



**Universidad
Norbert Wiener**

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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL
CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD EN
EMERGENCIA DE LA CLÍNICA SAN GABRIEL - LIMA 2021**

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

PRESENTADO POR:

**LIC. LEONOR RODRIGUEZ
SEVILLANO**

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

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico al ser más sublime en mi vida que es mi amada hija, también a la persona que siempre me incentivo con sus palabras para poder terminar la especialidad mi esposo y mi madre.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por hacer bendito este trabajo y por darme la salud en unión de mi hermosa familia, agradezco a mi papito que está en el cielo, es mi ángel por siempre en mi corazón, a mi maestro por ayudarme a perfilar mi proyecto.

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

JURADO:

Presidente: Dra. Susan Hayde Gonzales Saldaña

Secretario: Mg. Milagros Lizbeth Uturnco Vera

Vocal: Dra. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo; determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel. Metodología; estudio es de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental, transversal, la población está conformada por 500 participantes, por lo que se trabajó con el 100% de la población. La técnica se utilizó es la encuesta la (ESCALA DE SERVQUAL) que fue desarrollado por Vela Rengifo, este instrumento comprende 22 ítems y está dividido en 5 dimensiones, dicho instrumento está validado por un juicio de expertos. La confiabilidad del instrumento fue estimada por una prueba piloto de 217 pacientes cuya confiabilidad es de 0.92%.

Palabras claves: satisfacción, cuidado, paciente, Emergencia.

ABSTRACT

The aim of this research work is to determine the patient's satisfaction about the health services of the San Gabriel's Emergency staff. The methodology study has a quantitative descriptive approach, non-experimental and cross – sectional study authenticated by expert judgement. The sample size is finite for 500 participants although a 100 % of population was delivered.

The selected technique was the survey for the patient's satisfaction about the health services of the San Gabriel's emergency staff. The applied data collection instrument delivered by Vela Rengifo (SERVQUAL scale) contains 22 items divided in 5 aspects which is also authenticated by expert judgement. The operational reliability is estimated by a pilot test of 500 patients with a 0.92% reliability after delivered data was considered for the research.

Key words: satisfaction, health care, patient, Emergency

INDICE

INDICE	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN.....	10
IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN	17
EL OBJETIVO GENERAL.....	18
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
II. MATERIALES Y METODOS	19
2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	19
2.3 VARIABLE(S) DE ESTUDIO.....	20
2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	20
Técnica de recolección de datos:.....	20
2.5 PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	21
2.5.1 autorización y coordinación previas para la recolección de datos.....	21
2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos.....	22
2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO	22
2.7 ASPECTOS ÉTICOS	22
Principio de autonomía:.....	23
Principio de beneficencia.....	23
Principios de no maleficencia	23
Principio de justicia.....	23
III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	24
IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26
ANEXO	30
ANEXO B: instrumento de la variable 1.....	32
ESCALA DE SERVQUAL.....	32
Anexo C: Consentimiento informado.....	35
CONSENTIMIENTO INFORMADO	35
PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	35

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes se ve reflejado en la atención recibidas del personal de salud de las áreas de emergencia, esto permite que la atención sea completa, oportuna, eficiente, eficaz y humanista , por ello que la Organización Mundial de Salud (OMS) da a conocer que cada paciente debe ser atendido adecuadamente, teniendo en cuenta la información del paciente y evitando posibles complicaciones ,a ello se suma el buen desempeño de los profesionales de salud (1).

En este sentido, el estado de los pacientes, se ve reflejado en los cuidados brindados por los profesionales de salud, que son de mucha importancia, para su recuperación y satisfacción del servicio recibido. Además, que estos cuidados van acompañados del avance tecnológico, lo que permite una atención de calidad, que va estar condicionada, dependiendo del centro de salud donde se atienda el paciente, sea privado o público y va estar relaciono a el gasto por la atención y la valoración que hace del servicio (2).

Así también la Organización Panamericana de Salud (OPS), refiere, que, para mejorar la satisfacción del paciente, se debe tener en cuenta que la calidad de cuidado sea buena, con alto nivel de excelencia profesional con un uso eficaz de los recursos para evitar riesgo para el paciente y que tenga un alto grado de satisfacción con su atención brindada (3).

Al respecto el Ministerio de Salud, expresa que al abordar las inquietudes de los usuarios y poder medir la satisfacción de ellos, en dichas áreas ya mencionadas que ellos son atendidos de acuerdo a la hora de llegada y de acuerdo a los síntomas, dolencias de su enfermedad ,también depende principalmente de su interacción con el grupo de salud, teniendo en cuenta el tiempo de espera, el trato, la privacidad, dar un servicio con los estándares técnicos de calidad, sumado a ello cubrir las necesidades ,tales como respeto, información pertinente y equidad (4).

Es así que diversos autores, sostienen que entidades dedicadas a la salud, al interactuar y observar al paciente, han planteado diversas propuestas para lograr una adecuada satisfacción del paciente. Por lo que se está tomando en cuenta la mejora de la calidad de los servicios brindados por el personal de enfermería, para así poder mejorar la satisfacción percibida por los pacientes para que se logre la satisfacción (5).

Por ello que un estudio en México, sobre la Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería, dieron a conocer que el 57% refirió estar totalmente satisfecho y el 20.6% está parcialmente satisfecho con la atención del personal de enfermería (6).

Es así que en Perú la calidad de atención que realiza el grupo de profesionales de salud a los pacientes es durante las 24 horas la atención es oportuna, eficaz, sin tomar en cuenta el género, la raza y tampoco la edad del usuario. El profesional de salud, ellos trabajan en grupo bajo protocolos establecidos tomando en cuenta la vida y llegando a su recuperación del paciente, tomando en cuenta los protocolos brindados por el ministerio de salud y con ello evitar muertes y seguir promocionando la vida y ver la satisfacción del cliente (7).

Así mismo es preocupante, que varias instituciones del sector público de salud, no logren atender todos los cuidados que requieren los usuarios, debido a la gran demanda, trayendo como consecuencia el malestar e incomodidad y una baja satisfacción por parte de los pacientes. A pesar de los constantes esfuerzos por mejorar la calidad de cuidado, no se mejora la calidad de atención (8).

En el enfoque conceptual satisfacción del paciente sobre la atención del personal de salud, según Bagazo D, Sostiene que la satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera, que se debe atender como una emergencia, que debe ser exigente, con mucho amor y con cordialidad, con buenas actitudes

positivas y no negativas sobre todo frente al enfermero, para que la atención sea inmediata y de calidad (9).

Es por ello el paciente exige que se le brinde una atención respetando sus deberes y derechos como ser humano y dando solución a todas las dolencias que le aquejan en el día a día, eso se refleja en la buena atención y un trato cordial que llegan a aliviar y dan satisfacción al usuario y su grupo familiar, con ello llegan a determinar en qué grado de satisfacción del paciente o consumidor (9).

Según el Ministerio de salud, Sostiene que la satisfacción es un valor que le dan a la vida del paciente y sirve como una meta que busca el personal de salud hacer el bien al usuario sin ver la raza, la condición del paciente solo se enfoca a tratar la enfermedad respetando los valores y creencias respecto a la salud. Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable saber escuchar al paciente, ser empáticos, hablar de acuerdo a su cultura y respetando el idioma que utiliza y demostrara lo importante que es la vida del ser humano en las manos de un profesional de salud (10).

El personal de salud del servicio de Emergencia de la clínica san Gabriel, tiene que enfrentarse a menudo con situaciones difíciles por la complejidad de cada tipo de emergencia, en donde la atención debe ser rápida y eficaz ;por lo que solo trabajan poco personal, por ello el profesional tiene que estar alerta ante cualquier situación que compromete la vida del paciente, en la experiencia clínica, donde se observa comportamiento de pacientes con actitud negativa “muchos de ellos dicen señorita yo me siento mal ,me siento solo y sé que pronto voy a morir” , pero todos son atendidos oportunamente en el servicio de emergencia.

Por este motivo se realiza el presente estudio para obtener información actualizada acerca del tema y se propone la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel?

por el cual diversos autores ,sostienen que el personal de salud cuando sabe llegar al usuario tan solo con su forma de hablar y su valor que le dé a sus derechos de los pacientes es vasta para que ellos sientan la satisfacción y con un trato amable hacen que el profesionalismo sea enriquece en la entidad cualquiera ya sea en clínicas y/o hospitales son señales que aran que todos interactuemos de acuerdo al buen trato al ser humano como Torres C (11), Lewis K (12), Varo J (13).

De la misma forma Saavedra J. Definen que la satisfacción es un trato digno o un valor especial que se da al paciente, sebe en diversos estudios, no solo actuales sino a partir del siglo anterior con definición clara y precisa, tomando en cuenta los cuidados integrales para lograr la satisfacción adecuada del paciente (14).

Es así que al hablar de la satisfacción del paciente, Jean Watson, indica ante un peligro de deshumanización que pase un ser querido y que en ello tenga por consecuente el descuido del personal de enfermería eso se llama desenlace de la realidad humana por el cual uno debe rescatar del aspecto humano, para enriquecer cada día la parte del profesionalismo de enfermería (15).

Según Meza, define a la satisfacción como un conjunto de valores que hacen notar el personal de salud cuando comienza a evaluar al usuario de una forma minuciosa llegar atreves de técnicas y procedimientos estandarizados, que utiliza el profesional de enfermería al brindar cuidados en la atención al paciente (16).

Por otro lado Trinca yo et al, sostienen que la satisfacción es un rol muy importante en cada etapa de la vida del ser humano por ello muchos estudios realizados en hospitales dan como resultado positivo ya que el personal de salud pone un arco en los valores en su atención solo para ver la alegría en el rostro del usuario y bajar las tensiones que la tuviera relacionados con la salud (17).

Por lo tanto Urbina O, Otero M. Sostiene que satisfacción del usuario se da cuando el personal de salud es capacitado y preparado y con mucha experiencia ya que

el usuario es exigente y su comportamiento es de acuerdo a su patología, grado de la enfermedad, el número de veces que es atendido en emergencia (18).

De allí que para medir la satisfacción del paciente, se debe tener en cuenta 5 dimensiones tales como; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles frente al usuario (19).

Otros autores como Reyes y Vargas (20), basado en la teoría de la Dra. Jean Watson, refieren que para medir la satisfacción que brindados por la enfermera se debe tener en cuenta 6 dimensiones:

-Incorporación de la fe – esperanza: es un grupo de valores espirituales que toman muy en cuenta para poder vencer la debilidad los pacientes y con el tiempo sentir la satisfacción total.

-Cultivación de la sensibilidad hacia uno mismo: Es un conjunto de actitudes donde se transmite sensibilidad de generación en generación y también en diferentes situaciones al ser humano con saber escuchar y empujar al paciente.

-Provisión del entorno de apoyo protección: son un conjunto de respuestas frente a un desamparo y a un abandono de parte del usuario por eso es importante la familia y el grupo de salud.

-Asistencia a las necesidades humanas: Es un cuidado único que evalúa lo todo del ser humano en la empatía del usuario con sus allegados.

-Relación Ayuda – Confianza: Es cuando la enfermera brinda el apoyo necesario y toma en cuenta las necesidades de la paciente, viendo como un ser Biopsicosocial un ser completo.

-Promoción de la Enseñanza –Aprendizaje Interpersonal: Es enseñar al usuario oportunamente las horas y las cantidades que debe consumir para tener un aporte nutricional suficiente y de acorde de su enfermedad (20).

Así mismo según Ataurima (21), define que la satisfacción es la conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas de la atención que recibe el usuario, es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, el cual está dividido en 2 dimensiones:

-Técnica: el cuidado es específico, individual y contextual. En la relación del mundo académico y asistencial de Enfermería ha imperado la racionalidad técnica, así como: (Seguridad en lo que hace y dice, Habilidad y destreza, Conocimiento Eficiencia)

- Humana: es el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación fluida, también como: (Respeto, Trato, Comunicación verbal, Comunicación no verbal)

A nivel internacional Según Boton (2018), en su estudio titulado “satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente cap de Cunén, quiché, Guatemala”, encontró que el 70% de los pacientes presento un buen nivel de satisfacción y el 30% una bajo nivel de satisfacción (22).

Hermida S (2017), en su estudio titulado “satisfacción de la calidad de atención brindada a los pacientes en el área de emergencias del centro de salud n° 2. Cuenca”, se encontró que cuanto a la satisfacción del usuario es el 9.1% muy satisfecho, el 68.3% satisfecho, 22.3% poco satisfecho y el 0.3% nada satisfecho con la atención brindada a nivel general (23).

Pat-Pech M, Soto E(2016), en su estudio titulado “Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería, Instituto Mexicano del Seguro Social, Hospital General Regional, encontró que el 95% de los usuarios atendidos en el área de emergencias están satisfechos con el personal de salud (24).

Santana J. et al (2016), en su estudio titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”, se encontró que es bajo la calidad de atención del grupo de profesionales; sin embargo la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencias tienen una relación moderada (25).

Sobeida L, Blázquez A, Quezada A (2017), en estado unidos, un estudio titulado “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia, con el cuidado de enfermería” donde indican que se encuentro un 71,4% satisfecho, 32.4% poco satisfecho, 16.2% muy satisfecho, con los cuidados del profesional de salud, concluyendo que los usuarios manifiestan sentirse satisfechos con los cuidados proporcionados (26)

A nivel nacional Quispe V, Sandoval Y (2017), en Perú se encontró un estudio que el 1,4% de usuarios que son atendidos en el emergencias tienen nivel bajo de satisfacción, también el 85,9% tienen nivel medio, el 12,7% presentan un nivel alto de satisfacción y el 77,5% perciben un nivel medio de calidad de cuidado del grupo de salud y el nivel medio de satisfacción (27).

Así mismo Ataurima R (2016), en su estudio en Perú, encontró un nivel de satisfacción con un 37,5% en el área de emergencias, y en pacientes post operado un 57,5%. Por lo que se concluye que el nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería en dichas áreas (28).

Moreno Rodríguez, S. Castro Ramírez , C. Paredes Sales, H. (2016) en Perú , en su estudio titulado ,Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario del centro de salud san juan-Iquitos, se encontró el 89,9% satisfacción buena, 72,9% de nivel alto, 67,4% de nivel medio y 56,6% en sintió insatisfecho (29).

Pio M. En Perú, (2016), en su estudio encontró que él 73,3% de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina presentan un nivel de Satisfacción alta y el 26,7% nivel de Satisfacción baja (30).

Urrutia Mundaca, S, (2017) en Perú, se realizó un estudio titulado, Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta-Chimbote, donde encontró que el nivel de satisfacción 86 % de los usuarios adultos del servicio de emergencia se sintió satisfecho, el 13 % poco satisfecho y el

1 % insatisfecho de la atención que brindo el personal de salud en el área del emergencia (31).

IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN

Es por ello que la satisfacción que percibe el paciente del personal de enfermería, nos da conocer que la meta del personal de salud, es el bienestar y la calidad de vida del paciente, a través de intervenciones que articulan empatía, trato digno y creación de lazos emocionales, componentes que inciden en la percepción de la calidad del cuidado en los pacientes. Por lo tanto el tema abordado en este estudio es justificable y necesario de abordarse. Revisando las bibliografías tanto nacionales como internacionales, se pudo evidenciar que existen diversos estudios que dan a conocer la importancia de un buen cuidado de enfermería y como refleja en la satisfacción del paciente. Por tanto, el presente estudio buscara llenar ampliar dichos conocimientos sobre la satisfacción del paciente.

El tema tiene valor practico, ya que sus resultados serán socializados con la Jefa del departamento de enfermería de la clínica San Gabriel, así se podrá orientar el trabajo de forma más eficiente y significativa. Los beneficiarios en este estudio

Serán los pacientes del área de emergencia. En el aspecto metodológico, este estudio aportara al desarrollo y consolidación de la línea de investigación y así lograr introducir el concepto de como percibir una satisfacción plena con respecto a la calidad de atención a través del instrumento elaborado por Vela Rengifo, los resultados del presente estudio contribuirán a mejorar las necesidades del paciente y por ende el paciente tendrá una alta satisfacción por calidad de atención brindada por el personal de enfermería.

EL OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado que brinda el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel-Lima 2021.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la Fiabilidad del paciente sobre el cuidado que brinda el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel-Lima 2021.
- Identificar la Capacidad de respuesta del paciente sobre el cuidado que brinda el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel-Lima 2021.
- Identificar la Seguridad, del paciente sobre el cuidado que brinda el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel-Lima 2021.
- Identificar la Empatía del paciente sobre el cuidado que brinda el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel-Lima 2021.
- Identificar la Aspectos tangibles, del paciente sobre el cuidado que brinda el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel-Lima 2021.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, por qué se ende recopila información de la muestra de la población, carga en cuanto al diseño metodológico es una investigación descriptiva, ya que permite recopilar y describir la naturaleza del segmento demográfico, de corte transversal ya que se define como un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto, (32).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población estará constituida por 500 pacientes atendidos por el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel. Los pacientes fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión(los que aceptan participar en el estudio y que sean mayores de 8 años) y exclusión(los que no acepta participara en el estudio).

Para la obtención de muestra se aplicó:

Dónde:

n = muestra	500
N = población	217
Z = porcentaje de confianza 95%	1.96
P = variabilidad positiva	0.5
q = variabilidad negativa	0.5
E = porcentaje de error de 5%	0.05

Reemplazando:

$$n: \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \cdot 500}{0.05^2}$$

$$n: 480,2$$

$$2,2079$$

$$n: 217.49$$

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

Criterios de inclusión

- Pacientes atendidos en el área de emergencias de la clínica san Gabriel.
- Pacientes que colaboraron en el estudio.
- Pacientes que han accedido a colaborar, por lo que han firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes atendidos en otras áreas distinta al de Emergencia
- Quienes no firmaron consentimiento informado.
- Quienes no desean colaborar con la investigación.

2.3 VARIABLE(S) DE ESTUDIO

En la presente investigación tiene como variable principal que es el nivel de satisfacción. Según su naturaleza, es una variable cuantitativa y de tipo descriptivo-prospectivo de corte transversal.

Definición conceptual de variable principal satisfacción: es un producto de la atención hospitalaria y un elemento fundamental como indicador válido de la calidad de los cuidados que se prestan (9).

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Técnica de recolección de datos:

La técnica que se utilizara en el campo de trabajo será la encuesta, con la cual se obtendrá una cantidad importante de datos de forma óptima y eficaz (33).

Para poder medir el nivel de satisfacción de los pacientes, se utilizara el instrumento de recolección de datos, la (ESCALA DE SERVQUAL) que fue desarrollado por Vela Rengifo, este instrumento comprende 22 ítems y está dividido en 5 dimensiones:

- **Fiabilidad:** es el hecho de efectuar el servicio correcto, con cuidado y sin errores.
- **Sensibilidad:** Es la atención no por deber sino porque se siente agrado con lo que se hace, sobre todo porque implica servir al resto.
- **Seguridad:** es el actuar sin dudas ni temores, haciendo que quien nos vez tenga certeza en que es bien atendido.
- **Empatía:** competencia para la experiencia de acoger la percepción y sensación de diferente persona a uno.

Elementos tangibles: Aquello que se puede apreciar, ver y tocar dicho instrumento esta validado por un juicio de expertos.

La confiabilidad del instrumento fue estimada por una prueba piloto de 217 pacientes cuya confiabilidad 0,92%.

2.5 PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 autorización y coordinación previas para la recolección de datos

Para poder recolectar los datos de dicha investigación, se realizaran los trámites correspondientes a las autoridades de la Clínica San Gabriel, en la cual primero de tramitar la cara de presentación del director de la Escuela profesional de enfermería hacia el departamento de enfermería de la Clínica San Gabriel, en cuanto a las encuestas se procederán a encuestar a los pacientes del servicio de Emergencia, ya dada la coordinación ya autorización de dicha entidad.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

La recolección de datos se realizara en el mes de noviembre del presente año se tomara los días laborables de dicha Clínica, se tendrá que ir 4 días a la semana para poder obtener los datos de los pacientes la cual tomara un aproximado de 8 a 10 min por paciente. Al término el trabajo, será revisado detenidamente las respuestas de las encuestas realizadas, tanto así la forma del registro y la codificación de las respuestas.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En este estudio de investigación participaran los pacientes atendidos en al Área de Emergencia de la Clínica San Gabriel.

Los datos serán ingresados en una base de datos y se creara una matriz en el programa SPSS versión 23, este proceso se realizara detenidamente para no tener errores y valores perdidos al momento del análisis.

Al ser un estudio de diseño descriptivo, se utilizara para el análisis de datos una tipo de estadística descriptivo, donde los datos sociodemográficos generales de los pacientes se plantearan en tablas y para el objetivo general y específicos en gráficos

En el momento de análisis de datos. Tomamos en cuenta el texto institucional que nos sirve como ejemplo del investigador Vela Rengifo, en la cual nos da conocer cómo se mide el nivel de satisfacción, para así poder obtener los gráficos y tablas correspondientes, para posteriormente realizar la debida discusión del estudio.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se tomara en cuenta los aspectos de protección de los pacientes de la investigación, se respetara sus decisiones y libre voluntad por ello es importante tomar en cuenta los principios de la bioética tales como:

Principio de autonomía:

Este principio está creado principalmente en ver la respuesta de la persona tenga una decisión con libre participación de los pacientes.

Principio de beneficencia

Está cercanamente relacionado, y se refiere a que los actos médicos deben tener la intención de producir un beneficio para la persona en quien se realiza el acto, Al determinar cómo es el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería.

Principios de no maleficencia

Se le explicara a cada uno de ellos que su integración en la investigación no tiene riesgo a su persona tampoco a su salud e integridad del individuo.

Principio de justicia

Los pacientes serán atendidos con respecto, empatía, todos por igual sin discriminar a la persona sin discriminación.

III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2020																			
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema			X	X																
Búsqueda bibliográfica			X	X	X															
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes				X	X	X														
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación						X	X													
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la de la investigación								X												
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación									X	X										
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo										X	X	X								
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos												X	X	X						
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos														X						
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información															X	X				
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																X				
Elaboración de los anexos																	X	X		
Aprobación del proyecto																			X	
Trabajo de campo																				X
Redacción del informe final: Versión 1																				X
Sustentación de informe final																				X

IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

(Presupuesto y Recursos humanos)

MATERIALES	2019				TOTAL
	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	S/.
Equipos					
1 laptop	1500				1500
USB	30				30
Útiles de escritorio					
Lapiceros	2				2
Hojas bond A4		50			50
Material Bibliográfico					
Libros	40	40			80
Fotocopias	20	20		10	50
Impresiones	30	20		10	60
Espiralado	6	12		6	24
Otros					
Movilidad	40	10	30	10	90
Alimentos	40	20			60
Llamadas	20	30	10		60
Recursos Humanos					
Digitadora	150				150
Imprevistos*		100		100	200
TOTAL	1,878	302	40	136	2,386

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ramírez D, Casado P, Ricote M, Zarco J. La calidad vista desde atención primaria. 27a.Ed. España. sumergen: 2011 [citado el 28 de setiembre 2017]. Disponible en:
<http://www.elsevier.es/es-revista-semergen-medicina-familia-40-articulo-la-calidad-vista-desde-atencion-S1138359301739561>.
2. Ministerio de Salud. Satisfacción del usuario de los servicios de salud. [citado el 11 de febrero del 2017] Disponible en:
<http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#lasatisfaa>.
3. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Colombia. Cienc. Enferm. [Internet]. 2014 Diciembre [citado 28 de octubre]; 20(3):81-94. Disponible en:
http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532014000300008.
4. Alvares A, Olivares C, Cadena J, Olvera S. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. México. 2012. [citado el 21 de octubre del 2017] disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf>.
5. Aguilar F. Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del hospital regional docente de Trujillo- 2013 [tesis de magister] Perú. 2015. [consultado el 28 de setiembre 2017]. Disponible en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR_ZAVALETA_FANNY_NANCY_USUARIO_HOSPITALIZADO_CALIDAD%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Begazo D, Escate L, Laura J, Pablo J. Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de Huaycán el año 2015. Perú. 2015. [Consultado el 2 de octubre 2017]. Disponible en:
<http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/653/Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20frente%20al%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20Servicio%20de%20Emergencia%20del%20Hospital%20de%20Huayc%C3%A1n%20el%20a%C3%B1o%202015.pdf?sequence=1>

7. Talens F, Casanova I. Implementación de las técnicas en los cuidados de Enfermería: Un reto para la práctica clínica. 2013. [Consultado en 10 de noviembre]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962013000100002
8. Torres C, Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes Oncológicos hospitalizados. España. 2011. [Consultado el 2 de octubre 2017]. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/49-60-2-PB.pdf>
9. Lewis K. Satisfacción del Paciente con el Cuidado en el Departamento de Urgencias. *Journal of Advanced Nursing*. 1992; 17. [Consultado el 2 de octubre 2017].
10. Varo J. Conceptos fundamentales En: *Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. España: Díaz de Santos. 3-85. [Consultado el 8 de octubre 2017].
11. Colmenares O, Saavedra J. Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. Venezuela. *Rev. Técnica Administrativa*. 2007. [consultado el 28 de setiembre 2017]. Disponible en: <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
12. Cuidado Humanizado de las enfermeras (J.W) *Western Journal of Nursing Research*. 1993. Pág. 34.
13. Meza Y. Calidad de cuidado de profesional de enfermería y satisfacción de paciente adulto hospitalizado. [tesis para licenciatura Perú. 2017]. Universidad nacional de Trujillo; 2017. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7690/1756.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
14. Trincayo M, Fernández E. Calidad en enfermería; *Revista Cubana de Enfermería*, enero-abril, 1995. [Consultado en 10 de noviembre]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11_1_95/enf01195.htm

15. Urbina O, Otero M. Tendencias actuales en las competencias específicas de Enfermería. Educ Med Sup. 2003 [consultado en 10 de noviembre]; 17(4). Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1
16. Becerra F, Tacilla L. Percepción del cuidado humanizado de enfermería y nivel de estrés del paciente hospitalizado en los servicios de medicina. Hospital regional docente de Trujillo. Perú. 2015. [consultado el 11 de abril del 2017] disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/7695/TESIS%20FANNY%20Y%20LUCERO%20-%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016. [Tesis de especialidad] Lima: [Internet]; 2016 [consultado el 28 de setiembre 2017]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf
18. Hermida, D. Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2015. Cuenca Ecuador: Universidad de Cuenca-Facultad de Ciencias Médicas. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
19. Pat-Pech M, Soto E, Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [revista en internet] 2015. [citado el 01/10/2017]; 25 (2) 119-23. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/artile/view/110/359
20. Santana de Freitas J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes de Sousa Maiana. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermaren [Internet]. Mayo – Junio 2014 (citado 27 julio 2017); 454-60 [aprox. 7 p.]. Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf

21. Sobeida L., Blázquez A., Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. México 2014. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14.
22. Ataurima R. Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016. [Tesis de especialidad] Lima: [Internet]; 2016 [consultado el 28 de setiembre 2017]. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf
23. Moreno c, Castro c, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, 2016 [tesis para licenciatura] Perú: [internet] 2016 [consultado el 29 de setiembre 2017]. Disponible en: http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tess_Titulo_2016.pdf?sequence=1
24. Pio M, satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del hospital Hermilio valdizan Medrano, 2015. [Tesis para licenciatura] universidad de Huánuco, 2015 Disponible, en: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/214/T_047_46795_24_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Urrutia S, Cantuarias N. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta-Chimbote. [tesis para licenciatura Perú.2015]. Perú. 2015. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Downloads/14264671-1-PB.pdf>
26. Arcada J. Metodología de la investigación. 2018. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp,content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
27. Hernández J. Metodología de la investigación. Vol2. Disponible en: <http://observator/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

ANEXO

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

Operacionalización de la variable 1

TÍTULO: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD EN EMERGENCIA DE LA CLÍNICA SAN GABRIEL”

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DE VARIABLES
Nivel de satisfacción	<p>Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa</p> <p>Escala e medición: Ordinal</p>	Es un producto de la atención hospitalaria y un elemento fundamental como indicador válido de la calidad de los cuidados que se prestan (9).	Es la forma de como el paciente percibe afecto y satisfacción al ser atendido y apreciado por el personal de salud, en la cual para medir dicha satisfacción se toma en cuenta la escala de ESCALA DE SERVQUAL, la cual consta de 22 ítems y dividido en 5 dimensiones.	Fiabilidad	Es la Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal cómo se ofreció y pactó.	5 (1,2,3,4,5)	<p>Insatisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Satisfecho</p>	<p>22 a 35 puntos</p> <p>36 a 49 puntos</p> <p>22 a 35 puntos</p>
				Capacidad de respuesta	Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.	4 (6,7,8,9)		
				Seguridad	Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas.	4 (10,11,12,13)		
				Empatía	Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares.	5 (14,15,16,17,18)		
				Aspectos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación.	4 (19,20,21,22)		

ANEXO B: instrumento de la variable 1

ESCALA DE SERVQUAL

I. PRESENTACIÓN:

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, soy la Lic. Leonor Rodríguez Sevillano enfermera, estoy realizando un estudio, cuyo objetivo es medir el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda el personal de salud en Emergencia de la Clínica San Gabriel.

Pedimos su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitan llegar al objetivo del estudio ya mencionado.

II. INSTRUCCIÓN GENERALES:

Esta escala no contiene preguntas incorrectas. Por favor responda con total sinceridad.

Datos generales:

Edad:

Sexo:

a) Masculino b) femenino

Estado civil:

a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado e) Viudo

Condición de ocupación:

a) Trabajador estable b) Eventual c) Sin ocupación d) Jubilado

DIMENSIONES	Insatisfecho 1	Poco satisfecho 2	Satisfecho 3
FIABILIDAD			
Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente por el profesional de enfermería a su llegada al servicio de salud			
Usted o su familiar fueron atendidos por el profesional de enfermería considerando la gravedad de su salud			
Después de ser evaluado por el médico, su atención en el servicio estuvo a cargo del profesional de enfermería			
El profesional de enfermería que lo recibió cuando ingresó al servicio, llevaba su identificación y se comunicó con usted o su familia para explicarles sobre su enfermedad			
El profesional de enfermería hizo las gestiones necesarias para que Ud. cuente con los medicamentos que recetó el médico			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
La atención en el estar de enfermería fue rápida			
El profesional de enfermería hizo que la atención en el laboratorio fuese rápida			
El profesional de enfermería hizo que la atención para tomarse exámenes radiológicos fuese rápida			
El profesional de enfermería hizo que la atención en la farmacia de emergencia fue rápida			
SEGURIDAD			
El profesional de enfermería le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud			
Durante su atención en el servicio, el profesional de enfermería, respetó su privacidad			
El profesional de enfermería veló por el respeto de su intimidad durante la evaluación médica			
El profesional de enfermería se mostró interesado por qué su problema de salud sea resuelto o mejorado			
EMPATÍA			
El personal de enfermería le trató con amabilidad, respeto y paciencia			
El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención			
El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el problema de salud que le aqueja			
El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares los procedimientos o análisis que le realizaron			

El profesional de enfermería le explicó a usted o a sus familiares el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos			
ASPECTOS TANGIBLES			
Los carteles, letreros y flechas del servicio le parecen adecuados para orientar a los pacientes			
El servicio donde estuvo Ud. contó con personal para informar y orientar a los pacientes			
El servicio donde fue atendido contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención			
Los ambientes del servicio donde fue atendido estuvieron limpios y cómodos			

Anexo C: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

Título del proyecto: “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO QUE BRINDA EL PERSONAL DE SALUD EN EMERGENCIA DE LA CLÍNICA SAN GABRIEL**”

Nombre del investigador principal:
Leonor Rodríguez sevillano

Propósito del estudio:

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

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

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

Confidencialidad: la información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

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

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede preguntar con confianza.

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombre y apellido del participante o apoderado.	Firma o huella digital
N° de DNI	
N° de teléfono fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellido del investigador	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° de teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellidos	
DNI	

Lima, 14 de Marzo del 2021

“certifico que he recibido una copia del consentimiento informado”.

.....
Firma del participante