



UNIVERSIDAD PERUANA  
**CAYETANO HEREDIA**

Facultad de  
**ENFERMERÍA**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL SEDE  
SAN BORJA EN EL 2023

USER SATISFACTION LEVEL REGARDING THE  
QUALITY OF CARE PROVIDED BY THE NURSING  
PROFESSIONAL IN THE EMERGENCY SERVICE OF THE  
INTERNATIONAL CLINIC SEDE SAN BORJA IN 2023

TESIS PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA

AUTORES

ANDREA ALEJANDRA ALVA CASAVARDE

ERNESTINA ZEGARRA CHAVEZ

ASESOR

NANCY LAURA SALINAS ESCOBAR

LIMA – PERÚ

2024



## **JURADO**

Presidente: Dra. Ivonne Elizabeth Jara Romero  
Vocal: Mg. Miguel Angel Albino Lopez  
Secretario: Mg. Liliana Victoriana Martinez Arevalo

Fecha de Sustentación: 26 de junio del 2024

Calificación: Aprobado

**ASESORA DE TESIS**

Mg. Nancy Laura Salinas Escobar

Departamento Académico de Enfermería

ORCID: 0000-0002-1218-1975

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, dedicamos este trabajo de investigación a Dios y a María Auxiliadora por concedernos salud y determinación para alcanzar nuestras metas.

A nuestras familias por su amor incondicional y apoyo constante, son nuestra fuente de inspiración y motivación para seguir adelante.

A nuestros seres queridos que partieron a la eternidad, sus recuerdos y enseñanzas viven en nosotras día a día y nos brindan fortaleza espiritual.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos el apoyo de nuestra casa de estudios y a nuestra asesora por la paciencia y dedicación.

De igual modo, agradecemos a la Clínica Internacional por brindarnos un espacio para la ejecución de este estudio y promover la investigación científica en enfermería.

## **FUENTES DE FINANCIAMIENTO**

El presente trabajo de investigación fue autofinanciado.

## **DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS**

Las autoras declaran que no tienen intereses financieros o relaciones personales en competencia que pudieran haber influido en el presente trabajo de investigación.

## RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL SEDE SAN BORJA EN EL 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	<a href="https://repositorio.unac.edu.pe">repositorio.unac.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.upch.edu.pe">repositorio.upch.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
7	<a href="https://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%

## TABLA DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
RESUMEN	
ABSTRACT	
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. OBJETIVOS .....	10
Objetivo general .....	10
Objetivos específicos .....	10
III. MATERIAL Y MÉTODO .....	10
Diseño del estudio .....	11
Población .....	11
Muestra .....	11
Procedimientos y técnicas .....	12
Aspectos éticos del estudio.....	15
Plan de análisis .....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN .....	19
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES .....	26
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	27
IX. TABLAS	
X. ANEXOS	

## RESUMEN

**Antecedentes:** La satisfacción del usuario radica en la calidad de atención en el servicio de emergencia, que resulta ser más complejo en comparación a otras áreas; por ello, la rapidez y eficiencia del personal es esencial para proteger la vida del usuario acompañado de cuidados de calidad. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la “Clínica Internacional sede San Borja en el 2023”. **Material y métodos:** Estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 1026 usuarios y la muestra fue compuesta por 220 usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Para la recopilación de datos, la técnica usada fue la entrevista y el instrumento un cuestionario. El instrumento fue previamente validado y la confiabilidad fue hallada con un puntaje de 0,81 (confiabilidad alta) según el estadístico “Alfa de Cronbach”. Para el análisis de datos se empleó estadística descriptiva para las variables categóricas mediante la aplicación de “frecuencia absoluta” y “porcentajes”. En la estadística inferencial se utilizó una prueba paramétrica mediante la estimación por intervalo, los límites de los intervalos de confianza (IC) fue hallado al 95%. **Resultados:** Los usuarios manifestaron una satisfacción completa de 89,5%, una satisfacción intermedia de 10,5% y ningún caso de insatisfacción. **Conclusiones:** Se concluyó que los usuarios obtuvieron una satisfacción completa sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería.

**Palabras claves:** satisfacción, calidad de atención, emergencia, enfermería (DeCS).

## ABSTRACT

**Background:** User satisfaction depends on the quality of care provided by the emergency services. This area is more complex than others, so personnel speed and efficiency are essential to safeguard the user's life while providing quality care.

**Objective:** Determine user satisfaction level regarding the quality of care provided by the nursing professional in the emergency service of the International Clinic sede San Borja in 2023.

**Material and methods:** This study employed a quantitative, descriptive, cross-sectional methodology with a descriptive design. The population comprised 1026 users, while the sample consisted of 220 users. The confidence level was set at 95% and the margin of error at 5%. The data were collected through interviews, with the questionnaire serving as the instrument. The instrument had previously been validated, and reliability was found to be high, with a score of 0.81 according to the Cronbach's alpha statistic. For the purpose of data analysis, descriptive statistics were employed for categorical variables, utilizing the absolute frequency and percentages. Inferential statistics were employed, utilizing a parametric test with interval estimation. The confidence interval (CI) limits were determined at 95%. In inferential statistics, 95% confidence interval (CI) limits were calculated. **Results:** Users reported 89.5% complete satisfaction, 10.5% moderate satisfaction and no dissatisfaction. **Conclusions:** It was concluded that users were completely satisfied with the quality of care provided by the nursing professional.

**Keywords:** satisfaction, quality of care, emergency, nursing (MeSH).

## **I. INTRODUCCIÓN**

La calidad de atención se establece conceptualmente según la “Organización Mundial de la Salud” (OMS) que “la calidad de la asistencia sanitaria es reforzar que cada usuario obtenga un conjunto de servicios terapéuticos y diagnósticos apropiados para obtener una adecuada atención en salud, que tome en consideración los conocimientos previos del usuario y los factores del servicio hospitalario” (1).

La calidad de atención que ofrece el profesional de enfermería comprende diversos elementos como: el principio de los cuidados, la razón para abastecerlos, el objetivo propuesto, la aplicación de conocimientos, el manejo del ambiente y el correcto manejo del recurso humano y la tecnología. Para garantizar la calidad se debe exigir a los profesionales de enfermería una evaluación en base a los valores, cualidades, capacidades y pautas que dirigen las responsabilidades diarias. Además, en la “Norma de Gestión de la Calidad de Atención del Enfermero” en Perú se encuentra plasmado que esta calidad constituye un conjunto de acciones como: “competencias profesionales, personales y técnicas que desenvuelve el enfermero para coordinar, establecer y estructurar los cuidados en los distintos niveles de atención que aseguren la eficacia y continuidad de los mismos” (2).

Por otro lado, el teorista más importante que habla sobre la calidad de la atención en salud, “Avedis Donabedian”, la define como “el modelo de atención que se espera que va a promover el confort del usuario, una vez asumido el análisis de beneficios y riesgos que se vinculan como parte del proceso de atención” (3).

Asimismo, los elementos que componen la calidad son estructura, proceso y resultados; y en la actualidad se le otorga mayor importancia al resultado porque incluye a la satisfacción del usuario por medio de la atención recibida (4). Hoy en

día, los cuestionamientos provienen de los usuarios acerca del bienestar o trato y el desarrollo técnico de la atención. Por ello, “Avedis Donabedian” definió a la satisfacción en correspondencia a la calidad en los servicios sanitarios como: “la percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus expectativas respecto al servicio solicitado”. Es también reconocido como un indicador de calidad de los servicios sanitarios. En el ámbito de la definición de la satisfacción de Avedis se consideraron 3 dimensiones: interpersonal, técnica y del entorno (5).

La dimensión interpersonal se refiere al conjunto de actitudes y conductas del personal sanitario que resultan de la atención del usuario y parte desde las interacciones entre estos. Por otro lado, la dimensión técnica es el conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que forman parte del proceso de atención del servicio. Asimismo, la dimensión del entorno es el conjunto de elementos que proporcionan una atención comfortable para los usuarios y el profesional de salud (5).

Cabe resaltar que, la precursora de la enfermería moderna, “Florence Nightingale”, destacó dentro de la calidad de atención el aspecto del entorno ya que consideró que la preservación del estado de higiene permitía brindar una atención sanitaria adecuada, en base a esto, dispuso de 5 puntos fundamentales para cerciorar la salubridad: aire puro, agua pura, desagües eficientes, orden e iluminación (6). En la teoría de Florence Nightingale conceptualizó los cuatro metaparadigmas centrales de la enfermería: persona, entorno, salud y enfermería; donde las enfermeras profesionales eran las encargadas de proporcionar y mantener un entorno clínico con las mejores condiciones que aseguren la comodidad y recuperación de la salud del usuario (7).

De igual forma, Avedis Donabedian, clasificó a la satisfacción en 3 niveles; la satisfacción completa es cuando las perspectivas del usuario son alcanzadas en su totalidad, la satisfacción intermedia cuando las perspectivas son parcialmente cubiertas y la insatisfacción cuando las perspectivas no son alcanzadas o no lo están del todo (8).

Por otro lado, un usuario en salud es aquella persona que posee el derecho a utilizar un servicio de salud y lo realiza esporádicamente, porque posee una afección crónica o porque desea emplear de los servicios ofrecidos. Existen tres tipos de usuarios en salud; el primero es el preventivo, es aquel que realiza un monitoreo de su salud mediante chequeos periódicos y averiguan información veraz antes de tomar alguna medida en relación a su salud; el segundo es el reactivo, es aquel que solo acude al médico cuando ya posee un problema de salud y llegan a necesitar de varios servicios adicionales; el tercero es el de seguimiento, es aquel que tiene la costumbre de asistir a los servicios de salud por padecer una patología crónica y necesita de un tratamiento a largo plazo o necesita de la prescripción médica para continuar con el uso de sus medicamentos (9).

De acuerdo con la “Sociedad Española de Urgencias y Emergencias” el enfermero especializado en el servicio de emergencia desarrolla funciones como: evaluar las necesidades de los usuarios, gestionar los recursos asistenciales, ofrecer una atención integral, formular o implementar protocolos para la práctica, participar con el equipo multidisciplinario, desarrollar líneas de investigación y educar a los usuarios mediante un asesoramiento en salud (10). Por ello, los servicios de emergencia en las diversas instituciones sanitarias, se encuentran organizados bajo una capacidad resolutiva interconectados con servicios de mayor capacidad o

complejidad, con la finalidad de resguardar la vida del usuario en una situación de emergencia (11).

Por otro lado, con relación a la problemática de la investigación, se determina que la calidad es un factor elemental de la cobertura sanitaria universal. Sin embargo, según la “Organización Mundial de la Salud” (OMS), cada año se estima que “entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos son atribuidos a una atención de calidad insuficiente en las naciones de retribuciones medianas y bajas”, lo que simboliza hasta el 15% de los fallecimientos en estas regiones. La calidad de atención que se ofrece en los establecimientos de salud es un factor determinante para satisfacer las necesidades que presenta el usuario; es importante que esta atención en salud tome en cuenta el trato humanista como una medida principal, bajo esta premisa se considera que la calidad debe tomarse como un criterio holístico (12). Una de las principales razones de la deficiente cobertura en la atención de calidad en las naciones en vías de desarrollo es la falta de profesionales de enfermería. La “Organización Mundial de la Salud” (OMS) refiere que “al inicio de la pandemia de la COVID-19 se evidenció un limitado número de personal para cubrir con las necesidades que se requieren en una atención oportuna hacia los usuarios”; si bien es cierto, los datos mencionan que actualmente existen 28 millones de profesionales de enfermería a nivel mundial; no obstante, esta cifra no cubre con la demanda que solicita la población (13).

En la misma línea, la “Organización Panamericana de la Salud” (OPS), menciona que existe una escasez del profesional enfermero en la región de las Américas que tiene como causas principales la migración del personal, el desarrollo económico,

las políticas de recursos en salud, las circunstancias inadecuadas de empleo y la falta de regulación profesional (14).

En el Perú, se estiman 15 profesionales de enfermería por cada 10 mil habitantes, de los cuales solo 63% de estos se encuentran laborando. Cabe recalcar que el país consta aproximadamente de 32 millones de habitantes, representando un déficit de enfermeros; lo cual disminuye la calidad de atención que se brinda (15). Por otro lado, a nivel nacional, el “Ministerio de Salud” (MINSA) promueve políticas que guían la gestión de la calidad y se sustentan en el derecho y el principio a la salud para toda la población que amerite el progreso continuo de los servicios sanitarios. Asimismo, las diversas instituciones de salud tienen como uno de los indicadores de calidad la satisfacción del usuario, donde es fundamental cumplir con las perspectivas de estos (16). Por ello, se busca continuamente evaluar el grado de satisfacción para comprender al usuario y así contar con un nivel de éxito o fracaso del indicador de calidad de la institución.

El impedimento de la satisfacción del usuario radica en la deficiencia de la calidad de atención en el servicio de emergencia; ya que, resulta ser más complejo en comparación a otras áreas, debido a que los profesionales de enfermería tienen el compromiso de estar capacitados para la atención de múltiples casos que ingresan con un inminente riesgo de muerte; por ello, la rapidez y eficiencia del personal es esencial para salvaguardar la vida del usuario acompañado de una atención de calidad (17).

La “Clínica Internacional” es un establecimiento de salud que está orientado en ofrecer una atención de calidad; por ello, su asociación y reacreditación con la “Joint Commission International” busca reforzar este compromiso con el usuario;

ya que, espera mejorar la calidad de atención mediante el cumplimiento y aplicación de estándares apropiados para su satisfacción. Sin embargo, el trabajo es continuo y cambiante; por ello, se debe analizar e identificar periódicamente las nuevas necesidades del cliente para evitar la disminución de su satisfacción en la atención de calidad (18). La situación de los profesionales de enfermería en el servicio de Emergencia Adultos de la “Clínica Internacional sede San Borja”, enfrenta una situación similar a la descrita con anterioridad; ya que, se observó una limitada cantidad de enfermeros para enfrentar la demanda de usuarios, lo cual provoca que las funciones destinadas en esta área no sean cubiertas de forma óptima y/o con ciertas deficiencias, lo que produce preocupación en los usuarios que se ve reflejado en expresiones verbales y no verbales hacia los profesionales de enfermería.

Los datos previos entregados por la institución, desde el 2021, indican que el 60% del personal presentan dificultades para cumplir con los indicadores de calidad, dicha situación ha generado el 75% de disconformidad en el libro de reclamaciones. En el mismo año, se evidenciaron datos de satisfacción intermedia del 75,4%, insatisfacción del 13,6% y satisfacción completa del 11,1% (19). Sin embargo, desde el 2022 se ha buscado revertir esta situación mediante la identificación de los indicadores de calidad que necesitan mayor cobertura, por ello se evidenció un aumento de la satisfacción completa a 63,7%, satisfacción intermedia a 24% e insatisfacción a 12,3% (19). En el presente año, 2023, la Clínica Internacional pone a disposición diversas medidas para alcanzar como meta la satisfacción completa de los usuarios en todas sus áreas.

El servicio de Emergencia Adultos en la “Clínica Internacional sede San Borja”, consta de los siguientes ambientes. En el primer ambiente se encuentra la sala de

espera junto al tópicico de triaje, aquí el usuario informa a la enfermera el motivo de su consulta; además, la enfermera toma sus funciones vitales, clasifica la prioridad y el tipo de atención que se necesita y le coloca el brazalete con su identificación.

Posteriormente, el usuario pasa a una unidad personal denominada “box”, en esta unidad el médico realiza su anamnesis, más adelante el enfermero se encarga de brindar los cuidados pertinentes y la aplicación del tratamiento prescrito, asimismo, el médico al finalizar de cumplir con las indicaciones reevalúa al usuario y si considera oportuno brinda el alta o si es necesario el internamiento hospitalario.

En base a la problemática mencionada se decidió formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional sede San Borja en el 2023?

Con respecto a los estudios previos relacionados al tema del estudio se encontró a nivel internacional los siguientes trabajos:

Katherine Mutre Carriel y Miriam González Calero en el 2020 efectuaron un estudio con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en la atención del servicio de emergencias del Hospital General IESS Milagro – Ecuador” y dispusieron como resultado “altos niveles de insatisfacción con respecto a la señalización y ubicación en los servicios de emergencia, no obstante, los turnos de espera de los usuarios atendidos fueron óptimos” (20).

Por otro lado, Aline Branco, Gabriela Reginatto Battisti, Rita Aquino Caregnato y Mônica Celestina De Oliveira en el 2019 elaboraron un estudio con el objetivo de “conocer el perfil de servicio y satisfacción de los usuarios atendidos por el Servicio

Móvil de Atención de Urgencias (SAMU) – Brasil”, los resultados reflejan “un alto nivel de satisfacción con respecto a la atención presencial (76,8%) y telefónica (71,4%); además, se verificó que el servicio fue resolutivo para la mayoría de los usuarios (81,1%)” (21).

Asimismo, a nivel nacional se encontraron los siguientes estudios:

Vanessa Asencios Ortiz en el 2019 realizó su investigación con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado”, los resultados fueron “altamente satisfechos (89,6%), medianamente satisfechos (10,4%) y ningún usuario manifestó insatisfacción en cuanto a la atención de los profesionales de enfermería” (22).

De igual forma, Lys Yep Moncayo de Julca y Susi Yupanqui Vásquez en el 2019 efectuaron un estudio con el objetivo de “determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral del profesional de enfermería en el tópico de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray” y el resultado refleja que “existe una relación altamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado integral; altamente satisfechos (22,3%), medianamente satisfechos (43%) e insatisfacción (34,7%) en cuanto a la satisfacción y la relación con el cuidado integral en los profesionales de enfermería” (23).

