo cuidó demostró conocer su trabajo					
21	La enfermera(o) mostro interés en su salud durante su atención y cuidado.					
22	La enfermera(o) realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.					
23	Logro obtener la información esperada del enfermero (a) cuando lo requirió o llamó.					
24	El enfermero(a) que lo atendió y cuidó demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones.					
25	La enfermera (o) mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención y cuidado.					
26	El enfermero (a) que lo atendió y lo cuidó demostró confianza y conocimiento durante su trabajo.					

Gracias por su colaboración

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados

Título del proyecto: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS EN USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE VILLA EL SALVADOR, LIMA 2022.

Nombre de la investigadora principal:

Lic. GAONA CORDOVA SILVIA, VERÓNICA

Propósito del estudio: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo sobre los cuidados de enfermería.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegida, solo la investigadora puede conocerla. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a... coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al... presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, correo electrónico...

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	

DNI:	
Teléfono:	

Lima, junio del 2022

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante