



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE
ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE
LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE UN
HOSPITAL NACIONAL DE LIMA 2022”**

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

**PRESENTADO POR:
CERNA MONSEFU, RONALD**

**ASESORA:
MG. CABRERA ESPEZUA, JEANNELLY PAOLA**

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

A Dios por sus bendiciones hacia mí,
a mi familia por todo el apoyo
incondicional que siempre me
brindaron a mis amigos que de una u
otra forma supieron apoyarme.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes de la Universidad Norbert Wiener en la especialidad de emergencias y desastres porque, en cada clase que impartieron, me ayudaron a desarrollar mi vocación y a aferrarme aún más a la honorable profesión de enfermera que han cultivado en mí. Gracias por dedicar su tiempo a compartir con nosotros sus interesantes experiencias y su profunda información

ASESORA:
MG. CABRERA ESPEZUA, JEANNELLY PAOLA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña

SECRETARIO : Dra. Milagros Lisbeth Uturnco Vera

VOCAL : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

INDICE

Resumen	1
Abstract	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación	7
1.3.1. Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. Justificación de la investigación	9
1.4.1. Teórica	9
1.4.2. Metodológica	9
1.4.3. Practica	10
1.5. Delimitaciones	10
1.5.1. Temporal	10
1.5.2. Espacial	11
1.5.3. Recursos	11
2. MARCOTEORICO	12
2.1. Antecedentes	12
2.1.1. Antecedentes internacionales	12
2.1.2. Antecedentes nacionales	13
2.2. Base teórica	16
2.2.1. Primera variable	16
2.2.2. Segunda variable	18

2.3. Formulación de la hipótesis	22
2.3.1. Hipótesis general	22
2.3.2. Hipótesis específicas	23
3. METODOLOGIA	24
3.1. Método de investigación	24
3.2. Enfoque de la investigación	24
3.3. Tipo de investigación	24
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población, muestra y muestreo	25
3.6. Variable y operacionalización	30
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1. Técnica	32
3.7.2. Descripción de instrumentos	32
3.7.3. Validación	33
3.7.4. Confiabilidad	33
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.8.1. Autorización y coordinación previa para la recolección de datos	34
3.8.2. Aplicación de instrumento de recolección de datos	34
3.8.3. Plan de análisis	35
3.9. Aspectos éticos	35
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	37
4.1. Cronograma de actividades	37
4.2. Presupuesto	38
5. Referencias bibliográficas	39
6. Anexos	48

6.1. Matriz de consistencia	49
6.2. Instrumentos	50
6.3. Consentimiento informado	56

Resumen

Objetivo: Analizar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022. Material y método: se trata de un estudio cuantitativo, investigación básica o aplicada, diseño correlacional y trasversal. Para este estudio se tomará como población de 500 usuarios que estará en constante observación en el área de emergencia. Para hallar la población objetiva se tendrá en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, realizando luego un muestreo prabalístico aleatorio simple. Para obtener datos de calidad de atención, se realizará mediante preguntas con 23 ítems que cuenta con 5 dimensiones: elementos tangibles con 4 preguntas, fiabilidad con 4 preguntas, capacidad de respuesta con 6 preguntas, seguridad con 5 preguntas y empatía con 4 preguntas. A estas se calificará en forma de escala numérica de la siguiente forma: bueno 1, malo 2 y regular 3. Para obtener los datos de satisfacción, se realizará mediante preguntas de 16 ítems dividida en 5 dimensiones como: comunicación, clima organizacional, actitud profesional, percepción del paciente y competencia técnica; estas serán medidas con una escala ordinal: nunca 1, casi nunca 2, regular 3, casi siempre 4 siempre 5.

En este estudio se aplicarán medidas de tendencia central y la prueba T de student para el análisis de los datos, mientras que los antecedentes de la investigación y del estudio serán interpretados y discutidos de los resultados.

Palabras: Calidad, atención y satisfacción.

Abstract

Objective: to analyze the relationship between the quality of care of the nursing staff and the satisfaction of patients in the emergency services of a national hospital in Lima 2022.

Material and method: this is a quantitative study, basic or applied research, design correlational and transversal. For this study, a population of 500 users will be taken and will be under constant observation in the emergency area. To find the objective population, the inclusion and exclusion criteria will be taken into account, then a simple random probabilistic sampling will be carried out. To obtain data on quality of care, it will be done through questions with 23 items that have 5 dimensions: tangible elements with 4 questions, reliability with 4 questions, responsiveness with 6 questions, security with 5 questions and empathy with 4 questions. These will be rated on a numerical scale as follows: good 1, bad 2 and regular 3. To obtain satisfaction data, it will be done through 16-item questions divided into 5 dimensions such as: communication, organizational climate, professional attitude patient perception and technical competence; These will be measured with an ordinal scale: never 1, almost never 2, regular 3, almost always 4 always 5.

In this study, measures of central tendency and the student's T test will be applied for data analysis, while the background of the research and the study will be interpreted and discussed from the results.

Keywords: Quality, attention and satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

Durante los años, en América Latina hubo mucha transformación en el sistema de salud, donde se involucra a la calidad como el pilar necesario de las prestaciones de servicio de salud. Para la OPS (Organización Panamericana de la Salud) los enfoques en la calidad van a requerir de métodos para permitir evaluar la intervención sanitaria en la prevención, de curación o del apoyo, analizando sus efectividades, eficacias y seguridad (1).

Para el Ministerio de Salud (Minsa), Las Calidades de las Atenciones de Salud, dice en el deber de garantizar por las formulaciones de las normas, estándares y estrategias para sus aplicaciones, evaluaciones y controles (2).

Para Donabedian, el programa de las mejoras de la calidad del servicio de salud debe centrarse en el paciente debido a las acciones hechas en el usuario se dirigen en satisfacer las necesidades dependiendo sus prioridades. También indica que las valoraciones de la calidad varían según de quien la evalúan, siendo así que el profesional de salud está muy pendiente del componente técnico de los procesos de atención y los usuarios que están interesados por el resultado de las atenciones, de relaciones interpersonales y comodidad en la asistencia (3).

Hay varios estudios sobre la calidad de atención del personal asistencial de enfermería relacionado con la satisfacción, la gran mayoría son del ámbito de hospitales nacionales, donde las satisfacciones tienen criterios muchas veces muy subjetivos y emocionales que resultan de intereses enfocados en las realidades locales según el entorno de las atenciones privadas con una definición clara de la calidad y satisfacción donde ellos deduzcan los repetibles resultados para comparar con otras realidades (4).

Según el informe de la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE), banco mundial (BM) y la organización mundial de la salud (OMS) refieren que actualmente existen diagnósticos imprecisos, error en la medicación, inapropiados o tratamientos innecesarios, así como instalaciones inseguras e innecesarias práctica clínica o por ausencia de capacitación y experiencias inadecuadas en el profesional de enfermería (5).

Considerando que el usuario es un individuo para sentir, pensar y capaz para elegir las mejores opciones en la salud conociendo que protocolos para seguir mejorando la calidad de los servicios brindados para lograr una óptima atención que el usuario requiere. Para las satisfacciones del paciente se enmarca en el servicio brindado del profesional de salud que influyen en todos los factores de los estilos de vida, la experiencia diaria, los valores de la sociedad y del individuo, de perspectivas del futuro en sus diferentes dimensiones (6).

En la calidad de atención el requisito fundamental, es el enfoque para dar seguridad a los pacientes, donde se previenen riesgos al prestar el servicio brindado, que lleva a la implementación de los sistemas de gestión de la calidad en las instituciones de salud, que puede ser evaluado constantemente en el logro de mejoras progresivas y continuas para la calidad de atención del profesional de enfermería. es así que Ascencios en el 2019, encontró gran porcentaje de pacientes que indican que están altamente satisfechos relacionados a las atenciones de las licenciadas de enfermería (7).

Torres en el 2021, menciona que la calidad de atención del 31% van a percibir niveles deficientes en la calidad de atención de la enfermera; donde el 43% lo van a ubicar en los niveles regulares y 28% dicen que hay buenos niveles en la calidad de atención de la enfermera, en las variables de satisfacción del usuario el 37% dicen que hay bajos niveles de satisfacción; el 41% dicen tener satisfacción medio y el 22% están satisfecho altamente.

Existen relaciones directas de calidad de atención de enfermería con las satisfacciones de los usuarios, indican alta correlación de Spearman (Rho) con valores de correlación de 0,73 (8).

Rocha y col., en el 2017, indica que hay diferencias en el nivel de satisfacción en atención de salud de pacientes en hospitales de EsSalud, Minsa y clínicas privadas en Chincha, donde el 41% de pacientes de clínicas privadas tienen nivel alto de satisfacción, 17% de pacientes del MINSA y 14% de EsSalud están en niveles de satisfacción global. Existen diferencias en el nivel de satisfacción en usuarios atendidas en hospitales de MINSA y EsSalud, donde los entrevistados que se atienden en dichos centros tienen mayor insatisfacción de los servicios dados a nivel global, y también en dimensión empatía, fiabilidad y seguridad (9).

Todas las inquietudes y cuestionamientos del usuario ayudan a mejorar la calidad de la atención como competencias técnicas, así como donde la calidad va a depender de la relación con el personal de enfermería, de los atributos como los buenos tratos, tiempos de esperas, privacidades, accesibilidades para obtener los servicios que necesitan en la mejora de la salud. Cuando el sistema de salud y el personal de salud priorizan y colocan al paciente como el eje fundamental en la atención ello conducirá a mejorar los servicios en la atención que se realice oportunamente determinando un estándar técnico de calidad, también en las necesidades principales de los pacientes según corresponda como el respeto e integridad íntima de los pacientes, brindando información requerida y precisa de las atenciones que se realizaran como procedimientos y atención requerida según género (10).

Es así que en nuestra problemática los usuarios llegan a la institución para la atención que buscan comprensión y ayuda, donde muchos de ellos no lo consiguen, por los incrementos de las demandas de atención en las diversas instituciones de salud, el tiempo brindado al usuario no es el que espera, estas son causas por el cual el usuario no cree que le puedan dar las adecuadas atenciones.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general:

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital de Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de elementos tangibles con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de fiabilidad con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de seguridad con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de empatía con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de comunicación en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de clima de confianza en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de actitud profesional en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de percepción del paciente de su atención individual en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de competencia técnica en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022?

1.3. objetivos de la investigación.

1.3.1. objetivo general:

Analizar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital de Lima 2022.

1.3.2. objetivos específicos:

Determinar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de elementos tangibles con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

Determinar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de fiabilidad con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

Determinar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

Determinar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de seguridad con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022

Determinar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión de empatía con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

Determinar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de comunicación en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

Determinar relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de clima de confianza en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

Determinar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de actitud profesional en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

Determinar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de percepción del paciente de su atención individual en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

Determinar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión de competencia técnica en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

1.4. justificación de la investigación:

1.4.1. teórica.

Estudios de investigaciones de los contenidos nacional e internacional fundamentan las variables del presente estudio sobre la calidad de atención relacionada con la satisfacción del paciente, es por ello que el presente tema está relacionado a la Teoría de Dorothea E. Orem, dado que la teoría sugiere una acción humana articulada en actividades realizadas por el profesional de enfermería para que el paciente aprenda y adopte conductas concretas para su cuidado propio, logrando alcanzar una mejor en la calidad de vida.

1.4.2. Metodológica.

Se trabajará con instrumentos adecuado para medir la calidad de atención y satisfacción del paciente, que se consideran inmersos en el campo de enfermería en la atención brindada, para evitar ausentismos, complicación en salud y otros problemas que comprometen la salud del paciente. Se beneficiarán toda la población de pacientes en la atención donde habrá

mejora en su estilo de vida. Metodológicamente se justifica porque el instrumento utilizado adopta al servicio de hospitalización de diferentes clínicas con confiabilidad y validez aceptable, de ahí se pueden usar en otros trabajos relacionados a las realidades de las instituciones de salud y atenciones de la atención de enfermería de las hospitalizaciones, esperando el reflejo de la realidad que podrá ser comparada a otros estudios de realidades similares.

1.4.3. Práctica.

Se realizará mediante aplicación del instrumento para cumplir con los objetivos del estudio, se tendrán resultados prácticos en pacientes, el cual confrontara temas de investigación que tiene similitudes y pueda promover nuevos conocimientos ante los resultados obtenidos. Con los resultados de esta investigación se beneficiarán los profesionales de enfermería en la mejora de la calidad de los servicios y así lograr las herramientas que garanticen del cuidado dada por el profesional de enfermería sea oportuna, eficiente y humana para producir satisfacción en los usuarios, por las atenciones recibidas; también el trabajo justifica en que se podrán conocer todos los puntos débiles de la calidad de atención para mejorar y se podrá trabajar en todas las áreas en el cual se puedan aplicar toda estrategias de mejoras.

1.5. Delimitaciones de la investigación:

1.5.1. Temporal.

Este trabajo de investigación se realizará desde octubre del 2021 a febrero del 2022 en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima.

1.5.2. Espacial.

En este trabajo de investigación se ejecutará con pacientes que acuden a los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima.

1.5.3. Recursos.

La investigación a realizar tiene la disposición de todos los recursos materiales y de recurso humano que dispondrá el tesista y de los recursos económicos.

2. MARCO TEORICO

2.1. antecedentes:

2.1.1. antecedentes a nivel internacional:

García (11) 2018, en Ecuador; con el objetivo de evaluar los niveles de satisfacciones de pacientes respecto a las atenciones y calidad dada en el servicio de emergencias del Hospital del Milagro. Método. SERVQUAL de cinco dimensiones como fiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Estudio transversal analítico. Las dimensiones de insatisfacción por los pacientes del servicio de emergencia fueron seguridad, tangibilidad, empatía y fiabilidad, la capacidad de respuesta fue poco satisfecho, expectativas y percepciones han tenido valoraciones bajas. Mediante una muestra de 315 usuarios se conocieron que el servicio no da seguridad al usuario y las atenciones son deficientes respecto al trato fue con calidez.

Ruydiaz y col., (9) en el 2018 en Colombia, con su objetivo de analizar los grados de satisfacciones del usuario hospitalizados relacionado con las calidades de cuidado otorgado por el profesional de enfermería. estudio descriptivo, transversal; se trabajó con 281 usuarios por instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Hay nivel alto de satisfacción en quirúrgico en 39% y hospitalización fue 53%, con medio nivel en medicina interna 58%. Siendo la calidad del cuidado humano que conllevara a interiorizar una atención integral física, espiritual y emocional que fomentara al paciente tener más seguridad y protección frente al problema o enfermedad que cursa el usuario.

Angulo y Gómez (10) en el 2017 en Chile, con el objetivo de analizar las calidades de atenciones de enfermería percibidas por los usuarios del área de hospitalización de la Clínica Santiago. Estudio mixto, cuantitativo descriptivo transversal, cualitativo etnológico;

población de 133, aplicando el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Se encontró puntuación en categoría de monitorea y seguimiento 92%, en accesible de 87%, Hay relación de confianza 85%, conforta 82%, explica y facilita 81% en anticipa 67%. Los pacientes en 83%, perciben alta satisfacción de la enfermera que realiza los cuidados en una institución y la población restante en 18% perciben mediana importancia.

Alison (11) en el 2019, en Ecuador, con su objeto de determinar el aspecto que influye en la satisfacción del usuario. Estudio descriptivo, transversal, cuantitativa; con población de 2500 y muestra de 100 usuarios; se usó el instrumento SERVQUAL. La mayoría de pacientes están satisfechos en relación a las dimensiones de estudio. Los aspectos determinantes de los niveles de satisfacciones del paciente son la espera, rapidez, puntualidad e interés de las enfermeras.

Marín y col., (12) en el 2017, en México, con el objetivo de determinar la relación de los niveles de satisfacciones del usuario con las calidades de atenciones del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de la capital DF. Estudio descriptivo, transversal con una población de 720 usuarios. Indica que el 45% de usuarios, las enfermeras manejan los equipos donde labora utilizando aspirador de secreciones, y otros según lo esperado; el 32%, indica los mejores esperados, el 32%, no lo esperaban. En las satisfacciones laborales con los superiores, las enfermeras perciben ambientes muy tensos entre la autoridad; el 34% no están en desacuerdos ni en acuerdos; solo el 31% están en desacuerdos, donde el 22% si estaban de acuerdo. En las dimensiones de satisfacción en el trabajo, solo el 71% si están muy de acuerdo con sus trabajos realizados.

A nivel nacional:

Palomino y col., (13), en el 2018, cuyo objetivo fue analizar las relaciones de la calidad de atención de enfermería con las satisfacciones del usuario en área de Emergencia del Hospital

Cayetano Heredia, Lima-2018. Estudio descriptivo, correlacional, donde se mide las relaciones causa y efecto de la calidad de atención de enfermería con satisfacción del usuario. Las informaciones que se hicieron por fichas de registros de datos, usando las técnicas de muestreo no probalístico por conveniencia de 150 pacientes. Las informaciones fueron por técnicas de encuestas, y de instrumentos, 2 cuestionarios que miden las calidades de atención y las satisfacciones del usuario. En las mediciones de las calidades de atenciones fueron por el instrumento de CARE Q, de 27 items divididas en dimensiones. En esta variable de satisfacción del paciente se aplicó el instrumento (CHS), cuestionario con escalas dicotómicas; de 5 factores que miden la satisfacción del paciente.

Lizana (14) en el 2019, con el objetivo de analizar la calidad de atención de enfermería en emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima. Estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. La muestra fue 180 usuarios; se usó instrumento de listas de cotejos en evaluación de infraestructuras y equipamientos según NTSN°021MINS/DGSP/V.03. Las categorizaciones de los establecimientos de la Red de salud III-2. En las dimensiones estructuras según infraestructuras, equipamientos, RR. HH. y organizaciones en las atenciones cumplen con el requisito en 57% y en la dimensión procesos se evaluaron según tiempos de registros en las recepciones fue de 0 a 6 minutos en 95%; en tiempo de esperas de atenciones fueron de 0 a 6 minutos en 59% y tiempos de atenciones de enfermería fue 10 a 17 minutos en 63%; y los resultados fueron evaluados según encuestas de satisfacciones del paciente en 44% de pacientes tienen niveles de satisfacciones complacidas en las atenciones de la enfermería.

Ganoza (15) en el 2018, cuyo objetivo fue analizar la relación de percepción de calidad del cuidado de enfermería con los niveles de satisfacción del usuario en servicio de emergencia Hospital Belén Trujillo. Estudio descriptivo correlacional, transversal. La toma de datos se

hizo por aplicación de 89 usuarios en las escalas de las Calidades de los cuidados de enfermería por las percepciones del usuario y con las escalas del grado de satisfacción por las percepciones del paciente. El 49% de pacientes hospitalizados en emergencia dicen haber recibido calidad regular de atención de enfermería, el 32% calidad buena del cuidado. El 47% están satisfechos con los cuidados recibidos y 41% satisfechos medianamente. hay relación significativa de calidad del cuidado de enfermería con grado de satisfacción del usuario $p < 0.05$

Segura y Suxe (16) en el 2018, cuyo objetivo fue analizar las satisfacciones de los usuarios en el cuidado de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” en la ciudad de Chiclayo. Estudio fue descriptivo, correlacional con población de 122 usuarios atendidos, se usó el Cuestionario de Evaluación CARE-Q (Caring Assessment Instrument) de 6 dimensiones: confort, accesibilidad, explica y facilita, se anticipa, relación de confianza, hace seguimiento y monitorea. El 78% calificó nivel medio, el 25% tiene satisfacción baja, ellos demandan que el cuidado dado por el profesional de enfermería se debe mejorar.

Vargas (17) en el 2021, con el objetivo de analizar las relaciones de las calidades de las atenciones de enfermería con las satisfacciones de los usuarios que existen en los servicios de hospitalización en la clínica San Jose en la ciudad del Cusco 2021. En dicho estudio que se realizó se aplicó una investigación no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal la población es de 310, obteniendo los resultados de calidad de atención de la siguiente manera con 31% deficiente, 43% el regular y 28% bueno; en cuanto a la satisfacción refieren el 39% con bajo, con 41% medio y 22% satisfechos.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1. primera variable de calidad de atención.

Las calidades de atenciones son deseadas en atención de salud, que alcanza en cumplir las características o cualidades al momento del cuidado, con ello se cumplen los requisitos, las normas legales, estándares y documentos necesarios. La calidad de atención en enfermería se practica en lo correcto o de estar bien, en la eficiencia, haciendo en el tiempo oportuno, para asegurar prácticas adecuadas de personal de enfermería, sin dejar a un lado los buenos tratos al usuario. Es atención dada a las familias, usuarios, y comunidades de forma humanizada, oportunas y eficientes, según estándar en la práctica, según valores sociales, técnico-científicos y humana. la adecuación del servicio para el usuario se expresa en normas concretas (18).

La calidad en la atención del enfermero está en dos direcciones, la complicada son series de técnicas según el mantenimiento del estándar, eficiencia y eficacia de atención dada. La calidad al ser dado en la atención son secuencias de series de características que se brindan con la posibilidad de restaurar en los pacientes, los niveles de salud remitido. La calidad de atención asistencial de enfermería es un pilar fundamental para la satisfacción del usuario en sus necesidades fisiológicas buscando siempre cumplir las metas al servicio de la familia y la comunidad, buscando dar ciertas metas desde el hacer las eficacias, lo correcto eficientes, competentes, oportunos, responsables, con valores humanizados y buenos tratos, al servicio de los pacientes como estándar que restauren en usuario el nivel de salud (19).

Dimensión 1: Elementos tangibles.

En estas dimensiones se les dará las Satisfacciones al usuario el cual están basados a todas las calidades de apariencias de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales en las

comunicaciones, comodidades y limpiezas; donde los términos tangibles no es simple término que se aplica a ciertas circunstancias reales y también puedan comprobarse mediante el tacto (20).

Dimensión 2: fiabilidad.

Son las aptitudes que tienen los profesionales para realizar todas las funciones que se requieren, en las condiciones brindadas, en intervalos de tiempos otorgados (21).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

Son las disposiciones de todos los servicios, frente a las demandas, son respuestas de la calidad que son aceptables, que están dentro de márgenes de tiempos aceptables, que se brindan a los pacientes todos los servicios rápidos y oportunos (22).

Dimensión 4: Seguridad.

Es la seguridad es los estados donde el peligro y la condición que están provocando daños psicológicos, físicos o materiales que se controlan para la preservación de la salud y los bienestar de todos los individuos y de la comunidad en general. Se evaluarán las actitudes de los profesionales que van a brindar conocimientos, privacidades, cortesías, y habilidades, que generaran seguridad en los pacientes (23).

Dimensión 5: Empatía.

Las empatías son claramente todas las actitudes afectivas, donde los estados emocionales son percibidos por los profesionales, se generan en aquello, donde los usuarios lo escuchan utilizando al máximo todas las capacidades de concentraciones, ofreciendo atenciones individualizadas en diferentes horarios de trabajo conveniente donde se brindan atenciones personalizadas y específicas (24).

2.2.2. Segunda variable de la satisfacción de los pacientes.

Son las complacencias de los usuarios con el servicio de Salud, con todos los proveedores mediante todos los resultados de las atenciones. Las satisfacciones de los usuarios deben ser tener objetivos irrenunciables para los responsables del servicio de salud y de medidas de los resultados y de todas las intervenciones. Después de las altas direcciones de los hospitales se deben conciencia de la importancia para reducir el tiempo de espera, mejorando la organización de los diagnósticos iniciales de los usuarios y de tener que mostrar todas las preocupaciones reales con el bienestar del usuario como la única forma para poder aumentar los niveles de satisfacción y las confianzas en los servicios de emergencia. Las satisfacciones se definen como "las medidas donde las atenciones sanitarias y los estados de salud resultante van a cumplir con todas las expectativas de los pacientes (25).

La satisfacción tiene los siguientes:

- a) Organizativos (tiempos de esperas, ambientes);
- b) Atenciones recibida y sus repercusiones en la salud de las poblaciones.
- c) Tratos recibidos en los procesos de atención por los profesionales encargados.

Según los usuarios, las actividades asistenciales se inician al mismo momento donde ingresa al Centro de salud. Las propuestas del Minsa del 2018 indican objetivos en implementar y desarrollar gestiones de calidad con mejoras continuas del proceso, según los objetivos principales de mejorar las calidades en atención y bajando las insatisfacciones de los pacientes (26).

La satisfacción del paciente es importante en la prestación de servicios para buena calidad, influye en comportamiento: L pacientes procuren o no en atenciones. Lugar que acuden en

recibir atenciones. Estén dispuestos a pagar las atenciones. Los pacientes sigan instrucciones de los prestadores de los servicios. Cuando los usuarios regresen a los prestadores de los servicios. Cuando los pacientes van a recomendar los servicios recibidos a los demás (27).

La calidad de servicio o satisfacción del paciente es difícil de medir, no se puede almacenar, se complica en inspección, no anticipa el resultado, no hay vida, hay duración corta, hay baja demanda, va a depender de las personas con poco sueldo; todo ello hace a la calidad del servicio sea juzgado por el usuario en que está recibiendo, es el momento de la verdad que ocurren en las interacciones personales entre quien da el servicio y quien lo recibe (28).

Los elementos de la Satisfacción del paciente: Rendimiento percibido: es desempeño, el paciente dice que obtuvo luego de tener un servicio. Expectativas: esperanza del paciente para lograr algo. Nivel de satisfacción, luego de tener resultados de los tres niveles de satisfacción, como la insatisfacción (se percibe el desempeño cuando no logra las expectativas del paciente; satisfacción (es cuando las expectativas del paciente se cumplen) y complacencia (es cuando las expectativas se exceden) (29).

Dimensión 1: Comunicación.

Se define como técnica y arte para dar información, motiva al usuario en salud desde las perspectivas individuales, institucional y comunitaria. Se ocupan de las prevenciones de toda enfermedad, la política, la salud y el mejoramiento de la calidad de la atención en la persona familia y comunidad haya explicaciones claras, información precisa y clara al paciente en los servicios del hospital, la intimidad del paciente sea previa autorización y plena comunicación y con respeto a la privacidad siendo códigos de ética del profesional de salud, son discretos con salud del usuario. Escuchar con Interés. Todo usuario requiere ser escuchado, con importancia en vez de que se prohíba las visitas de sus familiares, amigos o la compañía del usuario sea la enfermera, que influya en su satisfacción (30).

Dimensión 2: Clima de Confianza.

Las confianzas de los pacientes son complicadas, pero no son imposibles, en tener confianza de la persona se debe tener en cuenta los servicios que se les otorga, las comunicaciones activas y reciprocas que se deben desarrollar, identificando la necesidad del usuario y si hay confianza se debe crear relaciones interpersonales duraderas (31).

Dimensión 3: Actitud profesional.

La comprensión al paciente es el pilar donde se apoya la enfermera, acepta al paciente sin condición ahora y del pasado, con estilo de vida y la manera de ser. La función de la enfermera es ayudar. Se considera al usuario como persona, en dimensiones psicológicas o sociales. Comprende impactos de la situación vivida y se le acompaña. Conseguir propósitos con relación al paciente de persona a persona, facilita afrontar situaciones de mal trato a los pacientes facilitando el uso debido y apropiado de los recursos que están al alcance, generando la participación de los demás para una recuperación rápida del padecimiento de su salud de nuestro usuario. Adopta papel dominante: el profesional a cargo para atender al paciente toma actitud dominante, ello genera descontento en usuarios, tratan sin amabilidad y cortesía sin interés en salud del usuario (32).

Dimensión 4: Percepción del paciente de su individualidad.

La intimidad, es el núcleo de las personas y deben ser protegidas, es su interior mundo. Las percepciones del usuario en los servicios recibidos se centran en su mayoría en el valor, habilidad y destreza: Respeto mutuo: Las relaciones del personal y usuarios se centran en

valores éticos y morales, son principios para crear de confianza y amistad entre personas. En orden de llegada: En buena percepción del usuario el profesional respeta normas y políticas de la institución, como la orden de llegada del paciente, pero también hay centros de salud que no respetan el orden, los pacientes realizan largas colas para atenderse y son desplazados por otras personas que llegan recién, genera discusión, sea por parentesco del personal. Trato amable: A todo paciente se le trata amablemente, perciben calidad de atención, los hospitales tienen el problema, la enfermera no trata bien, hay faltan el respeto, no es buena la información, responden de alterada y prepotente donde el usuario se retire sin tener la atención (33).

Dimensión 5: Competencia técnica.

La idoneidad en tener que desempeñar las tareas o el desempeño de la labor encomendado eficazmente, por sus calificaciones requeridas en la atención y por esos debemos tener la capacidad de identificar la necesidad del paciente: El personal calificado debe tener capacidad de identificar de forma oportuna la necesidad de los paciente, y solo consiguen experiencias y conocimientos basados en diferentes capacidades que poseen, el personal calificado se debe prepara en identificar el malestar del usuario y así conocer todos los problemas, para dar solución inmediata (34).

2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema.

Según Florence Nightlinle (1820-1910), nos explica sobre la interacción del paciente con el personal asistencial promoviendo los cuidados preventivos humanísticos, creando conocimiento científico y técnico para mejorar la calidad de atención disminuyendo en todo momento todo tipo de riesgos y complicaciones.

Los profesionales de enfermería deben dar un beneficio máximo para sus pacientes, mediante una óptima atención según el conocimiento adquirido, las tecnologías sofisticadas y avanzadas de la medicina moderna, ello brindara el máximo beneficios en la salud del paciente para disminuir en todo momento todo tipo de riesgos.

2.3. Formulación de hipótesis:

2.3.1. Hipótesis general.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

H0: No hay una relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación.

En esta investigación se usará el método deductivo, hipotético deductivo, que son estrategias de razonamientos a emplear por observaciones de la población para tener que deducir toda conclusión lógica mediante series de premisas o de principios hipotéticos. Son todos los procesos de pensamientos que en los principios o leyes o de lo particular por todos los hechos concretos o fenómenos (35).

3.2. Enfoque de la investigación.

El estudio es cuantitativo, porque se podrá cuantificar de forma numérica las variables del estudio y se podrá identificar e interpretar por medio del uso de tablas y gráficos los resultados del estudio (36).

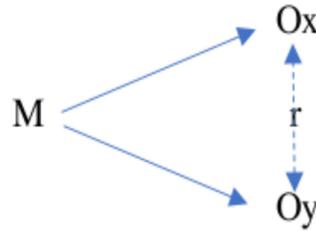
3.3. Tipo de investigación.

En este trabajo de investigación se aplicarán los estudios del tipo aplicada porque todos los hallazgos permitirán ayudar a comprender todos los fenómenos estudiados y así dar todas las recomendaciones o soluciones a las problemáticas que antes fuera planteada (37).

3.4. Diseño de la investigación.

El diseño de esta investigación es de tipo correlacional, porque busca hallar la relación entre dos variables del estudio en características contables de manera estadística. De corte transversal, porque hará un corte en el tiempo para poder recolectar los datos en un tiempo establecido con la finalidad de medir las variables en un momento de variabilidad histórico (36).

Este trabajo de investigación será observacional, con el nivel de alcance correlacional, descriptivo, de corte trasversal, donde se estudiarán y se recolectarán toda la información de la población en un determinado tiempo (38).



Donde:

- M: Muestra
- O: Muestra u objeto de estudio
- Ox: calidad de atención
- Oy: Satisfacción
- r: relación que existe de ambas variables

3.5. Población, muestra muestreo.

3.5.1. Población:

Para esta investigación se tomará como población de 500 usuarios que estarán en observación en el área de emergencia. Para encontrar la población como objetivo se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, y los tiempos calculados en la ejecución de esta investigación y de las cantidades totales de pacientes con permanencias mayores a 24 horas, realizando luego un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple de la siguiente formula:

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

Donde:

n: Tamaño de la población (500)

z: Nivel de confianza

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

e: error de muestra

N: 68

3.5.2. Muestra y muestreo:

Reemplazando los valores la muestra es de 68 pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022.

Reemplazando:

$$\begin{aligned}n &= \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 500}{0.04^2 \times (500- 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} \\n &= \frac{91.238}{0.98087} \\n &= \mathbf{93.01}\end{aligned}$$

La muestra estará conformada por 68 usuarios que formarán parte de la muestra y que cumplan con los criterios de inclusión.

Criterios de selección. Tenemos 2 criterios y son:

Criterio de Inclusión.

- Usuarios que estuvieron en permanente observación por más de 24 horas.
- Usuarios mayores de 16 años y menores de 60 años todos de ambos sexos. Pacientes con grados de dependencia I, II Y III. Pacientes que aceptaron su consentimiento informado, pero teniendo en consideración del buen estado de salud mental y física que puedan responder a las preguntas del instrumento aplicado. Pacientes constantemente regresan como mínimo de 4 veces. Usuarios que están en condiciones de responder las encuestas.

Criterio de exclusión.

- Pacientes que presentan ciertas alteraciones en su estado de conciencia (escala Glasgow con puntuaciones menor de 15).
- Usuarios sometidos a efectos de pseudoanalgesia, presentando grados de dependencias IV y V.
- Pacientes que no deciden participar en la encuesta previamente consultado. Sujetos con trastornos de lenguajes confirmados.
- Pacientes que hayan sido encuestados y regresan al mismo servicio de atención.

3.6. Variables y operacionalización:

- Primera variable: Calidad de atención.
- Segunda variable: Satisfacción.

Definición conceptual de la primera variable: Calidad de atención.

Son todos los derechos que tiene el usuario para atenderse en los servicios de salud, el tener que ser atendido de manera digna por los profesionales de salud, en todo ambiente de calidad óptima, alcanzando las satisfacciones de todas sus necesidades y expectativas ante situaciones de enfermedades, dolores y sufrimientos que están atravesando. Por esas razones, en los Sistemas de Gestión de Calidad, se llaman a desarrollar culturas que están centradas en los usuarios como las primeras políticas que rigen en todas para la Atención de su Salud en la mejora de vida (39).

Definición operacional de la primera variable: Calidad de atención.

Para obtener los datos de Calidad de atención, será mediante de conjuntos de preguntas de 23 ítems con cinco dimensiones: Elementos tangibles con 4 preguntas, Fiabilidad con 4 preguntas, Capacidad de respuesta con 6 preguntas, Seguridad con 5 preguntas y Empatía con 4 preguntas. Se evaluará con escala numérica de bueno: 1, malo: 2 y regular:3. El cuestionario de calidad de atención, es un instrumento desarrollado por Reynaldo Ruiz Pinchi, que realizó la investigación de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario en el hospital Essalud II, Tarapoto- San Martín 2016.

Definición conceptual de la segunda variable: Satisfacción.

Son acciones para satisfacer o tener que satisfacerse. Son sentimientos de bienestar que sienten los usuarios cuando son cubiertas sus necesidades o deseos. Son los criterios del usuario en la atención de toda su estancia hospitalaria. Las satisfacciones de los pacientes se concretan por la adición de todos los factores de satisfacciones con las competencias de los profesionales de salud, que se relaciona con las cualidades de la persona para interactuar permanentemente hasta encontrar la mejoría de los pacientes (40).

Definición operacional de la segunda variable: Satisfacción.

Para obtener los datos de satisfacción, que cuenta de 25 ítems divididas en 5 dimensiones como: Comunicación, clima organización, actitud profesional, percepción del paciente, competencia técnica; estas están medidas con escala ordinal de nunca: 1, casi nunca: 2, regular: 3, casi siempre:4 y siempre: 5.

Tabla 1. Variables y operacionalización.

Variables 1. Calidad de atención:

Definición operacional. Será por conjuntos de preguntas de 23 ítems con 5 dimensiones como elementos tangibles con 4 preguntas, fiabilidad con 4 preguntas, capacidad de respuesta con 6 preguntas, seguridad con 5 preguntas y empatía con 4 preguntas. Calificándose con escala numérica de Bueno: 1, Malo: 2 y Regular: 3.

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Elementos tangibles	Estado físico de instalación y limpieza Presentación de la enfermera	Peor estado de salud (0 – 33 puntos) Regular estado de salud (34 – 67 puntos) Buen estado de salud (68 – 100 puntos)	Ordinal
Fiabilidad	Oportunidad de atención en urgencias Orden y continuidad en la atención		Ordinal
Capacidad de respuesta	Sencillez en los tramites Oportunidad en la asignación de citas Disponibilidad y agilidad para atender		Ordinal
Seguridad	Confianza en el personal y en la atención recibida		Ordinal
Empatía	Amabilidad y buen trato		Ordinal
	Atención individual		

Variables 2. Satisfacción del paciente.

Definición operacional. Tiene 25 preguntas, divididas en 5 dimensiones como: Comunicación, clima organización, actitud profesional, percepción del paciente, competencia técnica; evaluadas con escala ordinal de nunca:1, casi nunca: 2, regular: 3, casi siempre:4 y siempre: 5.

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Comunicación	Intimidad en la conversación.	Adecuado (10 - 12 puntos)	Ordinal
	Escucha con Interés		Ordinal
Clima de Confianza	Capaz de discutir problemas personales		Ordinal
Actitud Profesional	Adopta un papel dominante		Ordinal
Percepción del paciente de su individualidad	Respeto mutuo		Poco adecuado (08 – 09 puntos)
	Respeto al orden de llegada	Inadecuado (00 – 07 puntos)	Ordinal
	Trato amable y cordial		
Competencia Técnica	Capacidad de Identificarlas necesidades del usuario		Ordinal

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.7.1. Técnica.

La técnica que se usará para este estudio será la Encuesta, por su modalidad y el tiempo de aplicación. Se realizará en un tiempo de 20 a 25 minutos.

3.7.2. descripción de instrumentos.

Este instrumento para **calidad de atención**, está dirigida a pacientes en los servicios de emergencia de un hospital nacional de Lima 2022 de ambos sexos. Esta ficha técnica de calidad de atención, tiene el cuestionario desarrollado por Reynaldo Ruiz Pinchi en 2016, quien realizó la investigación de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo del hospital Essalud II, Tarapoto-San Martín. Consta de 23 ítems divididos en 5 dimensiones como: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; evaluadas con una escala ordinal de bueno: 1, malo:2 y regular: 3.

El instrumento para la **satisfacción** fue elaborada por Reynaldo Ruiz Pinchi en 2016, quien realizó la investigación de la calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo del hospital Essalud II, Tarapoto-San Martín, que consta de 25 ítems, divididos en 5 dimensiones como: Comunicación, clima organizacional, actitud profesional, percepción del paciente y competencia técnica, evaluadas con una escala ordinal de nunca: 1, casi nunca: 2, regular: 3, casi siempre: 4, y siempre: 5.

3.7.3. Validación.

La validez es el grado donde los instrumentos miden las variables que se quiere medir. Aquí, la validez del instrumento se realizó en la tesis de Reynaldo Ruiz pinchi en 2016, quien realizo la investigación de calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo del hospital Essalud II, Tarapoto-San Martin; el instrumento esta confiable y validado con una visión multidimensional, por juicios de expertos, donde se sometió a los instrumentos al análisis de tres expertos que evaluaron los datos. Se analizó los instrumentos por tres conceptos: pertinencias, relevancias y claridades. Dichos instrumentos cumplen con las tres condiciones, el cual los profesionales expertos han firmaron los certificados de validez en el trabajo original donde se indican que existen que “Hay Suficiencia”. La validación de las pruebas pilotos fueron analizados por los tres expertos, se han verificado el estado del instrumento, la validez interna fue para la variable calidad fue de 0,91 para la segunda variable fue 0.93.

3.7.4. Confiabilidad.

En la investigación que se va a realizar se utilizó como instrumento el cuestionario de **Calidad de atención y Satisfacción**; el cual se sometieron de manera imparcial con las pruebas de confiabilidad por el coeficiente de Alfa de Crombach, para obtener valores de las variables para obtener los puntajes acumulados con la siguiente formula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\sum Si^2Ki=1$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

St^2 : Es la varianza total de filas.

K : Es el número de ítems o preguntas.

Las herramientas fueron preparadas por los autores e instituciones reconocidas y validados a través de juicios de expertos, en el trabajo original. Para comprobar la seguridad y la confianza en el trabajo original se efectuaron un piloto de 10 personas en una entidad similar teniendo como resultado para **Calidad de atención** un valor Alfa de Crombach de 0.907, brindando seguridad y haciendo que el instrumento sea confiable.

En el segundo instrumento fue el instrumento **Satisfacción**, se obtuvo un Alfa de Crombach de 0.923, también nos indica que es confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.

Autorización y coordinación previa para la recolección de datos.

Se trabajará en el cumplimiento de la diligencia para su autorización de las autoridades para realizar la encuesta en un hospital nacional de Lima en los servicios de emergencia y se coordinará con las enfermeras para fijar el día en que se llevará a cabo las encuestas.

Aplicación del instrumento de recolección de datos.

Se realizará en el año 2022, en los días que estén menos libres; las encuestas se realizarán a cada paciente en los Servicios de Emergencia, se les tendrán que explicar los objetivos del estudio, el cual firmarán los consentimientos informados para tener que participar en nuestro

estudio, se tendrán entre 15 a 20 minutos, luego se revisaran las encuesta para verificar el contenido y para su análisis.

Plan de análisis.

Terminada la obtención dela base de datos luego de la aplicación del instrumento se analizarán los datos mediante el programa de SPSS.25.0, posteriormente se realizarán las figuras y las tablas en el programa Microsoft Office Word 2014 y Microsoft Office Excel 2014, después se procederán con los análisis estadísticos correspondientes a través de los porcentajes y las frecuencias en tablas, usando figuras de barras, cuyos elementos nos ayudan para ver las descripciones de las variables de estudio. Se analizarán mediante la estadística no paramétrica utilizando el análisis de correlación de Spearman.

3.9. Aspectos éticos:

Se tendrá en cuenta los aspectos de protección del entrevistado de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia y justicia, así mismo se aplicará el consentimiento informado previa información dad a los participantes.

Principio de autonomía.

El principio incorpora las bioéticas a las éticas médicas tradicionales, definidas como aceptación del agente responsable en la toma de decisión. Se respetará mediante consentimiento informado de aceptación en participación del estudio.

Principio de beneficencia.

Este principio lo que se busca es aportar o beneficiar en la nuestro entrevistado para desarrollar las problemáticas aportando a en la investigación para mejorar las condiciones de calidad de vida de los entrevistados.

Principio de no maleficencia.

Este principio toda investigación de connotación social no trata de perjudicar a las instituciones o a las muestras elegidas, dado que se respetarán las privacidades de los datos donde también en el bienestar del sujeto.

Principio de justicia.

Este principio generalmente se refiere a justicias distributivas, donde lo equitativo de bienes escasos en comunidades. Con justicias significas, para dar a cada uno de lo propio, de lo necesario, donde se busca vínculos de los proyectos sociales ciertos beneficios equitativos de las poblaciones.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

4.1. Cronograma de actividades:

ACTIVIDADES	2021												2022							
	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de título	x																			
Aplicación del problema de estudio como el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las limitaciones de la investigación.		x	x	x																
Aplicación de marco teórico del estudio, antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.					x	x	x													
Aplicación de metodología del estudio como método de investigación enfoque de la investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, variables y operacionalización; técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos.									x	x	x	x								
Aplicación de aspectos administrativos del estudio como cronograma de actividades y presupuesto.													x	x						
Aplicación de referencias del estudio como revisión bibliográfica, anexos y matriz de consistencia.														x	x	x				
Aprobación del proyecto																	x	x	x	
Sustentación de proyecto																				x

4.2. Presupuesto.

POTENCIALES HUMANOS	RECURSOS HUMANOS		
	Asesorías	1	1500
	Técnico en digitaciones	1	120
	Encuestador	2	80
	Estadísticos	1	500
RECURSOS MATERIALES	Material bibliográfico		
	Textos	aprox	300
	Internet	aprox	120
	Otros	aprox	100
	Material de impresión		
	Impresión y copias	aprox	150
	USB	1	20
	Material de escritorio		
	Papel bond A4 80 gr	1 millar	30
	Tableros	20 unid	100
	Lapiceros	5 docenas	50
	Lápices	5 docenas	50
	Borradores	5 docenas	50
	SERVICIOS	Servicios	
Comunicaciones		aprox	75
Movilidad y viáticos		aprox	200
Imprevistos		aprox	200
total			3195
RECURSOS FINANCIADOS	El proyecto esta autofinanciado		

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020. [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
2. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. [Internet]. Lima, 2019 [Consultado el 04 de febrero del 2022]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf
3. Salazar R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca [Tesis para grado de magíster en gestión de los servicios de la salud] Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [Consultado el 04 de febrero del 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Rocha G., Zaira D., Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chincha, 2017. Informe final de investigación. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2017. [Consultado el 04 de febrero del 2022]. Disponible en: https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/S

ATISFACCI%c3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SAL
UD%202017.pdf

5. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018. [Consultado el 05 de febrero del 2022]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [Consultado el 08 de febrero del 2022]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_4494493_3_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
7. Asencios V. 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. En internet accedido el 25 de febrero del 2022
8. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021 En internet <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf> accedido el 25 de febrero del 2022
9. Rocha G., Zaira D., Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chíncha, 2017. Informe final de investigación. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica; 2017.

[Consultado el 04 de enero del 2022]. Disponible en:

https://autonmadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%c3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf

10. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud. [Internet]. Lima: Grupo Raso E.I.R.L; 2016. [Consultado el 04 de febrero del 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>
11. García G. Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de santo domingo de los Tsáchilas (Tesis para optar el Grado Magister en servicios de gerencia de salud) Ecuador: Universidad Autónoma de los Andes Facultad de Ciencias Médicas Programa de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud; 2017
12. Ruydiaz K., Salarrriaga G., Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt. [Internet]. 2018. [Consultado el 12 de febrero del 2022]; 10 (1); pp.49-61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
13. Angulo T., Gómez S. Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017. [Consultado el 22 de febrero del 2022]. Disponible en: https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-g_mez
14. Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Consultado el 16 de febrero del 2022]. Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POSMGSS-184.pdf>

15. Marín M., Álvarez C., Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. 2017. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas ISSN: 2395-7972 [Access 29 de enero del 2022]; Available in <file:///C:/Users/Jaime/Downloads/DialnetPercepcionDeLaAtencionDeEnfermeriaYSatisfaccionLab-5985482.pdf>
16. Palomino A., Rivera E., Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. En internet https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y accedido el 14 de febrero del 2022
17. Lizana G. Calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas Lima 2019. En internet https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y accedido el 14 de febrero del 2022.
18. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo. 2018. En internet https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 14 de febrero del 2022.

19. Segura L., Suxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes – 2018. En internet
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5049/Sigura%20Lan%20o%20%26%20Suxe%20Suxe.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 15 de febrero del 2022
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominosNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Vargas K. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. En internet
<http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/bitstream/autonomaeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf> accedido el 15 de febrero del 2022
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominosNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. Acevedo G. Competencia técnica y responsabilidad de Enfermería [publicación periódica en línea] 2012. Agosto [aproximadamente 3pp] Disponible en;
<https://es.slideshare.net/cicatsalud/competencia-tnica-y-responsabilidad-tec-enf-cicatsalud>
22. Mejía A., Rivera S. Nivel de Satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Regional docente las Mercedes, 2016. (Para optar al Título profesional de Licenciada en Enfermería.) Pimentel: Universidad Señor de Sipan, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico profesional de enfermería; 2016

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%20F1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf;jsessionid=4C2573EBA33EA87BFA6BE375CF7357D4?sequence=7>

23. De Los Ríos C., Ávila R. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería [en línea] 2004, XXII (Septiembre-Sin mes): [Fecha de consulta: 7 de febrero del 2022] Disponible en:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>> ISSN 0120-5307
24. Cañarejo A., Pabón P. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el Nivel de Satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012”. (Tesis para la obtención del Título de Licenciadas en Enfermería). Ecuador: Universidad Técnica del Norte Facultad Ciencias de la Salud Escuela de Enfermería; 2013
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/06%20ENF%20529%20TESIS%20COMPLETA.pdf>
25. Ruiz P. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016” (Tesis para Obtener el Grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud) Perú: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1
26. Busse P., Godoy S. Comunicación y Salud [publicación periódica en línea] N° 38 2016.Junio [citada: ISSN 0719-3661versión On-line ISSN 0719-367X](VOL. 38)[APROXIMADAMENTE 2PP]DISPONIBLE EN:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-367X2016000100001

27. Jiménez T. Clidad Farmacoterapéutica. España: Editorial- publicacions de la universitat de Valencia 2006.
28. Arévalo L., Garcia I. Aptitud, Actitudes Enfermeros frente al abordaje de los Patrones funcionales Psicosociales de la atención primaria [Publicación periódica en línea] 2013[citada el 14 de febrero del 2022. Vol. 7, No 2 (2013)]:[1pp]Disponible en: <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/305>
29. Willamowius D., Martínez Y. Fiabilidad de indicadores de calidad del cuidado de enfermería: comprobando la concordancia y fiabilidad entre evaluadores, Latino-Am. Enfermagem, 2013(4; 22(2):234-40): (DOI: 10.1590/0104-1169.3262.2407).
30. Huiza G. Satisfacción de usuario externo sobre la Calidad de atención de Salud en el hospital de la base Naval. Callao (tesis para optar el Grado Académico en Magister en Enfermería). Lima Universidad, Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina humana; 2006.
31. Morales G. Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de salud, en Mistrato Risaralda, Febrero- Abril 2009.(Tesis para optar el Titulo de Enfermero).Bogotá; Pontífice Universidad Javeriana, Facultad de Enfermería;2009 <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
32. Arroyo O., Castillo I. Percepción del familiar sobre la atención que brinda el profesional de enfermería al paciente pos operado inmediato en la Unidad de Recuperación Posanestésica central del Hospital Nacional Cayetano Heredia, (Tesis para optar en Grado de Especialista en cuidados quirúrgicos con mención en recuperación pos anestésica) Lima: Universidad Peruana Unión. Unidad Posgrado de Ciencia de la Salud; 2017

33. Ayuso D., Begoña G. Gestión de la Calidad de Cuidados en Enfermería Seguridad del paciente [en línea] Madrid Disponible en: <http://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788499698830.pdf>
34. Lazo Gonzales O Y Santivañez Pimentel Atención de Salud con Calidad [en línea]1º ed. Perú: Lima. [Citado: 2018 mayo]. Disponible en: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
35. Huarcaya R. Percepción de la Calidad de atención en los usuarios del servicio de Emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015. (Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas).Perú: Universidad Nacional José María Arguedas; Facultad de Ciencias de la Empresa.2015
36. Díaz M. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca”. Universidad Nacional de Cajamarca Facultada Ciencias de la Salud Escuela Académico profesional de Enfermería sección –Chota, (Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería)2014.
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1>
37. Ruiz Pinchi, R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín”) Tarapoto- Perú; 2017
38. Hernández R., Fernández C., y Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014[citado 01 de febrero 2022]

39. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2022]
40. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3º Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2022]. 656 p. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
41. Costa G., Morais A., Pinheiro M., Berenice G., Nascimento J. Calidad de vida en pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis –julio 2016”, Pg. 67, 68.
42. Francisco Javier Bonilla León (2014) Educación sanitaria al paciente con enfermedad renal crónica avanzada. ¿Existe evidencia de su utilidad?, Facultad de Medicina y Enfermería. Universidad de Córdoba, Pg. 1 – 12
43. Gonzales L. Calidad Percibida de la atención de Enfermería en los usuarios del área de Emergencia del Hospital “Manuel Ignacio monteros” Iess Loja. (Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería) Ecuador: Universidad Nacional de Loja Facultad de la Salud Humana carrera de Enfermería; 2016
44. Cuji G. Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de santo domingo de los Tsáchilas (Tesis para optar el Grado Magister en servicios de gerencia de salud) Ecuador: Universidad Autónoma de los Andes Facultad de Ciencias Médicas Programa de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud; 2017

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia:

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cuál es la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? •¿Cuál es la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión fiabilidad con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? •¿Cuál es la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? •¿Cuál es la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión seguridad con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? •¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión empatía con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? •¿Cuál es la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión comunicación en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? •¿Cuál es la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión clima de confianza en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? •¿Cuál es la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión actitud profesional en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? •¿Cuál es la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en su dimensión percepción del paciente de su individualidad en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? •¿Cuál es la relación de calidad de atención de personal asistencial de enfermería con satisfacción de pacientes en su dimensión competencia técnica en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022? 	<p>Objetivo general Analizar la relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión elementos tangibles con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 •Determinar la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión fiabilidad con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 •Determinar la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 •Determinar la relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería en su dimensión seguridad con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 •Determinar relación de calidad de atención de personal asistencial de enfermería en su dimensión empatía con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 •Determinar relación de calidad de atención de personal asistencial de enfermería con la satisfacción de pacientes en su dimensión comunicación en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 •Determinar relación de calidad de atención de personal asistencial de enfermería con la satisfacción de pacientes dimensión clima de confianza en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 •Determinar relación de calidad de atención de personal asistencial de enfermería con la satisfacción de pacientes dimensión actitud profesional en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 •Determinar relación de calidad de atención de personal asistencial de enfermería con satisfacción de pacientes dimensión percepción del paciente de su individualidad en Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 •Determinar relación de calidad de atención del personal asistencial de enfermería con satisfacción de pacientes dimensión competencia técnica en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 	<p>Hipótesis General Hi: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022 H0: No hay relación de la calidad de atención del personal asistencial de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022</p>	<p>Primera variable: Calidad de atención</p> <p>de</p> <p>Segunda variable: Satisfacción</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicada ▪ Enfoque cuantitativo <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método inductivo, deductivo e hipotético-deductivo</p> <p>Diseño observacional, descriptivo, correlacional y transversal</p>

6.3. Instrumentos:

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA 2022

Instrucciones: Nos gustaría que, llenara el presente cuestionario sobre su salud, sobre cómo se ha sentido durante las últimas 4 semanas. Por favor, marque con un aspa (X) la alternativa que corresponda según su criterio. Las preguntas que siguen se refieren a lo que usted piensa sobre su salud. Sus respuestas permitirán saber cómo se encuentra usted y hasta qué punto es capaz de hacer sus actividades habituales. Conteste cada pregunta tal como se indica. Si no está seguro/a de cómo responder a una pregunta, por favor conteste lo que le parezca más cierto.

Bueno: 1 Malo: 2 Regular: 3

N	ITEMS	1	2	3
	ELEMENTOS TANGIBLES			
1	Estado físico de instalaciones ¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	Limpieza de las instalaciones y elementos físicos ¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	Presentación personal de enfermeros ¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	Comodidad de camas y sillas ¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
	FIABILIDAD			
5	Oportunidad de la atención de urgencias ¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan de urgencia?			
6	Continuidad y orden lógico en la atención ¿Cómo es la atención en el hospital?			
7	Interés en la resolución de problemas de los usuarios ¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	Cuidado en el registro de información de los usuarios ¿Cómo considera Uds. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA			
9	Sencillez de los trámites para la atención ¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?			

10	Oportunidad en la asignación de citas médicas ¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	Disposición para atender preguntas ¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	Agilidad del trabajo para atención más pronta ¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	Cooperación entre funcionarios ¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos ¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
	SEGURIDAD			
15	Confianza transmitida por empleados ¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	Recibimiento de los medicamentos adecuados: ¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	Ubicación apropiada del usuario: ¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	Idoneidad del personal de salud: ¿Cómo considera que el personal que labora en el Hospital se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	Cumplimiento de medidas de seguridad: ¿Cómo considera que el Hospital cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
	EMPATÍA			
20	Amabilidad en el trato: ¿Cómo se percibe la amabilidad de todos los miembros que conforman este hospital?			
21	Atención individualizada al usuario: ¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	Claridad en orientaciones brindadas al usuario: ¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
23	Comprensión de las necesidades: ¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA**

Nunca: 1 Casi nunca: 2 Regular: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	COMUNICACIÓN					
1	¿Considera que el personal que lo atiende le brinda instrucciones claras y precisas?					
2	¿Considera que el Enfermero(a), atiende sus dudas y quejas oportunamente?					
3	Intimidad en la conversación					
4	¿Ud. considera que el Enfermero(a), es discreto con relación a su salud?					
5	Escucha con interés					
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
6	Capacidad de discutir problemas personales					
7	¿Para Ud. el personal que lo atiende es confiable como para contarle sucesos personales?					
	ACTITUD PROFESIONAL					
8	Adopta un papel dominante					
9	¿Cree Ud. que el personal lo atiende de manera prepotente?					
10	¿Ud., ha recibido maltratos verbales del personal médico del Hospital?					
	PERCEPCION DEL PACIENTE					
11	Respeto mutuo					
12	¿Considera Ud. que el Enfermero(a), es respetuoso con todos los pacientes sean niños o adultos?					
13	¿Cree Ud. que el Enfermero(a), se dirige a su persona con respeto?					
14	Respeto al orden de llegada					
15	¿Considera que en el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios?					
16	¿Considera que el personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y lo permite ingresar antes que todos?					
17	Trato amable y cordial					
18	¿Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortés?					
19	¿Considera que la persona encargada de atenderlo es amable y cortés?					
20	¿Cree Ud. que el personal es tolerante con los diferentes usuarios?					
21	¿Considera que el personal trata con empatía a los usuarios?					
	COMPETENCIA TECNICA					
22	Conocimientos propios de su especialidad					
23	¿Considera que el enfermero(a), que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario?					
24	Capacidad para identificar las necesidades del usuario					
25	¿Cree Ud. que el enfermero(a), tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario?					

¡Gracias por tu colaboración!

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: CERNA MONSEFU RONALD

Título : “**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA 2022**”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *CERNA MONSEFU RONALD*. El propósito de este estudio es: Analizar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción de los pacientes en los Servicios de Emergencia de un Hospital Nacional de Lima 2022. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

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

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

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

y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con 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.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad:

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

Derechos del participante:

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

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre:

DNI: