



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad de atención y satisfacción en pacientes adulto mayor en el servicio
de emergencia de un hospital, Ica – 2023

Para optar el título de

Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado Por:

Autor: Guerra Guillen, Flor Eliana

Código ORCID: <https://orcid.org/009-0006-2168-2161>

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3439-7517>

Línea de Investigación General

Salud y bienestar

Lima – Perú

2023

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

FECHA: 08/11/2022

Yo,... **GUERRA GUILLEN FLOR ELIANA** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES ADULTO MAYOR EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL, ICA - 2023”

Asesorado por el docente: Dr. Molina Torres José Gregorio DNI ...003560692 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de (12) (doce) % con código __oid:__ oid:14912:338626389_____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....

Firma de autor 1

Firma de autor 2

GUERRA GUILLEN FLOR ELIANA Nombres y apellidos del Egresado

DNI:22081099

DNI:




Firma

Dr. Molina Torres José Gregorio

DNI:003560692

Lima, 10 de marzo de 2024

**Calidad de atención y satisfacción en pacientes adulto mayor en el
Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023.**

**Línea de Investigación General
Salud Mental**

Asesor: Dr. Molina Torres, José Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3439-7517>

JURADOS:

Presidente: Susan Haydee Gonzales Saldaña.

Secretario: José Gregorio Molina Torres.

Vocal: Milagros Lisbeth Uturnco Vera.

DEDICATORIA

A Dios por ser el inspirador de mis pensamientos y el motor para siempre seguir adelante y llenar mi vida de felicidad y deseos de superarme.

A mi familia por todo el apoyo y paciencia que me han brindado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado y acompañado a lo largo, de la carrera, ser mi apoyo, mi luz y fortaleza.

A la Universidad Norbert Wiener por darme la oportunidad de enriquecer mis conocimientos y desempeño laboral.

A mi asesor Dr. José Molina por brindarme

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
1. EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	10
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1. Teórica	14
1.4.2. Metodológica	14
1.4.3. Práctica	15
1.5. Delimitaciones de la investigación	15
1.5.1. Temporal	15
1.5.2. Espacial	16
1.5.3. Población o unidad de análisis	16
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas	21
2.3. Formulación de hipótesis	29
2.3.1. Hipótesis general	29
2.3.2. Hipótesis específicas	29
3. METODOLOGÍA	31
3.1. Método de la investigación	31
3.2. Enfoque de la investigación	31
3.3. Tipo de la investigación	31
3.4. Diseño de la investigación	31
3.5. Población, muestra y muestreo	32

3.6.	Variables y operacionalización	34
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1.	Técnica	35
3.7.2.	Descripción de instrumentos	35
3.7.3.	Validación	35
3.7.4.	Confiabilidad	36
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	36
3.9.	Aspectos éticos	36
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	38
4.1.	Cronograma de actividades	38
4.2.	Presupuesto	38
5.	REFERENCIAS	40
	ANEXOS	48
	Anexo 1: Matriz de consistencia	49
	Anexo 2: Instrumento	50
	Anexo 3: Formato de consentimiento informado	53

RESUMEN

Introducción: El adulto mayor es un paciente que necesita tener otro tipo de cuidado de manera que el personal de salud debe estar preparado para afrontar las diferentes situaciones que contribuyan a que el paciente se sienta satisfecho de la forma en la que es atendido y se logre una mejor adherencia al tratamiento.

Objetivo: Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023. La población estará constituida por 745 pacientes adulto mayor de los cuales 253 conformarán la muestra.

Metodología: La investigación se centrará en el método hipotético-deductivo de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental exactamente un correlacional. Para la recolección de datos se trabajará con la técnica de la encuesta y se aplicará instrumentos estandarizados siendo un cuestionario sobre calidad de atención y un cuestionario sobre satisfacción del usuario. Para obtener los resultados se utilizará el programa SSPS versión 25 y el software Microsoft Excel para procesar y analizar los datos recolectados con lo cual se podrán elaborar las tablas con sus respectivas figuras, así también probar las hipótesis planteadas a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Palabras claves: Calidad, atención, cuidado, satisfacción, adulto mayor.

ABSTRACT

Introduction: The older adult is a patient who needs to have another type of care so that health personnel should be prepared to face different situations that contribute to the patient's satisfaction with the way he/she is cared for and better adherence to treatment is achieved.

Objective: To establish the relationship between quality of care and satisfaction in elderly patients in the Emergency Department of a Hospital, Ica - 2023. The population will be constituted by 745 elderly patients of which 253 will form the sample.

Methodology: The research will focus on the hypothetical-deductive method of quantitative approach, applied type and non-experimental design exactly a correlational one. For data collection, the survey technique will be used and standardized instruments will be applied: a questionnaire on quality of care and a questionnaire on user satisfaction. To obtain the results, the SSPS version 25 program and Microsoft Excel software will be used to process and analyze the data collected, which will be used to prepare tables with their respective figures, as well as to test the hypotheses proposed through Spearman's Rho correlation coefficient.

Key words: Quality, attention, care, satisfaction, elderly.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) con el pasar del tiempo, en América Latina se presentó diferentes procesos de transformación en relación al entorno del cuidado de la salud y las instituciones que la conforman y se encuentran vinculadas a esta, en donde la calidad se estableció como eje central y necesaria durante la actividad de atención prestada en el servicio de salud (1).

Con lo que respecta al contexto internacional, los sistemas de salud se encuentran afectados de forma grave la cual se ve afectada por la falta de recursos humanos que logren influir en la calidad de la atención; una investigación desarrollada en Argentina, en especial en el área de emergencia del Hospital Samic Alem nivel II. Juan Fernando Alegre, Misiones, se demostró que la percepción de satisfacción no fue buena respecto a poder identificar a los enfermeros, así como limpieza, así como su organización en cuanto al servicio (2).

Por otro lado, con relación al contexto en el Perú, las mujeres que se encuentran en la tercera edad las cuales están representadas por un 82,3% tienden a presentar por lo menos alguna enfermedad de nivel crónico, en comparación con los adultos mayores de sexo masculino que representa el 72,9%. De igual forma, se determinó que, hasta hoy en día, por motivos de la pandemia generada por COVID-19, donde las enfermedades crónicas van aumentando relativamente para ambos sexos, de manera que se encuentra en manos del sector de salud la responsabilidad de alcanzar y brindar cuidados adecuados que respecto a este grupo etario (3).

Como ya se conoce, el sector salud se encuentra encaminada al diagnóstico, atención patológica, calmar el dolor, así como la curación. Sin embargo, el abordaje para personas de la tercera edad debe de ser diferente, pues se tiene ciertas particularidades propias de esta edad, y

resulta necesario poder dar respuesta al cambio que experimenta producto de su edad, es por ello que al ser una muestra tan sensible es necesario que el personal de enfermería se encuentre capacitado para poder realizar un adecuado abordaje (4).