De igual manera, Chumpitaz Carrasco Melina Isabel en el 2019 ejecutó un estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado de una Clínica Privada” y obtuvo “una relación altamente significativa entre la calidad del cuidado y la atención de enfermería; altamente satisfechos (29,1%), medianamente satisfechos

(47,6%) e insatisfacción (23,3%) en cuanto a la calidad de atención y satisfacción del usuario” (24).

Asimismo, Gladys Alván Mori y Larry Quiroz Murrieta en el 2020 elaboraron un estudio con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos” y concluyeron que “el 76,2% de los usuarios se hallaron satisfechos y el 23,8% insatisfechos” (25).

Por otra parte, Rocio Rodríguez López en el 2023 realizó un estudio con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima” y concluyo que “el 86,7% de los usuarios se encontraban satisfechos y el 13,3% insatisfechos” (26).

Por último, Romero Flores Mónica del Carmen en el 2023 realizó una investigación con el objetivo de “la relación que existe entre la calidad de atención del enfermero y el nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora” y su resultado fue que “el 53,1% de sus usuarios se encontraban insatisfechos, el 33,3% satisfechos y el 13,6% muy satisfechos” (27).

Asimismo, el estudio se justifica; por su valor teórico, dado que los resultados contribuyeron en el enriquecimiento de la literatura sobre la satisfacción del usuario con respecto a los cuidados de enfermería ya existentes, pero enfocado en un ámbito más específico como el servicio de emergencia. Por su implicancia práctica, puesto que permitirá desarrollar medidas que serán puestas al alcance de los profesionales de enfermería para la mejora de la satisfacción del usuario en el momento que acudan al área mencionada. Por su utilidad metodológica, debido a que al ser un

estudio descriptivo se podría tomar en cuenta los resultados como punto de partida para implementar nuevas disposiciones en la atención del usuario y fomentar nuevas investigaciones científicas en enfermería. Finalmente, por su relevancia social, porque los resultados facultarán generar y/o proponer condiciones para corregir y mejorar la satisfacción del usuario durante su estancia en el servicio de emergencia de la “Clínica Internacional”.

Por otro lado, el estudio cuenta con viabilidad, porque la “Clínica Internacional” y el personal del servicio de emergencia cuentan con la disposición del desarrollo de la investigación. Además, cuenta con factibilidad, pues posee la capacidad de recursos económicos para su realización y una consistencia metodológica. El estudio no presenta limitaciones.

## **II. OBJETIVOS**

### **1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional sede San Borja en el 2023.

### **2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión interpersonal.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión técnica.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión del entorno.

## **III. MATERIAL Y MÉTODO**

## **1. Diseño del estudio**

Estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal; dado que permitió determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia en un tiempo determinado.

## **2. Población**

El estudio se realizó en la “Clínica Internacional sede San Borja”. La población que asistió al servicio de emergencia adultos durante el mes de junio del 2023, según la data de atención del sitio del estudio, estuvo constituida por 1026 usuarios al mes. El registro de la cantidad de usuarios que se atienden diariamente se encuentra en un banco de datos en un archivo “Microsoft Excel” que es llenado al momento que el usuario pasa por triaje.

### Criterios de inclusión:

- Usuario femenino o masculino mayor de 18 años de edad al momento que acude a la atención en el servicio de emergencia adultos.
- Usuario externo que manifieste su consentimiento para su participación en el estudio.

### Criterios de exclusión:

- Usuario con alteración del sensorio o que presente algún tipo de discapacidad y que no esté acompañado por su familiar o acompañante para poder contestar el cuestionario.

## **3. Muestra**

Se determinó una muestra de 220 usuarios que asistieron al servicio de emergencia adultos en la “Clínica Internacional sede San Borja”.

El tipo de muestra es probabilístico y la selección fue mediante un muestreo sistemático, en relación a las siguientes pautas:

Se fraccionó la cifra de usuarios atendidos en la última semana entre el tamaño de la muestra calculada, con lo que se definió cada cuantos usuarios se entrevistaron. En el caso de la presente investigación se seleccionaron a los participantes cada 2 usuarios.

La muestra se consiguió de la fórmula mostrada a continuación para conocer la proporción poblacional:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

Siendo:

n = Total de la muestra

N = Total de la población (1026)

Z = Nivel de confianza al 95% (1,96)

p = Proporción de usuarios que se esperan insatisfechos (0,5)

q = Proporción de usuarios que se esperan satisfechos – (0,5)

e = Error permisible de 5% (0,05)

Cálculo:

$$n = \frac{1026 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2(1026 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 220$$

#### **4. Procedimientos y técnicas**

Procedimiento de recolección de datos:

- Primero se obtuvo la aprobación por parte del asesor, luego la aprobación de la “Unidad Integrada de Gestión en Investigación, Ciencia y Tecnología” (UIGICT), el registro en el “Sistema Descentralizado de Información y

Seguimiento a la Investigación” (SIDISI), después la aprobación del “Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia”, y finalmente la autorización de la “Clínica Internacional sede San Borja”; una vez, con los permisos correspondientes, se procedió a la toma de la encuesta a la población, esto se realizó mediante la coordinación previa con el personal respectivo del área de Emergencia Adultos.

- Luego de concluir con las indicaciones prescritas con el usuario y sea considerado como usuario en condición de alta, se procedió a informarle la realización del estudio. En un primer momento se le informó verbalmente sobre el objetivo del estudio y se obtuvo la firma a través del consentimiento informado. Posteriormente, se aplicó el instrumento al usuario en su ambiente de atención y al finalizar se realizó una charla educativa sobre la clasificación de emergencias y urgencias acompañado de material educativo. Cabe resaltar, que ambas intervenciones, la aplicación del cuestionario y la charla educativa, se llevó a cabo en un tiempo estimado de 10 minutos.
- Los días que se llevó a cabo el estudio fueron del 23 al 30 de junio del 2023. La toma del cuestionario al total de la muestra calculada se realizó en un tiempo no menor de 7 días ni mayor a 14 días debido a que la variación del flujo de las atenciones podría ocasionar mayor afluencia al servicio en algunos días de la semana en paralelo con otros días (28). El instrumento fue aplicado durante el turno diurno, ya que se realizó bajo la supervisión de la jefa del servicio debido a que solo asistía en dicho horario. Finalmente se derivó a efectuar los análisis estadísticos respectivos para la interpretación de los resultados según lo considerado en el marco teórico.

#### Técnica de recolección de datos:

La técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario. El instrumento que se empleó para realizar la medición de la variable del estudio ya se encontraba previamente validado; este cuestionario consta de 20 ítems dividido en tres dimensiones. La dimensión interpersonal consta de 7 ítems, la dimensión técnica consta de 8 ítems y la dimensión del entorno consta de 5 ítems. Por otro lado, la forma de calificación fue la siguiente; siempre con un valor de 3 puntos, a veces con un valor de 2 puntos y nunca con un valor de 1 punto. Por último, para medir la satisfacción fue de la siguiente manera; satisfacción completa es mayor o igual a 47 puntos, la satisfacción intermedia es de 34 a 46 puntos y la insatisfacción es menor o igual a 33 puntos (29).

- Primer momento de validación del instrumento:

El instrumento fue realizado en el 2010 por la Lic. María López Ferre fue puesto a prueba al juicio de 8 expertos especialistas en el área de cardiología, los ítems fueron procesados en una tabla de concordancia y prueba binomial, en donde el resultado fue de 0,012 ( $p < 0,05$ ) lo que indica una concordancia estadísticamente significativa; además, se ejecutó una prueba piloto a 10 usuarios para establecer la confiabilidad del instrumento. El instrumento fue titulado “Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería” (30).

- Segundo momento de validación del instrumento:

Posteriormente, en el 2016, la Lic. Liz Caushi Aparicio modificó y revalidó el instrumento en el área de emergencia, esta nueva versión fue sometida a juicio de 5 expertos especialistas, los ítems de esta versión obtuvieron un resultado de 0,03

( $p < 0,05$ ) lo que indica, también, una concordancia estadísticamente significativa (29).

- Tercer momento de validación del instrumento:

El instrumento fue adaptado en este estudio, puesto que se modificaron algunos ítems por no ser de interés para la investigación. Los revisores metodológicos recomendaron descartar las preguntas 8, 9 y 18 del cuestionario previo, debido a que no se encontraban bien formuladas y no se consideraban pertinentes para la función de enfermería y la percepción del usuario. Sin embargo, no fue modificado en su totalidad por lo que se mantuvo la estructura y dimensiones del cuestionario, lo cual no interfirió en el resultado del análisis psicométrico del instrumento.

La adaptación incluyó una prueba piloto, la cual fue aplicada a una población con características similares de la muestra del estudio, la población fue de 20 usuarios que asistieron al área de emergencia adultos en una institución privada similar. El objetivo de la prueba piloto fue medir la confiabilidad del instrumento, para ello se utilizó el “Alfa de Cronbach” y se obtuvo un puntaje de 0,81 (confiabilidad alta), lo que demuestra que el instrumento es confiable para su aplicación.

## **5. Aspectos éticos del estudio**

Este trabajo de investigación protegió los principios éticos y bioéticos: autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia.

- Principio de autonomía: Se tomó en cuenta el respeto sobre la decisión del usuario en participar o no en el estudio, y si decide retirarse de este. Todo ello se estableció mediante la firma en el documento del consentimiento informado.

- Principio de beneficencia: Los resultados que se obtuvieron del estudio acompañado de las sesiones educativas permitieron orientar sobre la clasificación de emergencias y urgencias.
- Principio de justicia: La población estudiada fue seleccionada de manera aleatoria para que cada usuario tenga la oportunidad de participar sin ninguna distinción.
- Principio de no maleficencia: La información recolectada se usó de manera confidencial y no será divulgada a personas ajenas al estudio; es decir, los resultados no mostrarán datos personales que podrían identificar al usuario porque estos fueron codificados.

## **6. Plan de análisis**

Los datos y resultados recolectados fueron codificados e ingresados a un banco de datos creado en el programa “Microsoft Excel”.

Posteriormente, para este estudio se utilizó estadística descriptiva para la variable categórica mediante la aplicación de “frecuencia absoluta” y “porcentajes”. Para la estadística inferencial se utilizó una prueba paramétrica mediante la estimación por intervalo. Se calcularon los límites de los intervalos de confianza (IC); ya que, nos proporcionó más información que la simple estimación puntual y así permitió evaluar mejor con qué precisión ha sido estimado el parámetro poblacional. En otras palabras, al calcular el “Límite Inferior (Li)” y el “Límite Superior (Ls)” se infirió entre qué valores fluctúa el verdadero valor de la población. El IC fue hallado con un nivel de confianza del 95%.

Los cálculos se efectuaron en el programa “Microsoft Excel” por medio del uso de funciones y “OpenEpi versión 3.01”. La presentación de los datos generales, los resultados obtenidos por dimensiones y en general fueron colocados en tablas.

Por otro lado, para reducir la posibilidad de errores se vio conveniente la revisión y conteo de los datos. La inspección de calidad de los datos se hizo a través del uso de filtros del programa “Microsoft Excel”, si los datos verificados mostraron errores, se identificó la ficha errónea para su corrección.

#### **IV. RESULTADOS**

Según los datos recolectados, se alcanzaron los siguientes resultados:

En relación a los datos generales sobre los usuarios que asistieron al servicio de emergencia adultos de la “Clínica Internacional sede San Borja” en el mes de junio de 2023, se encontró que respecto a la edad de 18 a 29 años representan el 20,9%, de 30 a 59 años representan el 60,9% y de 60 años a más el 18,2%. Por otro lado, se encuestaron 63,6% del sexo femenino y 36,4% del sexo masculino. Asimismo, la población provenía en mayor porcentaje del distrito de San Isidro con un 25%, seguido de La Victoria con un 21,4%, Surco con un 20,4%, San Borja con un 20% y de otros distritos un 13,2%. Finalmente respecto a los datos generales, el tipo de seguro que más prevaleció es La Positiva Seguros con un 24,09%, continuo de Mapfre con un 19,09%, Rímac 18,64%, Pacífico con un 17,27%, otro tipo de seguro con un 10,91% y sin ningún tipo de seguro con un 10% (Tabla nro. 1).

Según el objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, se obtuvo que el 89,5% presentan satisfacción completa, el 10,5%

presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción (Tabla nro. 2).

En consideración al primer objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión interpersonal, se obtuvo que el 89,5% presentan satisfacción completa, el 10,5% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción (Tabla nro. 3).

En cuanto al segundo objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión técnica, se obtuvo que el 90,9% presentan satisfacción completa, el 9,1% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción (Tabla nro. 4).

Además, sobre el tercer objetivo específico identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión del entorno, se obtuvo que el 91,8% presentan satisfacción completa, el 8,2% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción (Tabla nro. 5).

Asimismo, el porcentaje de satisfacción del usuario con respecto a la dimensión interpersonal en la pregunta “¿cuándo le realizaban algún procedimiento fue informado previamente por la enfermera (o)?” alcanzó un nivel de satisfacción del 95,3% siendo el indicador más alto, por otro lado la pregunta “¿en el momento que fue atendido la enfermera (o) utilizó un lenguaje simple?” alcanzó un nivel de satisfacción del 89,8% siendo el indicador más bajo (Tabla nro. 6). Por otra parte, en la dimensión técnica las preguntas “¿cuándo usted necesito de la enfermera (o),

acudió inmediato a atenderlo?” y “¿la enfermera (o) fue amable durante su permanencia en emergencia?” alcanzaron un nivel de satisfacción del 93,9%, sin embargo la pregunta “¿la enfermera (o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio de emergencia?” alcanzó un nivel de satisfacción del 89,8% siendo el indicador más bajo (Tabla nro. 6). Por último, en la dimensión del entorno la pregunta “¿la enfermera (o) protegió su intimidad cuando realizó algún procedimiento?” alcanzó un nivel de satisfacción del 95,3% siendo el indicador más alto, no obstante la pregunta “¿la enfermera (o) se preocupó por la iluminación del servicio?” alcanzó un porcentaje de 91,1% siendo el indicador más bajo (Tabla nro. 6).

## **V. DISCUSIÓN**

En la presente investigación se demostró que al determinar la satisfacción de los usuarios se puede observar la perspectiva sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería. Por ello, la satisfacción es uno de los indicadores más relevantes en las estancias hospitalarias; ya que, permite identificar las carencias que podría atravesar un establecimiento de salud. A pesar de que este estudio haya realizado un análisis descriptivo, se pudo generar una discusión y explicaciones sobre los hallazgos, a partir de la observación realizada durante la ejecución del proyecto.

En primer lugar, respecto al objetivo general de esta investigación, se observa que los usuarios presentan un 89,5% de satisfacción completa, un 10,5% de satisfacción intermedia y no se observó casos de insatisfacción. Los resultados obtenidos no guardan relación con los datos encontrados en la “Clínica Internacional” sede San Borja en los años anteriores; ya que, en el 2021 se observó una satisfacción

intermedia del 75,4%, insatisfacción del 13,6% y satisfacción completa del 11,1% y en el 2022 se obtuvo una satisfacción completa del 63,7%, satisfacción intermedia del 24% e insatisfacción del 12,3%.

Se debe tomar en consideración que los datos del 2021 fueron obtenidos en el contexto de la pandemia por la COVID – 19 y a partir de la segunda mitad del año 2022 se implementaron nuevos protocolos de atención; y por ende se contempló un aumento del nivel de satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos, encuentran similitud con el estudio de Asencios quien realizó una investigación en la “Clínica Javier Prado” y obtuvo una satisfacción completa de 89,6%, una satisfacción intermedia de 10,4% y ningún caso de insatisfacción.

Sin embargo, al continuar con la revisión de la literatura, se demuestra que otros hallazgos difieren del presente estudio. En primer lugar, Yep y Yupanqui realizaron una investigación en el “Hospital Víctor Lazarte Echegaray” y se encontró una satisfacción completa de 22,3%, una satisfacción intermedia de 43% e insatisfacción de 34,7%. Del mismo modo, Chumpitaz realizó una investigación en una “Clínica Privada de Lima” donde obtuvo una satisfacción completa de 29,1%, una satisfacción intermedia de 47,6% e insatisfacción de 23,3%.

Por otra parte, Alván y Quiroz realizaron una investigación en el Hospital Apoyo Iquitos y obtuvieron una satisfacción completa de 76,2% e insatisfacción de 23,8%. De igual manera, Rodríguez realizó una investigación en un “Hospital Nacional de Lima” y encontró una satisfacción completa de 86,7% e insatisfacción 13,3%.

Por el contrario, el estudio con resultados menos favorables es el de Romero, la cual realizó una investigación en el “Hospital María Auxiliadora” donde obtuvo una

satisfacción completa de 13,6%, una satisfacción intermedia de 33,3% e insatisfacción de 53,1%.

Con respecto a la base teórica, indica que las instituciones de salud deben asumir diversos principios que fomenten la calidad de atención y así garantizar que los usuarios cumplan con sus expectativas, por ello el cumplimiento de estas se ven reflejadas en la satisfacción de los usuarios hacia los servicios recibidos. En el presente estudio se evidencia mediante los resultados que los usuarios alcanzaron una satisfacción completa lo que demuestra que la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería ha sido alcanzada de manera eficaz.

Por otro lado, al contrastar los resultados obtenidos con los antecedentes, no se puede atribuir que en las instituciones de salud del sector público se encontrarán en una insatisfacción recurrente; ya que, en los estudios analizados se evidencian tres hospitales nacionales que obtuvieron una satisfacción intermedia y completa, del mismo modo, un estudio realizado en una institución privada de Lima refleja una mayor puntuación en satisfacción intermedia. Por ello, se puede inferir que a pesar que las instituciones privadas tengan una mejor infraestructura o mayor capacidad de recursos, deben complementarlo con principios humanizados por parte del profesional de salud que permitan una adecuada atención.

En cuanto al primer objetivo específico, donde se desarrolló la dimensión interpersonal, se obtuvo que el 89,5% presentan satisfacción completa, el 10,5% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción. Los resultados difieren de Alván y Quiroz que obtuvieron una satisfacción completa de 69,9%, una satisfacción intermedia de 27,1% y una insatisfacción de 3%.

Asimismo, Rodríguez obtuvo una satisfacción completa de 91,4% y una insatisfacción de 8,6%.

Pese a que la dimensión interpersonal obtuvo una satisfacción completa se encontraron fortalezas y debilidades según sus indicadores, como la pregunta “¿cuándo le realizaban algún procedimiento fue informado previamente por la enfermera (o)?” que alcanzó 95,3% siendo el indicador más alto, por otro lado la pregunta “¿en el momento que fue atendido la enfermera (o) utilizó un lenguaje simple?” alcanzó un porcentaje de 89,8% siendo el indicador más bajo.

Según la literatura, en la dimensión interpersonal se observan una serie de cuidados basados en valores y principios que se desarrollan desde el primer contacto, entre el profesional de enfermería y el usuario, hasta el final de la atención. En los resultados obtenidos de este estudio, los indicadores de esta dimensión alcanzaron una satisfacción completa, donde los usuarios manifestaron en mayor proporción que el profesional enfermero si les brindó una adecuada información previo a las intervenciones, cabe resaltar la importancia de informar al usuario acerca de los procedimientos que se le realizarán; ya que, la comunicación es la base para que el usuario colabore con la recuperación y su autocuidado, sin olvidar el principio de autonomía del usuario. Sin embargo, debemos prever utilizar un lenguaje simple que permita el entendimiento de las indicaciones en la atención, puesto que, algunos usuarios manifestaron que el profesional de enfermería empleó una terminología compleja. Es imprescindible mantener un lenguaje claro y sencillo con el usuario; ya que, este interfiere en la toma de decisiones y permite una mejor comprensión del diagnóstico, tratamiento, riesgos y beneficios sobre la atención sanitaria.

Acerca del segundo objetivo específico, donde se desarrolló la dimensión técnica, se obtuvo que el 90,9% presentan satisfacción completa, el 9,1% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción. Los resultados difieren de Alván y Quiroz que obtuvieron una satisfacción completa de 82,7%, una satisfacción intermedia de 15,5% y una insatisfacción de 1,8%. De igual modo, Rodríguez obtuvo una satisfacción completa de 60% y una insatisfacción de 40%. Al realizar el análisis de la dimensión técnica, tiene como fortaleza a los indicadores con las pregunta “¿cuándo usted necesito de la enfermera (o), acudió inmediato a atenderlo?” y “¿la enfermera (o) fue amable durante su permanencia en emergencia?”, que obtuvieron ambos un porcentaje de 93,9% y tienen como debilidad al indicador con la pregunta “¿la enfermera (o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio de emergencia?” la cual tuvo un porcentaje 89,8%.

En la recopilación de la información, la dimensión técnica comprende un conglomerado de destrezas que parten del conocimiento y se emplean en la atención. En los resultados obtenidos de este estudio, los indicadores de esta dimensión alcanzaron una satisfacción completa, donde los usuarios manifestaron en mayor proporción que el profesional enfermero si acudió de inmediato a la atención cuando este lo requería y que el trato se otorgó con amabilidad. Dentro de nuestras labores de enfermería es importante emplear el principio del cuidado humanizado, dado que este se basa en un trato digno que incluye la amabilidad, lo cual permite crear ambientes positivos y una mejor respuesta del usuario. No obstante, se evidenció que los usuarios mostraron menor satisfacción sobre la agilización de la atención en el servicio. Se conoce que en el área de emergencia existe una alta demanda y se le adicionan las diversas tareas que el profesional de

enfermería enfrenta, lo que ocasiona que el usuario considere una estancia prolongada y perciba que el profesional enfermero no acelere su permanencia en el servicio. Por ello, el enfermero debe realizar un trabajo multidisciplinario junto al personal sanitario, donde cuente con habilidades y competencias de trabajo en equipo, con el fin de agilizar y apoyar de forma eficaz el tránsito de los usuarios en el presente servicio.

Finalmente, en relación al tercer objetivo específico, donde se desarrolló la dimensión del entorno, se obtuvo que el 91,8% presentan satisfacción completa, el 8,2% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción. Los resultados difieren de Alván y Quiroz que obtuvieron una satisfacción completa de 76,8%, una satisfacción intermedia de 21,1% y una insatisfacción de 2,1%. De igual manera, Rodríguez obtuvo una satisfacción completa de 66,7% y una insatisfacción de 33,3%.

Según los resultados conseguidos en los indicadores de la dimensión del entorno, se evidenció como fortaleza a la pregunta “¿la enfermera (o) protegió su intimidad cuando realizó algún procedimiento?” que consiguió un porcentaje de 95,3% y la pregunta “¿la enfermera (o) se preocupó por la iluminación del servicio?” alcanzó un porcentaje de 91,1% siendo el indicador más bajo, lo que representa un debilidad en esta dimensión.

En cuanto a la teoría, la dimensión del entorno se basa en las condiciones físicas que permiten el confort del usuario y el profesional de salud. En los resultados obtenidos de este estudio, los indicadores de esta dimensión alcanzaron una satisfacción completa, donde los usuarios manifestaron en mayor proporción que el profesional de enfermería si protegió su intimidad al momento de realizar algún

procedimiento. Es fundamental preservar la intimidad del usuario debido a que la privación de esta puede percibirse como un factor estresante que produce como consecuencia una situación de vulnerabilidad en el usuario; por ello, se reconoce que el establecimiento de salud donde se ejecutó el estudio sí cuenta con los espacios adecuados para respetar y mantener el derecho a la privacidad e intimidad del usuario. No obstante, debemos disponer de una iluminación donde el usuario se sienta conforme, en vista que los usuarios manifestaron cierta incomodidad con el indicador de iluminación. Si bien es cierto al realizar los cuidados de enfermería se debe mantener una adecuada iluminación para el correcto cumplimiento de los procedimientos y mejorar el rendimiento; sin embargo, al concluir estas actividades debemos asegurarnos que los usuarios se queden en su unidad con la iluminación que ellos consideren la más comfortable para su estadía en el servicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

Del presente estudio, se concluyó lo siguiente:

- El nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia se encuentra en mayor porcentaje con satisfacción completa.
- El nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión interpersonal se encuentra en mayor porcentaje con satisfacción completa.
- El nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión técnica se encuentra en mayor porcentaje con satisfacción completa.

- El nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión del entorno se encuentra en mayor porcentaje con satisfacción completa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se plantean las siguientes recomendaciones:

- A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio, se recomienda al departamento de enfermería de la institución y a futuras investigaciones tomar como referencia los resultados para la elaboración de planes de mejora e identificar regularmente las nuevas necesidades que surgen en el usuario, y así impedir la disminución de la satisfacción en la atención brindada.
- Prever que el profesional de enfermería emplee un lenguaje simple que permita el entendimiento del usuario sobre los procedimientos y los cuidados que se le realizaran, y así permitir una mejor comprensión de estos; en donde el usuario tome sus propias decisiones y prevalezca el principio de autonomía.
- Incorporar programas con sesiones educativas para el profesional de enfermería con el propósito de ofrecer pautas sobre un cuidado humanizado que se base en un trato digno y amable hacia el usuario; esto permitirá fortalecer las habilidades blandas en la comunicación verbal y no verbal con el usuario de tal manera que posibilite el cumplimiento de su satisfacción.
- Proponer pautas al profesional de enfermería para mantener el confort del usuario una vez culminada la aplicación de los cuidados o intervenciones; en donde el enfermero asegure que el usuario quede en su unidad con las condiciones más favorables para su permanencia en el servicio de emergencia.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2019;36(2):288–95. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
2. Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero [Internet]. CEP PIURA. 2016 [citado 9 de octubre de 2020]. Disponible en: <https://ceppiura.com/normas-de-gestion-de-la-calidad-del-cuidado-enfermero/>
3. d'Empaire G. Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta Bioeth* [Internet]. 2010;16(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s1726-569x2010000200004>
4. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cub Salud Publica* [Internet]. 2008 [citado el 5 de febrero de 2023];34(4):1–10. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
5. Forrellat Barrios M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev Cuba Hematol Immunol Hemoter* [Internet]. 2014 [citado el 12 de marzo de 2023];30(2):179–83. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
6. Cotrado Q, Shachi M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – puesto de salud I – 2 Amantani, Puno 2018. *Univ Nac Altiplano* [Internet]. 28

- de diciembre de 2018 [citado 9 de octubre de 2020]; Disponible en:  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9653>
7. Peres MA de A, Aperibense PGG de S, Dios-Aguado M de las M de, Gómez-Cantarino S, Queirós PJP. The Florence Nightingale's nursing theoretical model: a transmission of knowledge. *Rev Gaucha Enferm* [Internet]. 2021;42(spe). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>
  8. Frenk J. Avedis Donabedian. *Salud Publica Mex* [Internet]. 2000 [citado el 5 de febrero de 2023];42(6):556–7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/spm/2000.v42n6/556-557/>
  9. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe 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):620–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
  10. Ministerio de Salud Gobierno del Perú. Norma técnica de salud de los servicios de emergencia: NT N° 042-MINSA/DGSP-V.01. [Internet]. [bvs.minsa.gob.pe](https://bvs.minsa.gob.pe). [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/417851/117933904798456740620191106-32001-yhk5it.pdf?v=1573077740>
  11. Vive R. Enfermería en Urgencias: funciones y claves para su coordinación [Internet]. UNIR. 2022 [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/enfermeria-urgencias/>

12. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
13. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [Internet]. Who.int. [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
14. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería [Internet]. Paho.org. [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
15. República L. Día de la enfermera peruana: ¿cuál es la situación actual del profesional de salud? [Internet]. La República.pe. 2019 [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://larepublica.pe/sociedad/2019/08/30/dia-de-la-enfermera-peruana-cual-es-la-situacion-actual-de-los-profesionales-de-salud-minsa-atmp>
16. Ministerio de Salud Gobierno del Perú. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. [Internet]. bvs.minsa.gob.pe. [citado el 5 de febrero de 2023]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidad-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidad-2.pdf)
17. Condori-Barreto J, Uchazara-Llanque MD, Guevara-Luque NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investig innov* [Internet]. 2022;2(1):33–9. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>

18. Joint Commission Resources. Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals. 7ma ed. Oakbrook Terrace, IL, Estados Unidos de América: Joint Commission Resources; 2021. Disponible en: <https://www.coursehero.com/file/82533854/Hospital-7th-Ed-Manual-Espanol-1pdf/>
19. Martínez S, Ccolcca F. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Clínica Internacional S.A, San Borja, 2021. [Tesis para optar el grado de licenciado en administración]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91363/Mart%c3%adnez\\_RSSA-Ccolcca\\_PK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91363/Mart%c3%adnez_RSSA-Ccolcca_PK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
20. Mutre Carriel KB, González Calero M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador. Más Vita Rev Cienc Salud [Internet]. 2020;2(2):31–41. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.47606/acven/mv0008>
21. Battisti GR, Branco A, Caregnato RCA, Oliveira MMCD. Perfil de atendimento e satisfação dos usuários do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). Rev Gaucha Enferm [Internet]. 2019 [citado el 5 de febrero de 2023];40:e20180431. Disponible en: [http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-14472019000100425](http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472019000100425)
22. Ortiz A, Emilia VK. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019. Universidad de San Martín de Porres; 2019. Disponible en:

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios\\_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

23. Yep Moncayo de Julca LK, Yupanqui Vásquez SK. Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019. Universidad Privada Antenor Orrego; 2021. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7908/1/REP\\_LYS.YE\\_P\\_SUSI.YUPANQUI\\_SATISFACCI%  
c3%93N.DEL.USUARIO.EXTERNO.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7908/1/REP_LYS.YE_P_SUSI.YUPANQUI_SATISFACCI%c3%93N.DEL.USUARIO.EXTERNO.pdf)
24. Carrasco C, Isabel M. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018". Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%  
20Carrasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
25. Alván Mori GC, Quiroz Murrieta LL. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020 [Internet]. [Iquitos]: Universidad Científica del Perú; 2021 [citado el 16 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
26. López Rodríguez MR. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023 [Internet]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado el 16 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>

27. Flores Romero MC. Calidad de atención del enfermero y nivel de satisfacción en usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital María Auxiliadora – 2023 [Internet]. [Callao]: Universidad Nacional del Callao; 2023 [citado el 16 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8230>
28. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
29. Caushi A. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015 [Internet]. [Lima-Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi\\_al.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi_al.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
30. Ferré L, Arcelia M. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del Instituto Cardiovascular del Corazón, 2010. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2011. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13403/Lopez\\_Ferre\\_Maria\\_Arcelia\\_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13403/Lopez_Ferre_Maria_Arcelia_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## X. TABLAS

**Tabla nro. 1**

Datos generales de los usuarios que asistieron al servicio de emergencia adultos de la Clínica Internacional sede San Borja en el mes de junio de 2023

Datos generales	Frecuencia absoluta	Porcentaje	IC 95%
<i>Edad</i>			
18 a 29 años	46	20,9%	(15,02% - 26,78%)
30 a 59 años	134	60,9%	(55,02% - 66,78%)
60 años a más	40	18,2%	(12,32% - 24,08%)
<i>Total</i>	<i>220</i>	<i>100,0%</i>	
<i>Sexo</i>			
Femenino	140	63,6%	(57,72% - 69,48%)
Masculino	80	36,4%	(30,52% - 42,28%)
<i>Total</i>	<i>220</i>	<i>100,0%</i>	
<i>Distrito</i>			
San Borja	44	20%	(14,12% - 25,88%)
San Isidro	55	25%	(19,12% - 30,88%)
La Victoria	47	21,4%	(15,52% - 27,28%)
Surco	45	20,4%	(14,52% - 26,28%)
Otro	29	13,2%	(9,28% - 17,12%)
<i>Total</i>	<i>220</i>	<i>100,0%</i>	
<i>Tipo de seguro</i>			
Rímac	41	18,64%	(12,76% - 24,52%)
Pacífico	38	17,27%	(11,39% - 23,15%)
Mapfre	42	19,09%	(13,21% - 24,97%)
La Positiva	53	24,09%	(18,21% - 29,97%)

Otro	24	10,91%	(6,99% - 14,83%)
Ninguno	22	10%	(6,08% - 13,92)
<i>Total</i>	<i>220</i>	<i>100,00%</i>	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En esta tabla se obtuvo que la edad más representativa es de 30 a 59 años (60,9%), el sexo más recurrente es el femenino (63,6%), provenían en mayoría del distrito de San Isidro (25%) y el tipo de seguro más prevalente fue La Positiva (24,09%).

**Tabla nro. 2**

Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia

Nivel de satisfacción	Frecuencia absoluta	Porcentaje	IC 95%
Satisfacción completa	197	89,5%	(85,45% - 93,55%)
Satisfacción intermedia	23	10,5%	(6,45% - 14,55%)
Insatisfacción	0	0,0%	(0,0% - 0,0%)
<i>Total</i>	<i>220</i>	<i>100,0%</i>	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En esta tabla se obtuvo que el 89,5% presentan satisfacción completa, el 10,5% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción.

**Tabla nro. 3**

Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión interpersonal

Nivel de satisfacción	Frecuencia absoluta	Porcentaje	IC 95%
Satisfacción completa	197	89,5%	(85,45% - 93,55%)
Satisfacción intermedia	23	10,5%	(6,45% - 14,55%)
Insatisfacción	0	0,0%	(0,0% - 0,0%)
<i>Total</i>	<i>220</i>	<i>100,0%</i>	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En esta tabla se obtuvo que el 89,5% presentan satisfacción completa, el 10,5% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción.

**Tabla nro. 4**

Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión técnica

Nivel de satisfacción	Frecuencia absoluta	Porcentaje	IC 95%
Satisfacción completa	197	90,9%	(87,1% - 94,7%)

Satisfacción intermedia	23	9,1%	(5,3% - 12,9%)
Insatisfacción	0	0,0%	(0,0% - 0,0%)
<i>Total</i>	<i>220</i>	<i>100,0%</i>	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación En esta tabla se obtuvo que el 90,9% presentan satisfacción completa, el 9,1% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción.

**Tabla nro. 5**

Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería con respecto a la dimensión del entorno

Nivel de satisfacción	Frecuencia absoluta	Porcentaje	IC 95%
Satisfacción completa	202	91,8%	(88,18% - 95,42%)
Satisfacción intermedia	18	8,2%	(4,58% - 11,82%)
Insatisfacción	0	0,0%	(0,0% - 0,0%)
<i>Total</i>	<i>220</i>	<i>100,0%</i>	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En esta tabla se obtuvo que el 91,8% presentan satisfacción completa, el 8,2% presentan satisfacción intermedia y no se presentaron casos de insatisfacción.

**Tabla nro. 6**

Porcentaje de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería según indicadores

Indicadores	Puntaje total	Porcentaje	IC 95%
<i>Dimensión interpersonal</i>			
1. ¿Cuándo ingresó al servicio de emergencia, la enfermera (o) le orientó la rutina del servicio?	617	93,5%	(89,7% - 97,3%)
2. ¿La enfermera (o) le llamó por su nombre?	620	93,9%	(90,1% - 97,7%)
3. ¿La enfermera (o) preguntó el motivo de su ingreso?	625	94,7%	(90,9% - 98,5%)
4. ¿La enfermera (o) preguntó cómo se siente?	608	92,1%	(88,3% - 95,9%)
5. ¿La enfermera (o) le hizo caso cuando usted sintió mucho dolor?	606	91,8%	(88% - 95,6%)
6. ¿En el momento que fue atendido la enfermera (o) utilizó un lenguaje simple?	593	89,8%	(86% - 93,6%)
7. ¿Cuándo le realizaban algún procedimiento fue informado previamente por la enfermera (o)?	629	95,3%	(91,5% - 99,1%)

*Dimensión técnica*

<b>8.</b> ¿Cuándo usted necesitó de la enfermera (o), acudió de inmediato a atenderlo?	620	93,9%	(90,1% - 97,7%)
<b>9.</b> Cuando usted necesitó del doctor (a), ¿la enfermera (o) ayudó a ubicarlo?	611	92,6%	(88,8% - 96,4%)
<b>10.</b> ¿La enfermera (o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio de emergencia?	593	89,8%	(86% - 93,6%)
<b>11.</b> ¿La enfermera (o) le informó sobre que le iba a producir el medicamento que se le estaba administrando?	595	90,2%	(86,4% - 94%)
<b>12.</b> ¿La enfermera (o) le ayudó a aclarar sus dudas en cuanto a su estado de salud?	600	90,9%	(87,1% - 94,7%)
<b>13.</b> ¿La enfermera (o) fue amable durante su permanencia en emergencia?	620	93,9%	(90,1% - 97,7%)
<b>14.</b> ¿La enfermera (o) disponía de tiempo necesario cada vez que le atendía?	616	93,3%	(89,5% -97,1 %)
<b>15.</b> ¿La enfermera (o) le informo de cómo cuidarse en casa?	595	90,2%	(86,4% - 94%)
<i>Dimensión del entorno</i>			
<b>16.</b> ¿La enfermera (o) protegió su intimidad cuando realizó algún procedimiento?	629	95,3%	(91,5% - 99,1%)
<b>17.</b> ¿La enfermera (o) estuvo pendiente de usted y cuidó que no se caiga?	605	91,7%	(87,9% - 95,5%)

<b>18.</b> ¿La enfermera (o) se preocupó por la iluminación del ambiente del servicio?	601	91,1%	(87,3% - 94,9%)
<b>19.</b> ¿La enfermera (o) se preocupó para que usted pueda descansar cómodamente?	618	93,6%	(89,8% - 97,4%)
<b>20.</b> ¿La enfermera (o) se preocupó que el ambiente donde lo atendieron estuviera limpio y cómodo?	625	94,7%	(90,9% - 98,5%)

---

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Las preguntas 7, 8, 13 y 16 obtuvieron un porcentaje más elevado de satisfacción y las preguntas 6, 10 y 18 obtuvieron un porcentaje menos favorable.

## **ANEXOS**

## Anexo nro. 1

### Operacionalización de la variable:

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
“Nivel de satisfacción del usuario”	<p>La satisfacción es la percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus expectativas respecto al servicio demandado.</p> <p>La satisfacción se identifica como un indicador de calidad de los servicios de salud.</p>	Interpersonal	Se evaluó mediante un cuestionario en donde el usuario identificó las actitudes y conductas del personal sanitario que resultan de la atención del usuario y parte desde las interacciones entre estos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Valores</li> <li>• Tolerancia</li> <li>• Actitud</li> <li>• Equidad</li> <li>• Respeto</li> <li>• Honestidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción completa: Mayor o igual a 18</li> <li>• Satisfacción intermedia: Entre 13 y 17</li> <li>• Insatisfacción: Menor o igual a 12</li> </ul>
		Técnica	Se evaluó mediante un cuestionario en donde el usuario identificó los conocimientos, habilidades y comportamientos que forman parte del proceso de atención del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación</li> <li>• Educación</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Profesionalismo</li> <li>• Cuidados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción completa: Mayor o igual a 19</li> <li>• Satisfacción intermedia: Entre 14 y 18</li> <li>• Insatisfacción: Menor o igual a 13</li> </ul>
		Entorno	Se evaluó mediante un cuestionario en donde el usuario identificó los elementos que proporcionan una atención confortable para los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intimidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Ambiente</li> <li>• Confort</li> <li>• Orden</li> <li>• Limpieza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción completa: Mayor o igual a 12</li> <li>• Satisfacción intermedia: Entre 8 y 11</li> <li>• Insatisfacción: Menor o igual a 7</li> </ul>

## Anexo nro. 2

### Instrumento de recolección de datos:

<b>CUESTIONARIO PARA DESCRIBIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTOS</b>				
Estimado usuario (a), este cuestionario tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional sede San Borja. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.				
<b>INSTRUCCIONES</b>				
A continuación, se le presentará una serie de enunciados donde usted deberá leerlos cuidadosamente, marcar con un aspa (x) la alternativa que usted considere pertinente, escoja una alternativa por pregunta y no deje preguntas sin responder.				
<b>DATOS GENERALES</b>				
No	Enunciados	Opciones		
<b>A</b>	¿Cuál es su edad?	(1) De 18 a 29 años (2) De 30 a 59 años (3) De 60 años a más		
<b>B</b>	¿Cuál es su sexo?	(1) Femenino (2) Masculino		
<b>C</b>	¿En qué distrito vive?	(1) San Borja (2) San Isidro (3) La Victoria (4) Surco (5) Otro		
<b>D</b>	¿Cuál es su tipo de seguro?	(1) RIMAC (2) Pacífico (3) Mapfre (4) La Positiva (5) Otro (6) Ninguno		
<b>DIMENSIÓN INTERPERSONAL</b>				
No	Enunciados	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
<b>01</b>	¿Cuándo ingresó al servicio de emergencia, la enfermera (o) le orientó la rutina del servicio?			
<b>02</b>	¿La enfermera (o) le llamó por su nombre?			
<b>03</b>	¿La enfermera (o) preguntó el motivo de su ingreso?			

04	¿La enfermera (o) preguntó cómo se siente?			
05	¿La enfermera (o) le hizo caso cuando usted sintió mucho dolor?			
06	¿En el momento que fue atendido la enfermera (o) utilizó un lenguaje simple?			
07	¿Cuándo le realizaban algún procedimiento fue informado previamente por la enfermera (o)?			
No	<b>DIMENSIÓN TÉCNICA</b>			
	<b>Enunciados</b>			
08	¿Cuándo usted necesitó de la enfermera (o), acudió de inmediato a atenderlo?			
09	Cuando usted necesitó del doctor (a), ¿la enfermera (o) ayudó a ubicarlo?			
10	¿La enfermera (o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio de emergencia?			
11	¿La enfermera (o) le informó sobre que le iba a producir el medicamento que se le estaba administrando?			
12	¿La enfermera (o) le ayudó a aclarar sus dudas en cuanto a su estado de salud?			
13	¿La enfermera (o) fue amable durante su permanencia en emergencia?			
14	¿La enfermera (o) disponía de tiempo necesario cada vez que le atendía?			
15	¿La enfermera (o) le informo de cómo cuidarse en casa?			
No	<b>DIMENSIÓN DEL ENTORNO</b>			
	<b>Enunciado</b>			
16	¿La enfermera (o) protegió su intimidad cuando realizó algún procedimiento?			
17	¿La enfermera (o) estuvo pendiente de usted y cuidó que no se caiga?			
18	¿La enfermera (o) se preocupó por la iluminación del ambiente del servicio?			
19	¿La enfermera (o) se preocupó para que usted pueda descansar cómodamente?			
20	¿La enfermera (o) se preocupó que el ambiente donde lo atendieron estuviera limpio y cómodo?			

### Anexo nro. 3

#### Consentimiento informado:

---

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

---

**Título del estudio** Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional Sede San Borja en el 2023

---

**Investigadoras** Andrea Alejandra Alva Casaverde y Ernestina Zegarra Chávez

---

**Institución** Universidad Peruana Cayetano Heredia – Clínica Internacional sede San Borja

---

Reciba nuestros saludos cordiales. Somos estudiantes de pregrado en la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia

#### **Propósito del estudio:**

Estimado usuario (a), esta investigación tiene como objetivo conocer su nivel de satisfacción sobre la calidad de atención recibida por el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional sede San Borja.

#### **Procedimiento:**

Al confirmar su participación en el estudio, mediante su firma en el presente documento, se le entregará un cuestionario con una serie de preguntas que deberá contestar, al finalizar se realizará una sesión educativa sobre la clasificación de emergencias y urgencias acompañado de material educativo. Ambas intervenciones, la aplicación del cuestionario y la charla educativa, se llevará a cabo en un tiempo estimado de 10 minutos.

#### **Beneficio:**

Los resultados que se obtendrán al determinar el nivel de satisfacción de los usuarios servirán en un futuro como un medio para generar y/o proponer medidas para corregir y mejorar su satisfacción durante su estancia en el servicio de emergencia de la Clínica Internacional.

#### **Costos y compensación:**

No realizará algún tipo pago por su participación en el estudio. Del mismo modo, no recibirá ningún estímulo económico para la continuidad de su participación.

**Confidencialidad:**

La información recolectada se usará de manera confidencial y no será divulgada a personas ajenas al estudio; ya que, los resultados no mostrarán datos personales que podrían identificarlo porque estos serán codificados.

**Derechos del participante:**

Si decides participar en el estudio, puedes retirarte de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin daño alguno. Si tienes alguna duda adicional, por favor pregunte al personal de estudio o llama al [REDACTED] (investigadora Ernestina Zegarra Chávez).

Si tienes preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o crees que has sido tratado injustamente puedes contactar con el Dr. Luis Arturo Pedro Saona Ugarte, presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Peruana Cayetano Heredia al teléfono 01-3190000 anexo 201355 o al correo [orvei.ciei@oficinas-upch.pe](mailto:orvei.ciei@oficinas-upch.pe).

---

**Nombres y Apellidos**

**Participante**

---

**Fecha y Hora**

## Anexo nro. 4

### Plan educativo:

**Tema:** Clasificación de emergencias.

**Título:** ¡Prioridades en atención!

#### **I. Objetivo general**

Brindar información a los usuarios que asisten al servicio de Emergencia Adultos en la Clínica Internacional en el distrito de San Borja sobre la clasificación y tipos de prioridades de atención al momento del ingreso a la unidad solicitada.

La presente sesión educativa tiene como finalidad prevalecer el principio bioético de beneficencia del usuario por su participación autónoma en el desarrollo del estudio.

#### **II. Objetivos específicos**

##### **a. Grupo expositor:**

Las investigadoras de la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia desarrollan un plan educativo titulado “¡Prioridades en atención!” y exponen acerca de la clasificación y tipos de prioridades de atención que existen al momento del ingreso a la unidad solicitada para que los usuarios tengan la noción del tiempo de espera que tendrán que mantener. La exposición se desarrollará de manera dinámica y participativa realizando estas acciones:

- Brindar una sesión educativa de calidad a cada uno de los oyentes.
- Proporcionar información sobre la importancia del reconocimiento de la clasificación y tipos de prioridades de atención.
- Contribuir en la construcción y fortalecimiento de mantener el orden de llegada según la clasificación de la emergencia.

##### **b. Grupo oyente:**

Usuarios que asisten al servicio de Emergencia Adultos en la Clínica Internacional en el distrito de San Borja reconocen la importancia de la clasificación y tipos de prioridades de atención que existen al momento del ingreso a la unidad solicitada.

- Tomar conciencia sobre el tiempo de espera que tendrán que mantener según la clasificación de la emergencia.
- Participar de manera dinámica durante el desarrollo de la exposición.

### III. Grupo beneficiario

Se beneficiarán los usuarios que asisten al servicio de Emergencia Adultos en la Clínica Internacional en el distrito de San Borja.

### IV. Estrategias metodológicas

Las expositoras llevarán a cabo una sesión educativa y darán a conocer la información mediante una manera dinámica y participativa para captar la atención de las personas oyentes. Se utilizará el recurso del rotafolio y la lluvia de ideas para este momento. Al finalizar la sesión a modo de conversatorio se resolverán las dudas de los familiares acerca del tema expuesto.

### V. Recursos

#### a. Recursos humanos:

Investigadoras:

- Alva Casaverde, Andrea Alejandra
- Zegarra Chávez, Ernestina

#### b. Recursos materiales:

- Afiche: este material será usado por nosotras como la manera de llegar al público oyente, con el cual se brindará información acerca del tema que sea útil y sencillo de comprender.
- Dinámicas: utilizaremos la lluvia de ideas como recurso para favorecer la cohesión grupal y el trabajo en grupo dentro del aula.

### VI. Programación de sesión educativa

Fecha / Hora	Contenido	Técnicas / Estrategias de enseñanza	Responsables
Junio del 2023 de 08:00 a.m. a 08:00 p.m.	Clasificación y tipos de prioridades de atención que existen al momento del ingreso a la unidad solicitada.	- Taller expositivo, participativo y demostrativo. - Lluvia de ideas.	Investigadoras de la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia: - Alva Casaverde, Andrea Alejandra - Zegarra Chávez, Ernestina

## VII. Evaluación

Utilizaremos como método de evaluación preguntas orales de acuerdo al tema, al inicio y final de la exposición para posteriormente identificar si la información brindada ayudó a mejorar sus dudas. Asimismo, compartiremos casos para que sean analizados por los usuarios, esto será un indicador de cuán satisfactorio resultó la sesión y saber si lograron comprender lo explicado.

## VIII. Fecha y hora

El plan educativo titulado “¡Prioridades en atención!” se llevó a cabo el mes de junio del 2023 de 08:00 a.m. a 08:00 p.m.

## IX. Lugar

Servicio de Emergencia Adultos de la Clínica Internacional en el distrito de San Borja.

## X. Duración

5 - 10 minutos.

## XI. Desarrollo

Ejecución	Tiempo	Contenido	Recursos
Presentación personal	30 segundos	Una alumna dará apertura a la sesión educativa diciendo: “Buenos días, somos de la Facultad de Enfermería de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, hoy se llevará a cabo una sesión educativa que se titula “¡Prioridades en atención!”.	
Animación	2 minutos	En este momento se realizará una dinámica que consiste en realizar preguntas a los usuarios. Estas preguntas son de conocimiento previo y general. El objetivo de esta dinámica es que los usuarios puedan participar activamente al momento de la exposición del tema.	
Contenido	3 minutos	El triaje o clasificación es un proceso que nos permite una gestión del riesgo clínico para poder manejar adecuadamente y con seguridad los flujos de usuarios cuando la demanda y las necesidades clínicas superan a los recursos.	<p><u>Recurso material:</u> <b>Afiche</b></p> 

		<p>Es la llave de entrada a una asistencia eficaz y eficiente, y por tanto, una herramienta rápida, fácil de aplicar y que además poseen un fuerte valor predictivo de gravedad, de evolución y de utilización de recursos.</p> <p>Los parámetros para identificar el tipo de prioridad es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel I: prioridad absoluta con atención inmediata y sin demora.</li> <li>- Nivel II: situaciones muy urgentes de riesgo vital, inestabilidad o dolor muy intenso. Demora de asistencia médica hasta 15 minutos.</li> <li>- Nivel III: urgente pero estable hemodinámicamente con potencial riesgo vital que probablemente exige pruebas diagnósticas y/o terapéuticas. Demora máxima de 60 minutos.</li> <li>- Nivel IV: urgencia menor, potencialmente sin riesgo vital para el usuario. Demora máxima de 120 minutos.</li> <li>- Nivel V: no urgencia. Poca complejidad en la patología o cuestiones administrativas, citaciones, etc. Demora de hasta 240 minutos.</li> </ul> <p>Los profesionales de enfermería han demostrado capacidad para llevar cabo el triaje, además es una herramienta objetiva que evalúa y mejora el funcionamiento y el rendimiento en el servicio</p>	
Evaluación	2 minutos	Una vez concluida la sesión educativa se les hará preguntas orales, para verificar si han comprendido correctamente la información.	
Despedida	30 segundos	Finalmente, se le agradecerá al usuario por su participación en la realización del estudio.	

## Anexo nro. 5

### Autorización del sitio de investigación:



Lima, 16 de marzo de 2023

**N°006-TI-D-UDID-CI-2023**

Investigador (a):  
**Ernestina Zegarra Chávez (Investigadora principal)**  
**Andrea Alejandra Alva**

Cordial saludo:

Por la presente, informo que ha sido aprobada la solicitud de campo clínico para el desarrollo del proyecto de investigación titulado "Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de la Clínica Internacional sede San Borja en el 2023", con las siguientes características:

Vigencia de aprobación	6 meses
F. Inicio	16/03/2023
F. Fin	16/09/2023
Sede	San Borja

Cabe mencionar que usted ha firmado un **compromiso de confidencialidad para investigadores de CI** y un **compromiso de presentación de proyecto final**, por lo que, se encuentra en la obligación de cumplir con lo referido en dichos documentos.

Para consultas, puede comunicarse al correo [einca@cinternacional.com.pe](mailto:einca@cinternacional.com.pe)

Atentamente,



**Dr. Luis Guerra Díaz**  
**Jefe de Investigación y Docencia**  
**Clínica Internacional**