En un estudio realizado los pacientes adultos mayores que asistieron al área de Medicina del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, señalaron que los profesionales de la salud encargados de prestar la atención, en este caso las enfermeras, no asignan el tiempo necesario para explicar claramente el tratamiento que están brindando, de igual forma, no brindan un nivel de confianza aceptable para que exista una mejor apertura; esto se refleja con un 8,3% de participantes que tiene claro que existe una baja calidad por parte del personal en cuanto a la atención, a ello se le suma que un 16,7% no está satisfecho con la atención recibida (5).

Por otras partes se desarrolló un estudio en Arequipa, en el cual se produjo un incremento del número de fallecidos como también de enfermos, lo cual trajo resultado la afirmación por parte de los pacientes, quienes no se encontraban satisfechos de la forma en la que eran atendidos por los profesionales de salud; el cual se ve reflejado en el porcentaje obtenido, siendo este de un 83,8% de pacientes de la tercera edad que su satisfacción resulto ser negativa al evaluar la calidad de atención (6).

Existe una crisis que a viene resquebrajando el sector de salud en el Perú; esto complica la atención adecuada de los adultos mayores, ya que se producen retrasos en las consultas, escasez de equipos y recursos necesarios para realizar exámenes y procedimientos, entre otros factores que disminuyen la satisfacción de los pacientes de edad avanzada (7).

Julca en su estudio del 2020, señalo que el 12.8% de la población del Perú es adulta mayor, a diferencia de la de hace unos años que era el 10%; en su estudio realizado en el Puesto de Salud Manuel Arévalo que pertenecen al programa adulto mayor el 26% considera que esta no es adecuada considerando como una mala calidad de atención, mientras que la diferencia

considera que es regular; por otro lado, al evaluar la satisfacción el 14% se ubicó en la categoría de mala, realidad que se palpa en todo sector que brinda este servicio de salud donde cada vez que un paciente acude a recibir algún tratamiento a su salida tiene una alta insatisfacción ya sea por la forma como ha sido tratada así como la propia atención recibida (8).

En la Región Lima Metropolitana, exactamente en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud, de acuerdo a un estudio donde los participantes fueron personas de la tercera edad que se atendían en dicho hospital señalan que existe cierta exclusión influyendo de forma negativa en sus capacidades, lo cual solo es un desencadenante de una atención inadecuada por parte del profesional y un nivel de insatisfacción alta por parte del usuario que acude al establecimiento (9). Por otro lado, se tiene un estudio realizado en Trujillo en el Hospital II Chocope donde la calidad de atención se ve afectada debido a que existe una saturación de atenciones debido al poco número de trabajadores destinados a la atención, lo cual termina afectando la satisfacción de los usuarios, encontrándose incómodos, así como malestar (10).

A nivel institucional se percibe en el Hospital, que no se toma el tiempo necesario para poder darles ese espacio que necesita el adulto mayor, quien es un paciente con características particulares que resultan ser propias de la edad, pues se empieza experimentar una serie de cambios en los que resulta necesario comprender para poder brindarle una atención de calidad, de tal forma que no sientan que no son valores ni considerados por el profesional de salud. De manera que este estudio permitirá tener un mejor panorama de cada una de las variables en estudio, y establecer si existe relación entre ellas, para poder realizar las estrategias pertinentes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.

Identificar relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.

Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Desde el enfoque de esta justificación tiende a tener un sustento en la información que se recopila así como en la teoría que permite no solo conocer sino también profundizar en la literatura de cada una de las variables que se vienen abordando en este estudio; se debe de tener en claro que este tipo de investigaciones giran en torno al conocimiento así como a fuentes que tengan un origen confiable y para ello se debe de acceder a base de datos que contenga información que ha sido previamente revisada y validada; estructurando cada variable con sus respectivas dimensiones y puntos que permiten conocer de manera más detallada, conceptos y aportes presentados por autores a lo largo del tiempo y que han sido plasmados en este proyecto, han sido citados de manera correcta, con el fin de dar valor a su contribución teórica. Dentro de las teorías que se han considerado para fundamentar esta investigación de tiene la de Florencia Nightingale en la cual se aborda el trabajo que realiza el profesional de enfermería en cuanto al cuidado que brinda a todo usuario que acude al establecimiento de salud esto le da respaldo a la primera variable, siendo esta la calidad de atención y la Teoría de Joyce Travelbee, donde se centra en el paciente de sus sentimientos y emociones que experimenta durante la atención que se le brinda fundamentando la variable satisfacción del paciente.

1.4.2. Metodológica

Se seguirá una serie de procedimientos que tienen su inicio en la investigación científica, logrando obtener resultados reales, así como válidos, logrando construir un aporte funcional para lograr mejorar los aspectos que se vienen abordando. Esta investigación seguirá una ruta metodológica basada en el paradigma del positivismo de manera que su enfoque es cuantitativo, el tipo en el cual se fundamenta es aplicada y el

diseño es no experimental, de nivel correlacional, de manera que se podrá seleccionar de forma correcta los paquetes estadísticos que permitan procesar los datos recolectados y poder probar la hipótesis planteada. Para la selección de los instrumentos se ha pasado por un proceso de revisión minuciosa a fin de poder seleccionar los apropiados y que realmente evalúen a la variable de estudio.

1.4.3. Práctica

A través de la información estadística que se logre obtener, el personal de salud podrá realizar un autoanálisis de su desempeño, de manera que puedan mejorar la calidad del servicio brindado, con lo cual se logrará una mejor atención, resultando ser adecuada, eficiente y principalmente humana, logrando que la satisfacción de este grupo atareó mejore; de manera que serán los pacientes finalmente que se vean beneficiados. El lograr conocer el grado de asociación entre las variables permitirá desarrollar estrategias pertinentes direccionadas a ambas variables no solo por parte de las autoridades sino por todos los que integran el Hospital a fin de revertir toda problemática evidenciada en cuanto a las variables de estudio, contribuyendo a brindarles al personal de enfermería una mejor visión de su práctica profesional logrando fortalecer el lado humano y de esta manera subsanar toda práctica incorrecta e inadecuada, pues sabrán si realmente vienen realizando de forma correcta su labor la cual gira en servir a los demás.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

Éste estudio tendrá su desarrollo en octubre del 2022 y su finalización es en noviembre del 2023.

1.5.2. Espacial

Dentro de la ubicación este estudio tendrá su realización en la Provincia de Ica, Distrito de Ica, en el en el Servicio de Emergencia de un Hospital de la Ciudad de Ica.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Los participantes son 745 pacientes que se encuentran en un rango de edad que pertenece al grupo etario de la tercera edad conocido como adulto mayor que asisten a un hospital de la región de Ica.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Vinueza (11) en el 2021 realizó un estudio en Ecuador el cual tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo”. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, exactamente la tipología es básica, y su diseño seleccionado es un descriptivo correlacional, se ha considerado como muestra a un total de 94 usuarios quienes dando respuesta a cuestionarios. Dentro del resultado obtenido evidenciaron en cuanto a la calidad de atención que el 83% considera que es alta, respecto a la satisfacción en ese mismo porcentaje (83%) se encuentra satisfecho. Logrando concluir que, si se hace presente una asociación relevante entre las variables en mención, dicha afirmación se sustenta en el valor de Rho de Spearman que fue de 0,668, el cual llega a indicar una relación positiva y moderada fuerte al nivel de $p < 0,01$, lo que es determinado por el 44,6% de los individuos que participaron de dicho estudio.

Noboa (12), en el 2021 realizó su estudio en Ecuador, con el objetivo de “Determinar los factores que influyen dentro de la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el área de emergencia de este hospital”. Para ello la metodología con la que trabajaron fue descriptiva, realizada en un solo momento siendo transversal y el enfoque en el cual giro fue una mixta, la población fue de 400 pacientes y la muestra fue de 200, a los mismos que se les aplicaron cuestionarios. Los resultados obtenidos pudieron demostrar la alta satisfacción por parte del usuario respecto a un factor evaluado que era la validez sin embargo cuando se evalúa al factor lealtad da un resultado bajo; por otro lado, al evaluar la calidad de atención, así como la dimensión capacidad de respuesta los resultados fueron poco favorables

ubicándose en un nivel bajo. Esto permitió concluir que fueron del sexo femenino quienes tuvieron una percepción sobre la segunda variable, respecto a la primera variable se observa una limitación sobre el factor lealtad.

Rovere (13), en el 2021 realizó su estudio en Ecuador, con el objetivo de “Describir la gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01”. Siendo la metodología descriptiva, girando en torno del enfoque cuantitativo y de acuerdo a la temporalidad es transversal, para ello se seleccionó a 79 usuarios, a los mismos que se les aplicaron la escala de Medición SERVQUAL. Los resultados alcanzados demuestran que la satisfacción general de los usuarios superó el 60% en comparación con los indicadores establecidos, y las diversas facetas de la calidad presentaron niveles de satisfacción bastante homogéneos. En resumen, se puede inferir que, a pesar de la satisfacción positiva de los usuarios, la gestión de calidad exhibió deficiencias notables en términos de liderazgo, gestión de procesos y análisis de datos.

Conde (14), en el 2020 realizó su estudio en Ecuador, con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, 2020”. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, diseño no experimental, transversal, descriptivo-correlacional, teniendo a 9175 pacientes como población de los cuales se ha seleccionado solo a 168 usuarios, a los mismos que se les aplicaron cuestionarios. El resultado respecto a la calidad de atención fue alto en un 40,5% y en la satisfacción el 45,2% se encuentra medianamente satisfecho. Finalmente se logra Llegar a la conclusión de que hay una fuerte correlación positiva, con un coeficiente de 0.888, entre las variables de investigación, con un nivel de significancia estadística ($p < 0.05$).

Ayovi (15), en el 2020 realizó su estudio en Ecuador, con el objetivo de “Analizar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”. Para ello trabajaron con un enfoque cuantitativo, siendo su alcance descriptivo y de acuerdo a la temporalidad es transversal, la población muestral fue de 436 pacientes, a los mismos que se les aplicaron cuestionarios. Los resultados evidenciaron que el 58,03% se siente satisfecho de la atención que le brindó el personal, pero un 41,97% que demuestran lo contrario. Finalmente se logra concluir que la influencia de la satisfacción del paciente se define por la calidad de servicio proporcionada por el personal del lugar. Esto indica que la atención no es otorgada de manera adecuada y que el personal no inspira confianza durante el proceso de atención, lo cual tiene una influencia directa tanto en la satisfacción del paciente como en la imagen del establecimiento.

2.1.2. Nacionales

Bernuy (16) en el 2023 realizó su estudio que tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de salud nivel 2-1, 2023”. La metodología en la cual se fundamentó fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la población fue 28695 de los cuales se trabajó con una muestra de 379 quienes dieron respuesta a cuestionarios. Los resultados evidenciaron que un 50,1% considera que la calidad de atención es buena, a la cual le sigue el nivel regular con un 32,7% y finalmente en el nivel malo se tiene a un 17,2%. Logrando concluir una asociación habiendo obtenido un p valor de 0,05 con un Rho de Spearman de 0.604.

Cerna (17) en el 2022 realizaron su investigación que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del adulto mayor y la calidad de atención de enfermería

en el Hospital II Essalud Huaraz”. Con lo que respecta a la metodología, se centro en un estudio descriptivo, bajo el enfoque cuantitativo, el diseño resulta ser no experimental, y el corte es transversal, siendo seleccionados 168 adultos, los mismos que participaron de la aplicación de cuestionarios para obtener datos. Obteniendo como resultados que un 61,3% de las personas de la tercera edad respecto a la satisfacción presentaron un nivel bajo y para el nivel alto solo se tuvo a un 8,3%; en lo que se refiere a la calidad de la atención, el 57,7% de los adultos mayores consideran que es deficiente, en contraste, solamente el 9,5% la evalúan buena. En última instancia, se puede afirmar que hay una correlación positiva, moderada y significativa entre la calidad de la atención y los niveles de satisfacción.

Alván (18) en el 2022 realizaron su investigación que tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020”. Con lo que respecta a la metodología, es un estudio cuantitativo, centrándose en un diseño descriptivo de acuerdo a su temporalidad fue transversal y su nivel correlacional, trabajando con una muestra de 336 pacientes, los mismos que participaron de la aplicación de cuestionarios para obtener datos. Los resultados sobre calidad del cuidado de enfermería se tuvieron en un nivel bueno representado con un 76,5% de los pacientes que participaron del estudio mientras que el 21,1% nivel regular y un mínimo porcentaje representado por el 2,4% se ubica en la categoría mala; por otro lado, el 76,2% de los pacientes estuvieron y 23,8% estuvieron insatisfechos. Finalmente se concluye que existe una asociación entre las variables en mención con un valor de significancia de 0,01 y el valor de correlación de 0,946.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

Antes de abordar esta variable es importante definir a la calidad es el nivel óptimo en donde todo usuario logre recibir un adecuado diagnóstico, así como el tratamiento certero, tratando de que no exista ninguna iatrogenia, logrando un mejor resultado; de manera que la calidad hace mención a la evaluación propia del paciente que es resultado que se da de la expectativa que pueda tener con la percepción que finalmente tiene (19).

La calidad implica un proceso constante y sistemático que busca elevar el valor percibido por la sociedad en lo que se ofrece, ya sea un servicio o un bien compartido. La finalidad fundamental es lograr superar toda expectativa de los clientes o usuarios, y se evalúa a través de las perspectivas y opiniones de quienes se benefician de ellos (20).

2.2.2. Calidad de atención

Es una variedad de particularidades del servicio que se presta, la cual se desarrolla en cualquier nivel de atención logrando seguir un estándar de calidad establecido para lograr que los pacientes sean los principales beneficiarios, de forma que se logre disminuir todo riesgo en cuanto a los procesos que se les realiza. Asimismo, la calidad se encuentra vinculada al proceso que se encuentra encaminado con el cumplimiento con la demanda y requerimiento de lo que los usuarios puedan necesitar durante su atención (21).

Por otro lado, se define como la adecuada forma de atención que se la da a toda persona que acude por una atención, así como a un grupo de ellos, con la finalidad de lograr crecer y conseguir las metas planteadas en torno a la salud de manera que se pueda evitar una serie de enfermedades y en aquellos que les pueda estar aquejando alguna enfermedad poder darle una atención que permite su pronta recuperación o una estabilidad en su salud física (22).

Así también se señala que es el nivel de ajuste que se realiza de un bien o servicio establecido, que deben de estar en torno de las expectativas que pueda tener un paciente o algún factor científico o tecnológico expresado por medio de alguna norma concreta (23).

Finalmente, dentro de los autores considerados se tiene a Gilmore et al quienes lo definen como el nivel en el que un servicio sanitario busca lograr un resultado en el paciente y, a su vez logre reducir algún tipo de probabilidad que ocurra un desenlace inesperado que afecte la salud del paciente (24).

2.2.3. Dimensiones de la calidad de atención

De acuerdo a Donabedian, considera que esta variable gira entorno a estas dimensiones: Dimensión técnica: se encuentra conformada por diferentes elementos que llegan a constituir el proceso en función a beneficiar los servicios, contando con características esenciales, como es el caso de la efectividad, el cual se basa en las metas cumplidas en base a los resultados óptimos (efectos). Por otro lado, también se presenta la eficacia, que se basa principalmente en la aplicación que se hace correctamente sobre las normas de la prestación de los servicios. Con lo que respecta a la eficiencia, se basa en el manejo correcto del recurso para arribar a resultados deseados. La ética está conformada por aquellos valores que son admitidos por un grupo social determinado, como también los deberes del profesional del sector de la salud, así como el principio ético que origina el comportamiento del mismo.

Dimensión humana: Aquí el hombre se identifica como un ser global, la cual se llega a encontrar constituida por un conjunto de elementos como son el psicológico y biológico; también es referido a los aspectos propios del individuo denominado aspecto humanístico, contando con características propias como es el caso de la relación interpersonal. El vínculo paciente – enfermero logra constituir procesos tanto de acción como de reacción, así como de transacción y de interacción (25).

Considerando en ello los siguientes indicadores:

-Respeto sobre los derechos de los individuos; se refiere al comportamiento, así como la actitud que resulta ser propia del profesional, considerando la forma de trato que debe hacerse de manera digna, cordialidad y cortesía. También incluye la capacidad del reconocimiento y consideración de los derechos de los usuarios (26).

-Información completa, veraz y oportuna; se refiere a aquella información que es brindada tanto a familiares como a usuarios sobre el estado de salud que se encuentra este, también del autocuidado que debe de hacerse presente y por supuesto del proceso de atención que debe existir de parte de los encargados (27).

-Interés manifiesto en la persona; se refiere a esas actitudes que forman parte de los que ejercen la profesión en el entorno de la salud al momento de ejecutarse la debida atención, con la finalidad de satisfacer plenamente las necesidades que se hacen presentes (28).

-Amabilidad y empatía, aquí se incluyen aquellas actitudes que también forman parte de los profesionales de la salud y que se hacen evidentes al momento de desempeñarse y brindar el cuidado y lograr la confianza con el usuario que es atendido, en donde se considera la enfermedad que padece y la incertidumbre que existe tras de ello (29).

-Ética; se basa principalmente a aquellos principios y valores borales que forman parte esencial de estos profesionales en el sector salud al momento de brindar la atención pertinente, dejando claro que cada paciente es un caso único y especial (30).

Dimensión entorno: Evalúa ciertos aspectos que se debe de tener como mínimo dentro de las instalaciones donde se atiende al paciente como es la comodidad, el orden que existe, así como la limpieza, así como la privacidad que tiene durante su atención (31).

2.2.4. Importancia de la calidad de atención de enfermería

Se hacen presentes diferentes razones por las cuales esto tiende a trascender tanto en el entorno como en el ambiente donde se proporciona la atención; destacando las siguientes:

-Motivos éticos y deontológicos: es claro que cuando se habla de salud y todo lo que hay detrás de ella, no debe ser visto como una práctica laboral común y cualquiera ni como un negocio, mucho menos debe ser abordado indiferentemente, esto debido a que dentro de la ejecución del servicio interactúan personas esperanzadas en sanar y mejorar su calidad de vida, haciendo un uso correcto de los recursos existentes que se encuentran, como también el uso de la información y la actitud humanista en general.

-Motivos sociales y de seguridad: la sociedad dentro de la satisfacción de sus necesidades en este entorno debe exigir constantemente la presencia de profesionales debidamente capacitados y que logren garantizar seguridad en todos los procesos que corresponden a la atención y al servicio en general.

-Motivos económicos: Ya que en muchos casos los recursos no llegan a cubrir la necesidad de los servicios, debe presentarse un grado importante de eficiencia. (32).

2.2.5. Elementos de la calidad de atención

Dentro de los elementos se ha considerado los siguientes:

Estructura: se basa en el conjunto de características que forman parte del entorno, como es el caso de la calidad del personal y atributos de infraestructura en donde se procede a realizar el servicio asistencial. Es así que, cuando se cuenta con las condiciones adecuadas y pertinentes la probabilidad de que la calidad se haga presente va a ser alta.

Proceso: abarca una serie de labores que realiza el profesional ya sea en conjunto e individualmente, todo enfocado en satisfacer necesidades, siguiendo un procedimiento específico, técnicas, capacidades y habilidades con las que se van desempeñando.

Resultado: Es la satisfacción de la expectativa del paciente al finalizar toda su atención. Concerniente a lo que espera el paciente en cuando al cuidado brindado lo cual se refleja en su satisfacción, resultado que significa una transformación donde el beneficiado sea el paciente, así como su entorno. (33)

2.2.6. Teorías que fundamentan a la calidad de atención

Para esta variable de fundamentó en la Teoría de Florencia Nightingale, la cual se centra no solo en el análisis sino en el razonamiento, así como la lógica que permita la identificación tanto de fenómenos como de definiciones epistemológicas. En un concepto en el área de enfermería que se adhiere a una perspectiva humanista que se fundamenta en el respeto y la dignidad humanos. Su preocupación principal es promover el desarrollo completo y multidimensional de la persona, la cual crea una condición de vida alta. Así también tiende a destacar la relevancia tanto del respeto como de la confianza en el vínculo tanto del paciente como del profesional de enfermería (o entre la familia, así como con la comunidad) (34).

2.2.7. Satisfacción en pacientes

Durante la acción tanto médica como de enfermería la satisfacción del paciente viene hacer un elemento que resulta ser no solo deseable sino también necesario, aunque no exista un significado empíricamente determinado es intuitivamente entendida por todos (35).

Se comprende de forma concreta que resulta ser la suma de todos los factores que involucra la satisfacción con la atención profesional vinculada con la cualidad personal que logra tener para poder relacionarse con los pacientes (36).

Así también se dice que es el nivel de atención que se da en el sector de la salud, así como el estado en variados factores donde se logre mantener de forma adecuada el bienestar de los pacientes en los diferentes contextos (37).

2.2.8. Dimensiones de la satisfacción en pacientes

Para esta variable se han considerado seis dimensiones siendo estas las siguientes:

Cuidados de estimulación: Esta dimensión evalúa la participación que tienen los profesionales de enfermería durante la atención que realizan, así como la voz en la que se dirige a los usuarios, así como las expresiones que tiene y el apoyo que logre brindar.

Cuidados de confirmación: Aquí se evalúa como el profesional de enfermería orienta en este caso del enfermero al paciente, así como si los escucha cuando ellos tienen alguna consulta o alguna duda, si les proporcionan su medicación y les ayudan con ello, así como con su alimentación.

Cuidado de seguridad: Esta dimensión evalúa como el personal de salud en este caso del enfermero puede aconsejar de forma positiva al paciente en cuanto a su enfermedad logrando que su calidad de vida mejore, así también explicarle de forma detallada y sencilla tanto de su tratamiento como el horario en los que debe de tomarlos.

Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente: Esta dimensión evalúa como los profesionales de salud tienden a respetar tanto la costumbre que tiene el paciente, así como su creencia, así también como los escucha detenidamente.

Cuidados de sosiego y relajación: Esta dimensión evalúa las expresiones, así como la amabilidad y compromiso de personal de salud en este caso del enfermero ante sus pacientes.

Cuidados de compensación: Esta dimensión evalúa el respaldo y el buen trato de personal de salud en este caso del enfermero ante sus pacientes. (38)

2.2.9. Evaluación de la satisfacción

La satisfacción del usuario como ya se ha venido mostrando, resulta ser un elemento clave en toda organización y dentro de los procesos que se dan dentro del servicio prestado, de igual forma logra ser un indicador clave de la calidad, también resulta complejo poder

evaluarla, siendo necesario la elección oportuna de métodos e instrumentos que permitan dicha acción. Los pacientes en su mayoría aceptan el servicio sin reclamo alguno así este sea malo, e incluso afirman que fue oportuna cuando no lo fue. Es por ello que, en muchos casos, las encuestas no muestran la realidad existente, evidenciando incluso que las expectativas no han venido siendo altas. No es válido dejar de lado las encuestas como herramienta clave de recolección de datos, pero es importante aclarar que no representan la opinión general sobre estos servicios, siendo la encuesta más empleada en el servicio de salud la de satisfacción desarrollada post ejecución de la prestación del servicio de atención (39).

2.2.10. Importancia de la satisfacción del paciente

Es un indicador que resulta clave para saber cómo perciben los pacientes la calidad de la atención, pero la evaluación que se realiza sobre ella suele ser complicada, lo cual incluye la recolección de datos y la metodología, siendo todo esto influyente en las respuestas dadas por los usuarios que reciben el servicio. Es así que el paciente es quien decide el nivel de satisfacción que se ha presentado, considerándose dos aspectos, sacrificio y prestación del servicio. Es necesario la presencia de satisfacción en las personas que buscan ser atendidas, ya que sin ellos y la necesidad que buscan satisfacer, los centros de salud no existirían, es por ello que se recomienda que la satisfacción sea medida de manera continua y responsable, porque no será correcto esperar a que los mismos usuarios den sus quejas para poder recién corregir ciertos aspectos y acciones (40).

2.2.11. Factores relacionados a la satisfacción del paciente

Cuando se habla de esta variable se requiere de diferentes elementos, los cuales al momento de su interacción impulsan la presencia de un grado determinado de satisfacción, resaltando la accesibilidad a los distintos servicios que puedan hacerse presente, los recursos

con que se cuenta y que están al alcance, lo cual va a poder determinar si la atención requerida va a poder ejecutarse o no. Con lo que respecta a los cuidados, estos deben darse de manera constante y supervisada, manteniendo estándares correctos de calidad, los servicios se encontraron en la necesidad de ser humanizados, a través de la eficacia, lo cual incluye la manera en cómo el profesional llega al paciente brindándole información con respecto al tratamiento, reflejándose la capacidad con que cuenta, la experiencia, teniendo como resultado en la gran mayoría de casos, un entorno adecuado, basado en un buen trato, acceso a los recursos que necesita el paciente (medicamentos), equipos funcionales, ambientes y espacios, incluso la relación positiva con los familiares (41).

2.2.12. Requisitos que el paciente pone para obtener satisfacción durante su atención

Dentro de los requisitos se han considerado los siguientes:

Accesibilidad: la comunicación con los individuos que prestan el servicio es de manera fácil

Cortesía: las actitudes en todos los involucrados debe caracterizarse en presentar comportamientos correctos y deben darse de manera cortés

Respeto: No sólo debe presentarse sobre los usuarios que buscan ser atendidos, sino que también sobre las normativas existentes y que se establecen por ambas partes sobre el entorno en donde se ejecuta el servicio

Competencia: Es necesario el incremento del potencial individual y en conjunto de los agentes que se encargan de brindar el servicio de manera directa e indirecta

Honestidad: en todos los aspectos sin excepción alguna, tanto dentro como fuera de las instalaciones

Actitud franca: sobre los usuarios, al momento en que se encuentran indecisos al querer tomar alguna decisión, ayudándoles a dar solución a problemas vinculados al servicio y a la necesidad que desea satisfacer. (42)

2.2.13. Teorías que fundamentan a la satisfacción del paciente

Para esta variable se ha considerado Teoría de Joyce Travelbee, donde se evalúa al personal de enfermería por medio de la relación persona-persona, donde uno de ellos viene hacer los profesionales de enfermería y el otro paciente, de manera que es la experiencia o experiencias que experimenta tanto el personal de enfermería como el paciente (que en esta teoría se considera al paciente como el individuo que logra necesitar algún tipo de asistencia. Siendo la principal particularidad de esta experiencia es que se logre tener una atención que logre cumplir con la expectativa no solo del paciente sino también de los familiares, lo cual genera una alta satisfacción de todos los que finalmente acuden centro hospitalario (43).

Considerándose la relación enfermero-paciente lo cual logra constituir la forma de conseguir el objetivo del personal de salud. Esta relación se logra establecer cuando tanto el enfermero como los pacientes terminan alcanzando la fase máxima del vinculo luego de pasar por una serie de fases, siendo la última la de compenetración (44).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

HI: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método en el cual se fundamentará es el hipotético-deductivo, de manera que se da de una respuesta que se busca rechazar, lo cual permite lograr arribar a conclusiones lo cual deben de ser comparado con los hechos (45).

3.2. Enfoque de la investigación

Girará en torno del enfoque cuantitativo, recibiendo esta denominación porque puede ser medible en el cual se analiza los datos que han sido recolectados, su finalidad es relevante y se dedica a describir, explicar, predecir su ocurrencia. Su conclusión sobre la utilización de forma rigurosa de la métrica o cuantificación de todos los procesos que involucra como es el procesamiento, así como el análisis seguida de su interpretación por medio de un método hipotético-deductivo (46).

3.3. Tipo de investigación

Siendo de tipo aplicada, centrándose en dar soluciones prácticas a la problemática observada como plano principal, de manera que el crear nuevo conocimiento pasa a un segundo plano (47).

3.4. Diseño de la investigación

De acuerdo al objetivo que se ha planteado, el diseño que le corresponde es el no experimental, de manera que no existe inferencia alguna por parte del investigador, observando el comportamiento natural de las variables; así también de acuerdo a la temporalidad será transversal, por lo que el estudio no se realiza en varios momentos sino solo en uno (48).

Encontrándose en el tercer nivel, siendo este el correlacional, de manera que se evaluará la relación que se pueda dar ya sea entre dos o más variables, de acuerdo al título del estudio (49).

3.5. Población, Muestra y muestreo

Población

La población es conceptualizada como un grupo de seres vivos, así como objetos que se desean estudiar, recordando que deben de tener características similares (50).

Estará constituida por 745 pacientes adulto mayor en el servicio de emergencia de un Hospital de Ica.

Muestra

La muestra es considerada como un subgrupo que se extrae de la población o también llamado universo (51).

Al ser una población considerable, se recurrirá a utilizar una formula estadística, siendo esta la de poblaciones finitas, la cual se detalla a continuación:

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

Donde:

n=tamaño de muestra

z= nivel de confianza (1,96)

p= porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= porcentaje complementario (1-p)

N=tamaño de la población

e=error máximo permitido (5%)

De manera que la muestra a trabajar será de 253 pacientes adulto mayor en el servicio de emergencia de un Hospital de Ica.

Criterios de inclusión

Pacientes que tengan de 60 años a más

Paciente adulto mayor con facultades mentales conservados

Paciente adulto mayor que acepte participar en el estudio

Paciente adulto mayor que se atiende en el Hospital Santa María del Socorro

Criterios de exclusión

Paciente menor de 60 años

Paciente con demencia senil

Paciente adulto mayor que no de su consentimiento informado

Paciente adulto mayor que no se atiende en el Hospital Santa María del Socorro

Muestreo

Para seleccionar a los participantes que serán parte de la muestra se seguirá un muestreo probabilístico, lo cual permite saber cual es la probabilidad de que cada participante cuente para ser parte de la muestra por medio de una selección al azar (52).

3.6. Variables y Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Variable 1. Calidad de atención	Es el grado adecuación de un bien o servicio determinado, que deben de estar en torno de las expectativas que pueda tener un paciente o algún factor científico o tecnológico expresado por medio de alguna norma concreta (23).	Es la forma de atención que brinda el personal de salud al adulto mayor, la cual debe de superar la expectativa del paciente o girar en torno a ella, a través de esto se busca que la atención dada sea la adecuado a fin de salvaguardar la integridad del paciente.	Dimensión técnica Dimensión humana Dimensión entorno	-Efectividad -Eficacia -Eficiencia -Seguridad -Comunicación -Amabilidad -Oportuna -Privacidad -Comodidad -Libre de riesgo	Cualitativa ordinal	Baja (20 – 47) Media (48 – 75) Alta (76 – 100)
Variable 2. Satisfacción	Se define como la suma de los factores de satisfacción con la competencia profesional de los trabajadores de la salud, relacionada con sus cualidades personales para interactuar (35).	Es la complacencia que tiene el paciente una vez que ha sido atendido por el personal de salud.	Cuidados de estimulación Cuidados de confirmación Cuidado de seguridad Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente Cuidados de sosiego y relajación Cuidados de compensación	-Participación -Tono de voz -Expresiones -Apoyo -Orientación -Escucha -Reposo -Medicación -Alimentación -Consejería -Explicación del tratamiento -Tratamiento en horario establecido -Verificación de sintomatología -Costumbres -Creencias -Escucha activa -Gestos -Amabilidad -Compromiso -Apoyo -Respaldo -Buen trato	Cualitativa ordinal	Satisfecho (63 a 100) Insatisfecho (25 a 62)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Encuesta:

Es un análisis ejecutado sobre una muestra determinada de individuos que forman parte de un colectivo complejo con características determinadas, el cual se logra desarrollar durante las actividades diarias, haciéndose presente procedimientos que han presentado estándares determinados de interrogación, todo lo mencionado con el objetivo de medir de manera cuantitativa un conjunto rasgos tanto a nivel objetivo como subjetiva de la población (53).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionarios

Estos instrumentos se tienen que entregar a cada uno de los participantes en este caso específicamente al adulto mayor.

Calidad de atención: Esta variable se elaboró por Rosales en el 2016 (54), la cual tiene 20 ítems, la dimensión técnica (6 ítems), humana (7 ítems) y entorno (7 ítems).

Satisfacción del usuario: Fue desarrollado por Ávila en el 2022 (38), teniendo en total 25 reactivos, donde cada una de las opciones de respuesta tiene una valoración.

3.7.3. Validación

En cuanto al primer instrumento la validez estuvo a cargo de 5 expertos, de manera que este instrumento logra medir la calidad de atención.

Para el segundo instrumento el proceso de validez fue realizado a través de un juicio de expertos siendo un total de 7 profesionales que dominan el área de gerontología, luego de dar su valoración y permitir darle el ajuste correspondiente, se pudo demostrar su validez con 0,82 con lo cual se afirma que es confiable.

3.7.4. Confiabilidad

Respecto al primer instrumento su confiabilidad fue de 0,896, demostrando que es un instrumento altamente confiable.

Para el segundo instrumento los autores han trabajado con el Alpha de Cronbach, habiendo obtenido una valoración de 0,87, esto permite afirmar que el instrumento que se utilizará no solo es confiable sino también fuertemente consistente.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Este procesamiento se realizará a partir del vaciado de la información de los instrumentos aplicados a la data de resultados con el cual se podrá hacer el procesamiento para hallar tanto la estadística descriptiva como la estadística inferencial, para ello se trabajará con una hoja de cálculo del Excel y el programa de SPSS versión 25 lo cual permitirá procesar y obtener la parte de la estadística.

La estadística descriptiva se empleará para poder saber la cantidad a través de frecuencias absolutas y relativas, información que se organizará y presentará en tablas y figuras estadísticas. Se utilizará la estadística inferencial, en la cual se procede a conocer si se está frente a datos paramétricos o no, para ello se realiza la prueba de normalidad. Para establecer el grado de correlación de acuerdo al tipo de variable se trabajará con Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Todo estudio debe de tener en cuenta los aspectos o principios bioéticos desde el principio hasta el final, de esta manera se ha considerado los siguientes:

Respeto a la autonomía: Es la necesidad que existe de respetar la decisión que toma toda persona de querer participar o no, de manera que no se puede obligar o querer ejercer algún tipo de presión.

Beneficencia: Aquí se promueve tanto el bienestar como la ayuda a los seres humanos de una forma activa. Siendo un compromiso de índole moral de poder actuar en beneficio de los demás, determina el requerimiento de ayuda a que otros puedan promover intereses.

No maleficencia: En este principio se observa el cuidado que se tiene para no lograr causar daño alguno protegiendo la vida de la persona y evitando originan algún daño. Este principio tiende a contrastar con la beneficencia, para la no maleficencia lo que se busca es no genera daño alguno mientras que en la beneficencia está encaminada en la prevención de todo tipo de daño, evitar, haciendo el bien.

Justicia: Resulta ser una serie de normas que tienden a respaldar una repartición igualitaria de beneficios, así como peligros y costos. Una justicia igualitaria lo que busca es generar una solidaridad social, por medio de la repartición igualitaria y correcta de la materia prima, así como los derechos y los compromisos dentro de la sociedad.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Tiempo Actividades	2022- 2023							
	OCT	NOV	DIC	ABR	MAY	JUN	JUL	NOV
FASE DE PLANIFICACIÓN								
Formulación del proyecto	X	X						
Revisión y Aprobación		X	X	X				
FASE DE EJECUCIÓN								
Prueba y ajuste de instrumentos					X			
Recopilación de datos					X			
Tabulación y organización de Datos					X	X		
Análisis e Interpretación						X	X	
Redacción e informe de Investigación							X	
FASE EVALUACIÓN								
Revisión y Aprobación de Informe							X	
Sustentación								X

4.2. Presupuesto

Materiales	Cantidad	Precio unitario (S/.)	Precio Total (S/.)	Precio global (S/.)
Materiales de escritorio	6	20.00	120.00	173.00
• Millar de papel bond 80 g				
• Caja de lapiceros	10	1.00	10.00	
• Unidades de folders	10	1.00	10.00	
• Correctores	3	6.00	18.00	
• Resaltadores	5	3.00	15.00	
Suministros				270.00
• USB	4	30.00	120.00	
• Tinta de impresora	5	30.00	150.00	

TOTAL		443.00
-------	--	--------

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Precio Total (S/)	Precio global (S/)
1 Movilidad Pasajes movilidad local	100	S/ 1.50	150.00	150.00
2 Servicio de tipiado Hojas de tipeo	100	S/ 0.20	20.00	20.00
TOTAL				170.00

Este trabajo será 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/10665/340027/9789240016033spa.pdf?sequence=3>.
2. Farías M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud Cienc. Tecnol [Internet]. 2021 Nov; 1:39. Disponible en: <https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>
3. Redacción Gestión. Minsa: El 82.3% de las mujeres adultos mayores sufren alguna enfermedad crónica [Internet]. Lima: Ministerio de Salud; 2020 [Consultado el 03 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-minsa-823-de-adultas-mayores-sufren-alguna-enfermedad-cronica-y-podrian-hacer-cuadros-graves-de-covid-19-nndc-noticia/>
4. Valverde D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del adulto Mayor, Lima, 2018. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10298/Valverde_ad.pdf?sequence=3
5. Cuchula E. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de Medicina del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias de la Salud]. Huancavelica: Universidad Nacional

de Huancavelica; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/b0abe841-3926-469c-9428-8de15906be05>

6. Diaz R, Encalada S. Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de Medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa 2020. [Tesis para optar el título profesional de Enfermera,]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/38cdd0cf-412e-4783-87e4-5fa1cb68182c>

7. Coltters C, Guell M, Belmar A. Gestión del cuidado de enfermería en la persona mayor hospitalizada. Rev. Med. Clin. Los Condes. [Internet]. 2020 Feb; 31(1): 65-75. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2019.11.009>

8. Julca W. Calidad de atención y satisfacción del usuario adulto mayor del Puesto de Salud Manuel Arévalo – La Esperanza 2019. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17727/Julca_MW-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

9. Galarza L. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen - ESSALUD - 2020. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidado enfermero en geriatría y gerontología,]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17727/Julca_MW-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

10. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de la Salud] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Vinueza K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de la Salud] Piura: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Noboa C, Torres M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y emergencias] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>

13. Rovere V, Rebolledo D. Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. Revista Conecta Libertad; 2021 Ago; 5(2): 48-61. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2451>

14. Conde C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital del Niño Dr. Francisco de Icaza Bustamante, Guayaquil -Ecuador, 2020. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud] Piura: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52692/Conde_CCI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Ayovi L. Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y

Emergencias] Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas; 2020.

Disponible en:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYOV%20VALDEZ%20LADY%20TAMARA.pdf>

16. Bernuy J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121545/Bernuy_ZJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Cerna R, Colonia H. Nivel de Satisfacción del Adulto Mayor y Calidad de Atención de Enfermería en el Hospital II Essalud Huaraz 2022. [Tesis para optar el grado académico de Licenciado en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109052/Cerna_MRL-Colonia_SHC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos. [Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Enfermería] Lima: Universidad Científica del Perú; 2021. Disponible en:

<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>

19. Carvajal C, Morales M Percepción de la Calidad de Atención por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelaria. Revista Médica. 2018 19(29): 24-28.

20. García M. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Mexico; 2018

21. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17303>

22. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, Reynaldos K, Canales M. Calidad En Enfermería: Su Gestión, Implementación Y Medición. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2018 Jun; 29(3): 278–287. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.008>
23. Vega M. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6327>
24. Gilmore CM, Moraes H. Manual de gerencia de calidad. Serie HSPUNI/Manuales operativos PALTEX, Vol III. Organización Panamericana de la Salud, Washington, 1996.
25. Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública de México, 1990; 32(2): 113-117
26. Fajardo G., Hernandez F. Definiciones y conceptos fundamentales para el mejoramiento de la calidad de la atención a la salud. México D.F. Dirección General de Calidad y Educación en Salud; 2012.
27. Balderas M. Administración de los Servicios de Enfermería México: McGRAWHILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.; 2009.
28. Israel G. Calidad en la Gestión de Servicios Maracaibo: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta; 2011.
29. Ramos B. Control de calidad de la atención de salud La Habana: Ciencias Médicas; 2011.
30. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Lima: Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad; 2007.

31. Ministerio de Salud. Resolucion Ministerial N° 768-2001-SA/DM. Lima; 2006.
32. Al-Abri R, Amina Al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic [Internet]. 2015; 29 (1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
33. Ramírez C, Parra M. Percepción de los comportamientos del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos; 2011.
34. Medeiros ABA, Enders BC, Lira ALBC. The Florence Nightingale's environmental theory: a critical analysis. Esc Anna Nery [Internet].. 2015; 19(3):518-24. Disponible en: <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20150069>
35. Espinach M, Avellan M. Indicadores de Calidad en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Rafael Ángel Calderón Guardia. Rev. Clínica de la Escuela de Medicina UCR – HSJD. 2013; 3(8): 21-29.
36. Hulka BS, Zyzanski SJ, Cassel JC, Thompson SJ. Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care. Med Care 1970; 8 (4): 429-435.
37. Ochoa, C. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la Calidad; 2008.
38. Ávila K. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor del Servicio de Medicina atendidos en un Hospital de Lima 2021. [Tesis para optar el título de Especialista en Cuidado Enfermero en Geriatria y Gerontología]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6188/T061_48297982_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud. Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. 2002.

40. 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 magister en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018.
Disponible en:<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>
41. Feldman L, et al. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev. Calidad Asistencial. 2007; 22(3):133-40.
42. Folgar O. Sistemas consolidados de gestión ISO 9001: ISO 14001; OSHAS 18001. México: Artgraph. 2011; 1(33,34).
43. Marriner A, Alligood MR. Modelos y Teorías en Enfermería. LaHabana: Editorial Ciencias Médicas; 2007.
44. Alligood MR. Modelos y Teorías en Enfermería. España: Elsevier; 2015.
45. Carrasco, S. Metodología de la Investigación científica. Editorial San Marcos: Lima; 2006.
46. Kerlinger, F. N. Investigación del comportamiento. México D.F.: McGraw-Hill; 2002.
47. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6º Ed. McGraw-Hill Interamericana Editores; 2014.
48. Arispe C, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano S. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador; 2020
49. Rodríguez, W. Guía de Investigación científica. Fondo editorial Universidad de Ciencias y Humanidades; 2011.
50. López P. Población, muestra y muestreo. Punto Cero [Internet]. 2004; 9(8). Disponible http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
51. Toledo N. Población y muestra. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

52. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol [Internet]. 2017; 35(1):227-232. Disponible en:
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
53. García M. La Encuesta. En M. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira(Comp.), El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación Madrid, España: Alianza Universidad; 1993 p. 123-152
54. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 2.

Matriz de consistencia

Formula del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.</p>	<p>Variable 1. Calidad de atención Dimensiones: -Dimensión técnica -Dimensión humana -Dimensión entorno</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación: inductivo-deductivo No experimental</p>
<p>Problema específicos ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023?</p>	<p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.</p>	<p>Hipótesis específica Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión técnica y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.</p>	<p>Variable 2. Satisfacción del usuario Dimensiones: -Cuidados de estimulación -Cuidados de confirmación -Cuidado de seguridad -Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente -Cuidados de sosiego y relajación -Cuidados de compensación</p>	<p>Población, muestra La población será de 745 y su muestra de 253 pacientes</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023?</p>	<p>Identificar relación entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión humana y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023?</p>	<p>Identificar la relación entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en su dimensión entorno y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica – 2023.</p>		

Anexo 2: Instrumento

Cuestionario sobre la calidad de atención

TA: Totalmente Acuerdo A: Acuerdo I: Indeciso D: Desacuerdo TD: Totalmente en Desacuerdo

	TA	A	I	D	TD
Dimensión técnica					
1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza					
2. La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio					
3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera					
4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la).					
5. Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.					
6. La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar					
Dimensión humana					
7. La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
8. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha					
9. La enfermera le brinda un trato amable.					
10. La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11. La enfermera acude oportunamente al llamado					
12. La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas.					
13. La enfermera Mantiene la privacidad del paciente.					
Dimensión entorno					
14. El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.					
15. Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16. La enfermera le hace participar en su autocuidado					
17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo					
18. La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion.					
19. La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
20. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

SIEMPRE=4; CASI SIEMPRE=3; CASI NUNCA=2; NUNCA=1

	1	2	3	4
Dimensión: CUIDADOS DE ESTIMULACIÓN.				
1. Durante su hospitalización fomentan su autocuidado				
2. El personal de enfermería utiliza un tono de voz suave y claro				
3. Durante su hospitalización respetan sus decisiones				
4. El personal de enfermería busca que ud. Mencione lo que necesita				
Dimensión: CUIDADOS DE CONFIRMACIÓN				
5. Ud. Se siente importante para la enfermera.				
6. Ud. Se siente reconocido por la enfermera durante cada atención				
7. Al hospitalizarse la enfermera le explico sobre sus horarios de visitas y normas del hospital				
8. Al explicarle la enfermera, le dio oportunidad para que ud. Haga preguntas				
Dimensión: CUIDADOS DE CONSECUCIÓN Y CONTINUIDAD DE LA VIDA				
9. Al necesitar algo la enfermera siempre está presente				
10. En el transcurso de las 24 horas del día la enfermera está decidida a apoyarlo				
11. Le brindan la medicación en el horario indicado				
12. El personal de enfermería se presenta al inicio del día				
13. La enfermera le explica con palabras sencillas sobre la importancia de cada medicamento				
Dimensión: CUIDADOS PARA RESGUARDAR LA AUTOIMAGEN DEL PACIENTE				
14. Al realizar algún procedimiento la enfermera mantiene la privacidad				
15. Ud. Puede expresar lo que siente delante de la familia				
16. Cuando presenta alguna dolencia la enfermera tiende a escucharlo				
17. La enfermera le brinda cuidados en educación sobre la salud, respetando su cultura				
Dimensión: CUIDADOS DE SOSIEGO Y RELAJACIÓN				
18. La enfermera posa su mano sobre su espalda como afecto				
19. La enfermera se acerca con sonrisas suaves				
20. La enfermera habla con usted sobre cosas agradable				
21. La enfermera conversa con usted al realizarle algún procedimiento				
Dimensión: CUIDADOS DE COMPENSACIÓN				
22. La enfermera le explica la importancia de cada medicamento				
23. La enfermera le explica sobre cada procedimiento que le va a realizar				

24. La enfermera le ayuda para que usted realice alguna actividad				
25. Se siente apoyado y seguro por la atención recibida por el personal de enfermería				

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Flor Eliana Guerra Guillen

Título: Calidad de atención y satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023.

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Flor Eliana Guerra Guillen. El propósito de este estudio es establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en pacientes adulto mayor en el Servicio de Emergencia de un Hospital, Ica - 2023. Su ejecución ayudará a/permitirá es

Procedimientos

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

Responder las preguntas de los dos instrumentos.

Toma de fotografía

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y los resultados del estudio se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato

Riesgos

Su participación en el estudio no va a presentar riesgo alguno, de manera que se cautelará en todo momento su salud tanto física como mental, logrando prevalecer a la persona frente a el interés de la ciencia como de la sociedad.

Beneficios

Usted se beneficiará con la realización de este estudio, pues al contar con datos certeros sobre este tema, los profesionales podrán tener un mejor enfoque sobre como vienen realizando su

trabajo y que aspectos deberán cambiar, de manera que ud. reciba un mejor servicio y se sienta satisfecho por la atención que recibe.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

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

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la respuesta de los instrumentos, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio.

Puede comunicarse con el investigador Flor Eliana Guerra Guillen con número de celular 975498770 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe.

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Informe de Turnitin

● 12% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-10-29 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-02-06 Submitted works	1%
3	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2024-01-09 Submitted works	<1%
5	Submitted on 1687388550099 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-01-21 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-05-15 Submitted works	<1%
8	Universidad Maria Auxiliadora SAC on 2021-09-17 Submitted works	<1%