



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y LA
ATENCIÓN DE CALIDAD DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MONGRUT
LIMA – 2022”**

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

AUTOR:

Lic. GUEVARA PICÒN, LEYLA

<https://orcid.org/0000-0002-9750-8729>

ASESOR:

Mg. FAJARDO CANAVAL, MARIA DEL PILAR.

<https://orcid.org/0000-0001-9942-091>

LIMA- PERU

2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **GUEVARA PICON**, Leyla con DNI 10711011, en mi condición de autora del trabajo académico presentado para optar el título profesional de especialista en enfermería en emergencias y desastres, de título “**Nivel de satisfacción del paciente y la atención de calidad de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Mongrut lima – 2022**”,

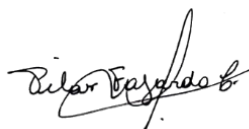
AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **20%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del año 2022.



Guevara picón, Leyla
DNI. 10711011



Fajardo Canaval, Maria Del Pilar
DNI. 25697604

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos - RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174- 2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

GUEVARA_PICON_LEYLA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%	22%	1%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	apps.who.int Fuente de Internet	1%

INDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	2
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I. INTRODUCCIÓN	6
II. MATERIAL Y MÉTODOS	15
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23
ANEXOS	30

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	31
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
ANEXO C. CONSETIMIENTO INFORMADO	36
ANEXO D. INFORME DE ORIGINALIDAD	37

RESUMEN

Objetivo: Determinar cómo la satisfacción del paciente se relaciona con la atención de calidad de enfermería en el Hospital Mongrut Lima – 2022. **Materiales y método.** De tipo cuantitativo, de diseño no experimental transeccional y nivel descriptivo correlacional. La población del estudio estará conformada por un total de 75 personas atendidas en el área de emergencia en el Hospital Mongrut de Lima. Técnica e instrumento de recolección de datos: se utilizará la encuesta bajo los cuestionarios “Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería” y el SERVQHOS-E. Resultados: los datos recolectados serán analizados, ordenados y codificados en una base de datos en Excel y serán tabulados y procesados empleando el paquete estadístico IBM SPSS versión.

Conclusiones. El estudio brindará datos que contribuirán a mejorar la atención de calidad en favor de la población en la emergencia.

Palabras clave: *Atención de calidad, calidad de atención, Satisfacción del paciente.*

ABSTRACT

aim of determining how patientsatisfaction is related to quality nursing care at the Mongrut Lima Hospital – 2022.

Methodology: Quantitative, non-experimental transitional design and correlational descriptive level. The study population will be made up of a total of 75 people treated in the emergency area at the Mongrut Hospital in Lima. Data collection technique and instrument: the survey will be used under the questionnaires "Patient Satisfaction with Nursing Care" and the SERVQHOS-E. Results: the collected data will be analyzed, sorted and coded on a design basis in Excel and will be tabulated and processed using the IBM SPSS version 23 statistical package.

Keywords: *Quality of Health care, satisfaction patient,*

INTRODUCCIÓN

La salud es incidiada de manera directa por un grupo de factores de carácter político socioeconómico, ambiental y demográfico que están constantemente variando, por ello el US Department of Health indica que los países diariamente afrontan condiciones de carácter económico que van en relación a la pobreza continua, que sigue siendo un obstáculo relevante para la salud, redundando en una mayor demanda de servicios de salud, por lo que necesitan de un sistema de salud fortalecido y sobre todo ideal para los seres humanos (1).

La National Health Service indica que los diversos sistemas de salud de atención médica que rigen el mundo, como el de asistencia de carácter público, el mismo que domina en más de cien países sobre todo en continentes de Asia, Latinoamérica y África el cual es en su totalidad no pueden satisfacer la totalidad de las demandas del usuario, inclusive el sistema infraestructural es no apta y muchas veces ni siquiera es compatible para un servicio de salud generando así niveles altos de insatisfacción en los usuarios (2).

La Organización Mundial de la Salud asegura que las esenciales estructuras para llevar a cabo una atención de calidad son altamente insuficientes ya que 1 de cada 7 centros no cuenta con el equipamiento necesario, 1 de cada 10 personas están en desacuerdo con la atención que se recibe en el centro de salud por el trato y las condiciones y el 24% de la población total en el mundo presenta dificultades para acceder a los servicios de salud por lo que se genera insatisfacciones en todas las instancia de salud (3).

La Organización Panamericana de la Salud manifiesta que los servicios de alta calidad en salud involucran una atención correcta en el momento adecuado y respondiendo a todo tipo de pretensiones y necesidades, así como preferencias de los usuarios que llegan atenderse, al tiempo que se permite minimizar los daños y desperdicios de recursos (4).

En Inglaterra, estudios llevado a cabo por la Health and Social Act manifiesta que la atención en salud de buena calidad siempre incrementa la probabilidad de los resultados en salud que se desea y va en coherencia con características principales

que se pueden medir como la seguridad, la efectividad, la equidad y la eficiencia, siendo como principales actores a la fuerza laboral en razón al cuerpo de enfermería quienes van a generar satisfacción en el usuario a través de la ayuda física y el involucramiento social y mental (5).

En Ecuador un estudio en área de emergencia, manifestó la alta insatisfacción por parte de los usuarios relativo a la atención de enfermeras, sobre todo en el tiempo que tardan en responder ante una situación, además de la falta de empatía con el atendido y el grado de conocimiento de los procedimientos y protocolos correctos, sumado a la inadecuada infraestructura, generando así niveles bajos de calidad en atención (6).

En el Perú, El Ministerio de Salud asegura que más del 50% de centros de salud presentan dificultades con la infraestructura y el equipamiento indicado para los procedimientos que en su mayoría no sirven por falta de mantenimiento, la accesibilidad es insatisfactoria y prima lo convencional sobre aspectos sofisticados como la inclusión de la tecnología, además los departamentos con centros de salud con mayores brechas en salud con Áncash seguido por Lima (7).

En el Perú, existe alta desorganización, las políticas no tienen lineamiento seguro en razón de la salud necesaria, el factor humano de salud carece de conocimiento para desarrollos específicos, que en su confluencia generan malestar en los atendidos y alto estrés en el personal de atención sobre todo en el primer contacto como son el personal de enfermería (8).

Los profesionales enfermeros siempre están en línea de acción desempeñando una relevante función con el factor humano, incluso en algunos países son actores y líderes claves en equipos de salud proporcionando un amplia gama de los servicios a todos los niveles del sistema de salud, involucrándose de tal manera que se forme relaciones interpersonales que permite satisfacer todas las necesidades del usuario que incluye la empatía como eje primordial (9).

La satisfacción es referida a un estado vinculado a lo mental que se produce en razón a un aumento o minimización de la retroalimentación del cerebro en el cual las distintas regiones dan un con pensamiento a su potencial energético otorgando Asimismo una sensación de inapetencia extrema o sensación de plenitud (10).

La satisfacción es referido a una sensación de decepción o por el opuesto placer que es la resultante de contrastar la vivencia del producto con las expectativas de beneficios particulares previas; entonces si las resultantes son inferiores que las expectativas, los usuarios quedan completamente insatisfechos; al revés a lo previo, si la resultante está a la altura de las expectativas, los usuarios entonces quedan muy satisfechos o más bien contentos con el servicio recibido (11).

La satisfacción del paciente también se refiere al nivel de congruencia que existe entre una tensión ideal y las expectativas del paciente además es lo referido a lo que los pacientes perciben del servicio recibido por lo que es una medida que siempre pertenece al ámbito subjetivo ya que expresa el nivel de cumplimiento por parte de la organización de la salud de las percepciones y expectativas del usuario que se tiende es así que de esta manera como el usuario percibe que la organización (12).

La satisfacción del paciente normalmente se considera como un relevante indicador para la calidad sin embargo no siempre resulta complicada llevar a cabo su evaluación o la metodología y las formas que se pueden recolectar los datos y que éstas puedan influenciar en las respuestas del cliente además el paciente decide el nivel de atención desde la combinación de dos aspectos muy importantes la prestación del servicio que se ofrece y el sacrificio con la que se lleva a cabo (13).

El paciente que ostenta un alto grado de satisfacción es siempre más consciente de cumplir lo que comúnmente el médico le indica sumado al seguimiento del personal de enfermería en razón a sus medicamentos o dietas que se le presenta es así que se ha establecido una vinculación positiva y fuerte entre la satisfacción que puede tener un usuario con el servicio recibido de salud en su primer contacto y su futuro de este u otro servicio a fin a la institución de salud (14).

Es de carácter importante la satisfacción referida a los pacientes ya que sin ellos ninguna organización o institución de salud podría existir es así que es recomendable que todas las organizaciones deben siempre medir el grado de satisfacción de los usuarios porque sería un desastre esperar que los pacientes se quejen para poder recién detectar los distintos problemas ya que el paciente

identifica niveles de satisfacción al combinar siempre el servicio prestado con el cumplimiento de lo esperado (15).

La satisfacción de los pacientes dependen en gran sentido de la calidad de atención pero a la vez dependen de las expectativas que este paciente tenga respecto a las atenciones que recibiría lo que permitirá que se sienta insatisfecho o lo contrario, eso sí que la satisfacción puede ser influenciada no solamente porque las acciones de la enfermera sean de buena calidad o lo contrario sino que pueden ser también afectadas incluso por algunas cuestiones ajenas da la atención como la aparición de los elementos tangibles (16).

En ese sentido ser juzgado como satisfactorio o lo contrario es un acto de calidad que podría ser diferente puesto que la sensación de satisfacción es en el ámbito subjetivo y el paciente desconoce que muchas de las acciones que la enfermera ha llevado a cabo son hechas con una prioridad es decir que ella decida basada en elegir que es o no valioso o sobre todo relevante para su salud y la seguridad de este paciente (17).

La calidad del servicio en razón a la atención médica consiste en otorgar una atención en salud al usuario con oportunidad conforme a todos los conocimientos médicos y distintos principios éticos que rigen a la sociedad además que permita satisfacer en gran nivel sus necesidades de salud y sobre todo sus expectativas (18).

La calidad afín a la atención de salud es el grado de excelencia que la organización o institución de salud escoge y se impone como norma para satisfacer las necesidades del atendido por ellos y la institución llega a tener un alto nivel de relevancia que le diferencia de otras organizaciones está va a tener preferencia y tendrá mayor afluencia en grados de los solicitantes del servicio de salud (19).

La calidad referida al servicio de salud abarca distintos factores técnicos físicos administrativos de comunicación científicos y relaciones humanas entre otros el cual la calidad obliga a mejorar todos los agentes que contribuyen a una satisfacción en la atención y así mismo permite que todo el personal no sufra de alteraciones emocionales por privación de algún tipo de necesidad para el normal desenvolvimiento del paciente que llega a atenderse (20).

Asimismo la calidad de un servicio de salud es juzgado en su totalidad sin disociar ningún tipo de componentes es decir al asegurar la calidad se admite que todas las actividades que se vienen realizando sean las oportunas para el momento en que está se Está realizando donde la unidad de todos los pacientes se traduce en un compromiso total lo que hace levantar una profunda amistad y relación verdadera entre los componentes de toda la organización o institución de salud que lo lleva a un ambiente armonioso (21).

La atención de calidad del enfermero deben ser en todo momento humanizado, oportuno, eficiente, continuo, y personalizado en el caso de un proceso de atención en cualquier instancia de la organización de la salud como en emergencia, por lo cual son requisitos indispensables que se deben de cumplir con parámetros relativos a la calidad que involucren la seguridad inmediata del paciente, sumado a la empatía en referencia a entender sus problemas personales familiares o de otro contexto (22).

La calidad del cuidado por parte de la enfermería incluye distintos componentes como la finalidad propuesta la naturaleza de los cuidados la razón para hacerlo los medios financieros y físicos además de los humanos y tecnológicos necesarios los mismos que van a asegurar la calidad demandada por todos los profesionales en razón a una reflexión constante acerca de los conocimientos, normas, valores y actitudes que instruyen la objetividad del bien común (23).

Para ostentar una alta calidad de atención por parte de los enfermeros se deben atender todos los requisitos que se establecen para que con ellos se puede satisfacer las aspiraciones y obtener el mayor beneficio con el mínimo riesgo del paciente, por tanto la atención que se brinda a los pacientes debe particularizarse por un alto grado de competencia profesional, además el enfermero debe entender

que el paciente no solo es atendido, sino que también debe involucrarse en materia familiar y circunstancial si la situación lo amerita (24).

Guadalupe F, y colaboradores (25), en Ecuador, durante el año 2019, en su estudio titulado “Satisfacción de los usuarios y calidad de atención que se brinda en el área de emergencia de un hospital”, estudio cuantitativo de corte transversal, dentro de sus hallazgos indican que la atención por parte del personal de enfermería debe ser más allá del cumplimiento para lograr altos niveles de calidad, asimismo concluyen en su estudio que elementos de carácter tangible se consigue un rango de satisfacción regular.

Cárdenas K (26), en Bogotá-Colombia, durante el año 2019, en su estudio titulado “Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes que asisten al servicio de urgencia”, estudio descriptivo de corte transversal, entre sus hallazgos dan cuenta que las enfermeras se involucran a cabalidad con los pacientes en todo momento del proceso de atención, asimismo concluye un alto nivel del personal de enfermería para seguimiento del proceso de atención y la capacidad de respuesta está en niveles aceptable sumado al alto nivel de capacidad del cuidado.

Acevedo C y colaboradores (27), en Huánuco-Perú, durante el año 2018, en su estudio titulado “Relación entre el nivel de satisfacción y la atención de enfermería en pacientes que asisten a emergencia en el Hospital Julio Marini”, estudio correlacional, encontraron una satisfacción de regular a buena con una atención buena debido a un regular interés desarrollar la atención, además de mala coordinación para el horario y el orden, representando así una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Ganoza L (28), en Trujillo-Perú, durante el año 2018, en su estudio titulado “Satisfacción del paciente frente a calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Belén”, estudio descriptivo correlacional de corte transversal, concluyen que la calidad de atención es un nivel bajo a regular y los paciente indican una satisfacción regular de atención, por lo que se demuestra su relación significativa debido a la falta de preocupación e involucramiento por parte de los enfermeros.

Caballero H y colaboradores (29), en Callao-Perú, durante el año 2018, en su estudio titulado “Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en emergencia en el Hospital Daniel Alcides Carrión”, estudio descriptivo, prospectivo y transversal, concluyen que la satisfacción del usuario está en un nivel bajo debido a la falta de empatía, la confianza, la seguridad de atención y sobre todo la comprensión por parte de los enfermeros, el mismo que se relaciona con una baja calidad existente manifestado por más de la mitad de encuestados.

Beteta E (30), en Huánuco-Perú, durante el año 2019, en su estudio titulado “Relación entre la satisfacción de los pacientes y la atención que brindan los profesionales de enfermería en emergencia del Centro de Salud Aguaytía”, estudio no experimental y correlacional, concluyen que la satisfacción se encuentra en un nivel alto y se relaciona de manera significativa con el grado de atención en calidad por parte de los enfermeros, sobre todo por el entendimiento y la empatía de las enfermeras.

Moncayo L y Yupanqui S (31), en Trujillo-Perú, durante el año 2021, en su estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Lazarte”, estudio descriptivo correlacional, concluyen que la satisfacción está en un nivel regular y se relaciona de manera significativa con el grado de atención por parte de los enfermeros, además un elemento importante es el cumplimiento y el seguimiento, sumado a la empatía del personal.

Todo servicio de salud debe ser únicamente especial para cada caso que se presente, este debe contar con calidad suficiente como para que la satisfacción del paciente colme sus expectativas y puede generar una lealtad y confianza hacia el establecimiento y con los elementos que lo componen como las enfermeras que responden al servicio de emergencia del mencionado centro de salud.

Es importante constantemente medir esta satisfacción resultante en función de la calidad ya que va permitir dar cuenta de las falencias que se presentan en la institución, y a partir de ello se va poder instar a implementar medidas preventivas y reactivas ante situaciones que se asemejen a la calidad de atención y mejorar las

ya existentes que tendrá como único fin la satisfacción del atendido generando así un ambiente de trato digno y especializado.

Además, traerá como consecuencia profesionales enfermeros con alta productividad en atención, excelente ambiente organizacional incluido las personas atendidas, alta imagen institucional por el grado de aceptación para atención y expectativas colmadas.

El desarrollo de la presente investigación ostenta valor teórico, ya que tiene como fin sumar al conocimiento a la calidad de atención en salud enfermero y la satisfacción del paciente como las teorías de Donabedian, Watson y la Organización Mundial de la Salud y llenará un vacío gnoseológico importante en la mencionada institución de salud, ya que la misma, no cuenta actualmente con investigaciones de similar índole, sumado a que el tema en cuestión es de preocupación nacional así como mundial.

En cuanto a las implicancias prácticas, tendrá como consecuencia involucrarse para adaptar programas y protocolos que incluyan no solo el cumplimiento profesional sino también ir más allá de un paciente físicamente con complicaciones referidos a sus sentimientos, preocupaciones y problemas si se requiere personales, que en su finalidad servirá para fomentar guías y manuales en razón del cuidado humanizado por parte del personal de salud, que sentará las bases de toda la institución y así ser reconocida por sus métodos usados en atención.

Asimismo, el estudio otorga relevancia social, ya que el estudio va permitir desde un lado mejorar las pautas para la calidad otorgada en la institución, fomentando la capacidad de respuesta, la comunicación, efectiva y la empatía por parte de la enfermería y del otro lado, como consecuencia personas atendidas convencidas de sus expectativas, comprensivas e involucrados incluso con la causa de las que sufre la organización de la salud.

La presente investigación está basada en el método científico, por lo que ostenta un grado alto de objetividad y genera una metodología consistente; en combinación con la subjetividad a razón de la teoría evaluada en la literatura para su desglosamiento dimensional y posibilidad de ser medida; apegado a ello, la técnica y los instrumentos previamente confiables y válidos para recolectar datos serán ruta

metodológica junto al diseño adoptado y al nivel de investigación para futuramente ser utilizados en próximas investigaciones.

En su confluencia el estudio ostenta como objetivo primordial determinar cómo la satisfacción del paciente se relaciona con la atención de calidad de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Mongrut Lima – 2022.

Asimismo, se plantea como hipótesis principal que la satisfacción del paciente se relaciona de manera significativa con la atención de calidad de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Mongrut Lima – 2022.

I. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACION

ENFOQUE CUANTITATIVO PORQUE. La investigación según la naturaleza de los datos recogidos es de tipo cuantitativa(32), porque ostenta como idea fundamental en su proceso la medición numérica utilizando la observación del desarrollo como índole de recolección de datos y finalmente responder a las interrogantes utilizando análisis estadístico (33)

Además es de diseño no experimental transeccional porque no se manipulará ninguna de las variables y la misma se realizará en un tiempo determinado de tiempo (34).

El estudio es de nivel descriptivo correlacional, ya que describiremos las peculiaridades del fenómeno y se medirá el grado de asociación entre las variables indicadas en el presente trabajo de investigación (35).

2.2. Población, muestra y muestreo

La investigación trabajará con la población total, la misma que se conforma por las personas atendidas en el área de emergencia del Hospital Mongrut ubicada en Lima – 2022, el mismo que a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia se ha elegido a 75 personas como muestra para llevar a cabo la investigación.

Los criterios de inclusión considerados son: Personas iguales o mayores a 18 años de edad de ambos sexos, que ostenten capacidad de entender y realizar la encuesta sin ayuda alguna, que fundamentalmente reciban el servicio de emergencia, que la intención sea voluntaria de participar sin condicionante alguno.

Los criterios de exclusión están referidos a: Personas menores de 18 años de ambos sexos, personas que solo llegan por disipar dudas, familiares o amistades de los atendidos, los no interesados.

2.3. Variables de investigación

Variable 1: Nivel de satisfacción del paciente

Definición conceptual: Es la medida en que la atención de salud percibida colma las expectativas del paciente considerando la vivencia subjetiva (10).

Definición operacional: Es un indicador importante y común que mide el éxito por parte de la organización de salud en atención percibida por lo pacientes en el área de emergencia del Hospital Mongrut en Lima y se expresa en sus dimensiones cuidados del profesional, tiempos dedicado y profundidad de la relación, los mismos que serán medidos a través del cuestionario “Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería”

Variable 2: Atención de calidad de enfermería

Definición conceptual: Es el proceso para lograr una atención con excelencia proporcionado al paciente e implica otorgar comodidad y tranquilidad tanto física como mental por parte de la enfermería (17).

Definición operacional: Es brindar el bienestar necesario durante todo el proceso de atención al paciente incluido su recuperación tanto física como mental por parte de las enfermeras en el área de emergencia del Hospital Mongrut en Lima y se expresa en sus dimensiones aspectos tangibles y aspectos intangibles; los mismos que serán medidos por el cuestionario SERVQHOS-E.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos (validez y confiabilidad)

La técnica usada será la encuesta, la misma que se emplea para recolectar información con el fin de indagar los datos que son necesarios para el estudio en proceso; a través de preguntas que se formulan directa o indirectamente a la muestra seleccionada (36).

En referencia al instrumento de recolección de datos para la medición de la variable satisfacción de los pacientes, se utilizará el cuestionario “Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería”, el cual fue diseñado en 1996 por la enfermera Brenda Poulton; fue validada en su versión en español por Equipo de Atención Primaria Gòtic Institut Català de la Salut para la población en Barcelona en el 2008 con validez y confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.888; además, el denominado instrumento se encuentra comprendido por 18 ítems, que se encuentran

clasificados en 3 dimensiones siendo las siguientes: Cuidados del profesional, tiempo dedicado y profundidad de la relación (37) (38).

En referencia al instrumento de recolección de datos para la medición de la atención de calidad de enfermería, se utilizará el cuestionario SERVQHOS, el cual fue diseñado en 1998 por José Mira y sus colaboradores; fue adaptada y validada por los enfermeros Barragán y Manrique quienes hicieron una nueva versión del cuestionario a la que denominaron SERVQHOS-E, el cual es específica para medir la calidad percibida de la atención de Enfermería en el 2008 para la población en Boyacá Colombia con validez y confiabilidad Alpha de Cronbach de 0.96; además, el denominado instrumento se encuentra comprendido por 16 ítems, que se encuentran clasificados en 2 dimensiones siendo las siguientes: Aspectos tangibles y aspectos intangibles (39) (40).

2.5. Plan de recolección de datos

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

El proceso de investigación en referencia a la recolección de datos se da inicio con la presentación de la carta referida a la Dirección General del Hospital Mongrut por parte de la Dirección de Investigación de la Universidad María Auxiliadora obteniendo como resultado el permiso oficial para aplicación de instrumentos en el área de servicio de emergencia de dicho hospital siempre respetando el reglamento interno de la institución y el código de ética de la universidad en mención.

2.5.2. Aplicación de instrumentos de recolección de datos

Seguido de las coordinaciones previas, se llevará a cabo la aplicación de instrumentos previamente confiables y válidos durante 15 días para evitar aglomeraciones e interrumpir con las actividades cotidianas y sobre todo respetando los criterios de inclusión y exclusión previamente planteadas. A los participantes se someterá a la explicación del alcance principal por la que se lleva a cabo tal estudio y disipación de dudas para culminar con la firma del consentimiento informado. El tiempo de respuesta del cuestionario será personal con una duración de hasta 20 minutos en promedio. Terminado tal proceso del participante se verificará que se haya completado cada pregunta con respuesta y si lo permite la persona se tomará fotografías para evidencia.

2.6. Métodos de análisis estadísticos

A continuación se realizará el análisis y procesamiento de datos, que se va a efectuar dando inicio a: Ordenamiento de los datos según variables, depuración de los datos por aquellos que no hayan sido llenado correctamente, codificación de datos según la escala numérica elegida, verificación de los datos en razón de último filtro antes del procesamiento, tabulación de elementos para generar datos descriptivos e inferenciales, para culminar con la interpretación de datos mediante tablas y gráficos estadísticos.

Todo el procesamiento estadístico y obtención de resultados será utilizando el Software estadístico IBM SPSS V.23, así como el Software Microsoft Excel 2016.

2.7. Aspectos éticos

El presente estudio en todo su proceso, seguirá la línea de los principios básicos de la bioética, el mismo que tiene como finalidad la protección en todo momento de los participantes, así como en el respeto de su integridad avalado por el consentimiento informado; tales principios son (41):

Respeto a la autonomía de las personas

Está referido al derecho de las personas de decidir en relación a sus propios valores y creencias personales acerca de cualquier intervención que se realice sobre su persona; es decir se torna en función a las decisiones autónomas del participante por ello la concreción más efímera y evidente es donde se figura el consentimiento informado necesario para llevar a cabo cualquier estudio donde intervenga el factor humano.

No maleficencia

Se refiere al principio básico de todo ámbito y sistema moral, formulado en términos negativos con la intención de producir algo intencionado o imprudentemente dañando a otros con un mayor grado de exigencia que el de la obligación a proporcionar un bien. Además, indica que no se puede dañar a la persona por algún interés como reputación, propiedad o libertad.

Beneficencia

Se refiere a prevenir el daño, eliminar el daño o realizar actos para hacer el bien a otras personas; esto incluye siempre una acción de buena voluntad, altruismo, caridad y amabilidad con el participante.

Justicia

La justicia se refiere al tratamiento equitativo y de forma apropiada de lo que le corresponde a una persona, puesto que no se le debe negar al que es un derecho.

II. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022				2022																			
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				OBSERVACION			
	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	x	x	x	x																
Elaboración de la sección introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			x	x	x	x	x	x																
Elaboración de la sección introducción: Importancia y justificación de la investigación			x	x	x	x	x	x																
Elaboración de la sección introducción: Objetivos de la investigación				x	x	x	x	x																
Elaboración de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación				x	x	x	x	x	x															
Elaboración de la sección material y métodos: Población, muestra y muestreo					x	x	x	x	x															
Elaboración de la sección material y métodos: Técnicas e instrumentos de recolección de datos						x	x	x	x															
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos								x	x	x														
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información								x	x	x	x	x												
Elaboración de aspectos administrativos del estudio								x	x	x	x	x	x											
Elaboración de los anexos									x	x	x	x	x											

3.2. Recursos financieros

MATERIALES	2022	2022					TOTAL
	JULIO	AGOS	SET	OCTB	NOV	OBS	
Equipos							
1 laptop	S/.1650						S/.1650
USB	S/.45						S/.45
Útiles de escritorio							
Lapiceros	S/.8						S/.8
Lápiz				S/.8			S/.8
Tableros				S/.25			S/.25
Hojas bond A4	S/.14			S/.14			S/.28
Material bibliográfico							
Libros	S/.55	S/.29	S/.18				S/.102
Fotocopias	S/.11	S/.10	S/.11	S/.9	S/.10		S/.51
Impresiones	S/.9		S/.12		S/.68		S/.89
Espiralado				S/.12	S/.67		S/.79
Otros							
Movilidad			S/.75	S/.75	S/.45		S/.195
Alimentos	S/.20	S/.20	S/.20	S/.20	S/.40		S/.120
Llamadas	S/.16		S/.20		S/.20		S/.56
Internet	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50	S/.50		S/.250
Recursos humanos							
Digitadora	S/.70				S/.70		S/.140
Imprevistos		S/.100		S/.50	S/.100		S/.250
Total	S/.1948	S/.209	S/.206	S/.263	S/.470		S/.3096

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Terris M. Tres sistemas mundiales de atención médica. Cuad Médicos Soc N°14 [Internet]. 2014;1-7. Disponible en: <http://capacitasalud.com/biblioteca/wp-content/uploads/2015/02/n14a041.pdf>
<https://www.google.com/search?q=Departament+of+Health&oq=Departament+of+Health&aqs=chrome..69i57j46i10i199i465i512j0i10i512l7.5048j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
2. National Health Service. El sistema Nacional de Salud en Inglaterra [Internet]. Allianz Care. 2018. Disponible en: <https://www.allianzcare.com/es/acerca-de-nosotros/blog/2018/04/nacional-de-salud-en-inglaterra.html#:~:text=La sanidad pública en Inglaterra,Recetas>.
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. OMS. 2020. [sheets/detail/quality-health-services#:~:text=¿Qué es la calidad%3F, profesionales basados en datos probatorios](https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services#:~:text=¿Qué es la calidad%3F, profesionales basados en datos probatorios). Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services#:~:text=¿Qué es la calidad%3F, profesionales basados en datos probatorios>
4. Organización Mundial de la Salud. Prestación de servicios de salud de calidad: Un imperativo global para la cobertura sanitaria universal [Internet]. Grupo Banco Mundial. Creative Commons; 2020. 108 p. Disponible en: <http://www.wipo.int/amc/%0Aen/mediation/rules>
<http%3A%2F%2Fwww.wipo.int%2Famc%2F%250Aen%2Fmediation%2Frules&aqs=chrome..69i57.1200j0j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
5. Health and Social Act. La calidad en el nuevo sistema de salud del Reino Unido [Internet]. Antares Health Lines. 2016. Disponible en: <https://www.antares-healthlines.com/nc/articulo/la-calidad-en-el-nuevo-sistema-de-salud-del-reino-unido/>
6. Castelo W, Castelo Á, Rodríguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2016;32(3):335-42. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n3/enf070316.pdf>
7. Comex Perú. ¿CÓMO EMPIEZA EL SECTOR SALUD EN 2020?: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO [Internet]. 2020. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe%2Fpublic%2Farticulo%2Fcomo-empieza-el->

[sector-+salud-en-2020-infraestructura-y-equipamiento](#)

8. Gastelumendi R. ¿Por qué es tan caótico el sistema de salud peruano? [Internet]. Conexión Esan. 2018. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-es-tan-caotico-el-sistema-de-salud-peruano>
9. Organización Mundial de la Salud. Enfermería [Internet]. OPS. 2020. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
10. Gonzáles J, Restrepo G, Hernández A, Ternera D, Galvis C, Pinzón J. Satisfacción de pacientes que acudieron al primer nivel de atención en Bogotá. Rev Salud Pública. 2016;16(6):871-84. disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-962020>
11. Kotler P, Keller K. Dirección de Marketing [Internet]. 14ava edic. México D.F: Pearson Educación; 2012. 808 p. Disponible en: <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
12. Secián J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An la Fac Med - UNMSM [Internet]. 2005;66(2):127-41. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
13. Bunge E, Maglio A, Carrea G, Entenberg G. Satisfacción y tipo de servicios de salud mental para niños y adolescentes. Rev Lat Ciencias Soc [Internet]. 2016;14(1):401-15. Disponible en:
14. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v14n1/v14n1a28.pdf>
15. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutierrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. 2018;20(2):254-7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>
16. Arocha M, Márquez M, Estrada G, Arocha A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatología Fe Dora Beris. MEDISAN [Internet]. 2015;19(10):1208-15. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-0A30192015001000005&lng=es

17. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutierrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. 2018;20(2):254-8. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
18. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev Latinoam Enferm [Internet]. 2014;22(3):454-60. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>
19. Ponce J, Reyes H, Ponce G. Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. Rev Enfermería [Internet]. 2006;14(2):65-73. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/576/552
20. Llinás Delgado AE. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la reforma del sistema. Salud Uninorte Barranquilla [Internet]. 2010;26(1):143-54. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v26n1/v26n1a14.pdf>
21. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Pecepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédica [Internet]. 2019;38(2):153-69. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
22. Puchi Gómez C, Paravic Klijn T, Salazar A. Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. AQUICHAN [Internet]. 2018;18(2):186-97. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v18n2/1657-5997-aqui-18-02-00186.pdf>
23. Flores C, Ponce R, Ruíz M, Corral R. Factores relacionados con la calidad de atención en enfermería. Rev enfermería Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2015;23(3):143-8. Disponible en:

http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/56/90

24. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Univ* [Internet]. 2015;12(2):80-7. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1665706315000020?token=7E3A04A0EA5B7B3191858F71D1151EDE46D9DE6667BBE810B90713CB89E5C208581AAB4A932BB4230051A82984FD2C94&originRegion=us-east-1&originCreation=20220309183620>
25. Sardá Prada A, Jay Cordies B, Sánchez Echavarría Z. Evaluación de la calidad de la atención de enfermería a adultos mayores fármaco-dependientes. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2017;33(2):8-17. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2017/cnf171c.pdf>
26. Guadalupe Rivera F, Suárez Lima GJ, Guerrero Lapo GE, Yancha Moreta CaA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Cienc Digit* [Internet]. 2019;3(3):162-77. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>
27. Cárdenas Torres K. Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes que asisten al servicio de urgencia en la Empresa Social Estatal Hospital Local de San Fernando (Tesis de Titulación) [Internet]. Universidad del Rosario; 2019. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/20943/CardenasTorres-Karin-2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
28. Acevedo Clemente CE, Morales Huanca PJ, Vilchez Damian LP. Relación entre el nivel de satisfacción y la atención de enfermería en pacientes que asisten al servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Julio César de Marini Caro, La Merced - Junín 2016 (Tesis de Especialidad) [Internet]. Univesidad Nacional Hermilio Valdizán Medrano; 2018. Disponible en:

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4318/2EN.ED112A18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

29. Ganoza Gavidia LG. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo (Tesis de Segunda Especialidad) [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo; 2018. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Caballero Espinoza H ulices, Ramon Reynoso JL. Satisfacción del usuario y calidad de atención del profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital Regional Docente Quirúrgico Daniel Alcides Carrión, Huancayo -2017 (Tesis de Segunda Especialidad) [Internet]. Universidad Nacional del Callao; 2018. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3139/CABALLERO y RAMON__TESIS2DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Beteta Justo E. Relación entre la satisfacción de los pacientes hospitalizados y la atención que brindan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud de Aguaytía - I - 4 Ucayali 2017 (Tesis de Segunda Especialidad) [Internet]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5511/2EN.ED122B47.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Moncayo de Julca LK, Yupanqui Vásquez SK. Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echagaray, 2019 (Tesis de Segunda Especialidad) [Internet]. Universidad Privada Antenor Orrego; 2021. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7908/1/REP_LYS.YE P_SUSI.YUPANQUI_SATISFACCIÓN.DEL.USUARIO.EXTERNO.pdf
33. Rojas M. Tipos de investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. REDVET [Internet].

- 2015;16 (1)(1695-7504):1-14. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
34. Cortés Cortés M, Iglesias León M. Generalidades sobre metodología de la investigación. Campeche, México: Unviersidad Autónoma del Carmen; 2004. 405 p.
 35. Briones G. Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales. Bogotá: ARFO Editores e Impresores; 2000.
 36. Hernández R, Fernández C, Baptista M del P. Metodología de la Investigación. 6ta ed. México D.F: Mc Graw Hill; 2014. 1-634 p.
 37. Salgado-Lévano C. Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa. Lima (Perú): Universidad Marcelino Champagnat; 2018. 241 p.
 38. Poulton B. Use of the consultation satisfaction questionnaire to examine patients' satisfaction with general practitioners and community nurses: reliability, replicability and discriminant validity. Br J Gen Pract [Internet]. 1996;46:26-31. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1239507/pdf/brjgenprac00012-0030.pdf>
 39. Fernández San Martín MI, Rebagliato Nadal O, de Gispert Uriach B, Roig Carrera H, Artigas Guix J, Bonay Valls B, et al. Adaptación de un cuestionario de satisfacción del paciente con la consulta médica y de enfermería. Atención Primaria [Internet]. 2008;40(12):611-6. Disponible en:
<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-adaptacion-un-cuestionario-satisfaccion-del-13129516>
 40. Mira J, Aranaz J, Rodríguez J, Buil J, Castell M, Vitaller J. SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. Rev Calite [Internet]. 1998;4:12-8. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf
 41. Barragán Becerra JA, Manrique-Abril FG. Validez y confiabilidad del

SERVQHOS para enfermería en Boyacá, Colombia. Av Enferme [Internet]. 2010;28(2):48-61. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21376/22431>

42. Siurana Aparisi JC. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas [Internet]. 2010;22:121-57. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES								
TÍTULO: Satisfacción del paciente y la atención de calidad de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Mongrut Lima – 2022.								
VARIABLES	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIO PARA ASIGNAR VALORES
Nivel de satisfacción del paciente	Tipo de variable: Cualitativa	Es la medida en que la atención de salud percibida colma las expectativas del paciente considerando la vivencia subjetiva (9).	Es un indicador importante y común que mide el éxito por parte de la organización de salud en atención percibida por lo pacientes en el área de emergencia del Hospital Mongrut en Lima y se expresa en sus dimensiones cuidados del profesional, tiempos dedicado y profundidad de la relación, los mismos que serán medidos a través del cuestionario "Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería"	Cuidados del profesional	<ul style="list-style-type: none"> – Atención – Consejos – Comodidad – Información – Comprensión – Trato humanizado – Empatía – Interés 	8 ítems (2, 3, 4, 6, 9, 10, 12, 13)	Alto Medio Bajo	Las dimensiones; cuidados del profesional, tiempo dedicado y profundidad de la relación se obtuvieron en razón a las puntuaciones obtenidas por cada ítem correspondiente en una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. La puntuación máxima alcanzado es de 90 donde a mayor puntaje mayor es la satisfacción.
	Escala de medición: Ordinal			Tiempo dedicado	<ul style="list-style-type: none"> – Dedicación – Indicaciones – Lapso de atención – Comunicación efectiva – Interrelación 	4 ítems (5, 7, 11, 16, 18)		
				Profundidad de la relación	<ul style="list-style-type: none"> – Satisfacción – Conocimiento total – Entendimiento – Comprensión absoluta – Insatisfacción 	3 ítems (1, 8, 14, 15, 17)		
Atención de calidad de enfermería	Tipo de variable: Cualitativa	Es el proceso para lograr una atención con excelencia proporcionado al paciente e implica	Es brindar el bienestar necesario durante todo el proceso de atención al paciente incluido	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> – Tecnología – Apariencia – Indicaciones – Estado habitaciones 	4 ítems (1, 2, 3, 5)	Alto Medio	Las dimensiones; aspectos tangibles y aspectos intangibles se

	<p>Escala de medición: Ordinal</p>	<p>otorgar comodidad y tranquilidad tanto física como mental por parte de la enfermería (15).</p>	<p>su recuperación tanto física como mental por parte de las enfermeras en el área de emergencia del Hospital Mongrut en Lima y se expresa en sus dimensiones aspectos tangibles y aspectos intangibles; los mismos que serán medidos por el cuestionario SERVQHOS-E.</p>	<p>Aspectos intangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Interés cumplimiento - Información - Tiempo espera - Interés en solución de problemas - Puntualidad de atención - Rapidez para conseguir algo - Disposición de ayuda - Confianza - Amabilidad - Preparación - Trato personalizado - Capacidad de comprensión 	<p>12 ítems (4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16)</p>	<p>Bajo</p>	<p>obtuvieron en razón a las puntuaciones obtenidas por cada ítem correspondiente en una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. La puntuación máxima alcanzado es de 80 donde a mayor puntaje mayor es la atención de calidad.</p>
--	----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

I. PRESENTACIÓN

Sr(a) o Srta.:

Buenos días, somos estudiantes de la especialidad de Enfermería en Centro Quirúrgico de la Universidad María Auxiliadora, estamos realizando un estudio, cuyo objetivo es determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la atención de calidad de enfermería en Lima. Pedimos su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo de estudio ya mencionado.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial. Si Ud. tuviera alguna duda, pregúntele a la persona a cargo.

Datos generales:

Sexo del entrevistado:

a. Femenino () b. Masculino ()

Estado Civil

() Soltero(a) () Casado(a) () Conviviente () Divorciad(a) () Viudo(a)

Grado de instrucción

() Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Técnico () Profesional

Condición de ocupación:

() Trabajador estable () Eventual () Sin Ocupación () Jubilado

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA”

A continuación, se presenta el cuestionario del nivel de satisfacción del paciente, el mismo que sigue las siguientes escalas:

Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)

N°	Ítems	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1.	Estoy totalmente satisfecho de la visita con este médico/enfermera.					
2.	El médico/enfermera ha puesto mucha atención en examinar todos los problemas.					
3.	Seguiré los consejos del médico/enfermera porque creo que son muy acertados.					
4.	Me he sentido cómodo hablando con el médico/enfermera sobre temas muy personales.					
5.	El tiempo que he pasado con el médico/enfermera ha sido algo corto.					
6.	El médico/enfermera me ha dado una información completa sobre mi tratamiento.					
7.	Algunos aspectos de la consulta con el médico/enfermera podrían haber sido mejores.					
8.	Hay algunas cosas que el médico/enfermera no sabe de mí.					
9.	El médico/enfermera ha escuchado con mucha atención todo lo que le he dicho.					
10.	Pienso que el médico/enfermera me ha tratado de manera personalizada.					
11.	El tiempo que he estado con el médico no ha sido suficiente para comentarle todo lo que deseaba.					
12.	Después de la visita con el médico/enfermera entiendo mucho mejor mi problema de salud.					
13.	El médico/enfermera se ha interesado por mí no sólo a causa de mi enfermedad, sino también como persona.					
14.	El médico/enfermera lo sabe todo sobre mí.					
15.	Creo que el médico/enfermera sabía realmente lo que yo estaba pensando.					
16.	hubiera gustado estar más tiempo con el médico/enfermera.					
17.	No estoy del todo satisfecho con la visita al médico.					
18.	Me resultaría difícil hablar con el médico/enfermera sobre temas personales.					

ATENCIÓN DE CALIDAD DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO SERVQHOS-E

A continuación, se presenta el cuestionario de la atención de calidad de enfermería, el mismo que sigue las siguientes escalas:

Mucho peor de lo esperaba (1), Peor de lo que esperaba (2), Como me lo esperaba (3), Mejor de lo que me esperaba (4), Mucho mejor de lo que me esperaba (5)

N°	Ítems	Mucho peor de lo que esperaba (1),	Peor de lo que esperaba (2),	Como me lo esperaba (3),	Mejor de lo que me esperaba (4),	Mucho mejor de lo que me esperaba (5)
1.	Tecnología biomédica					
2.	Aspecto del personal					
3.	Señalización intrahospitalaria					
4.	El interés de las enfermeras					
5.	Comodidad de las habitaciones					
6.	La información que proporcionan					
7.	El tiempo de espera para ser atendido					
8.	El interés por solucionar los problemas					
9.	La puntualidad					
10.	La rapidez con que consigue lo que necesita					
11.	La disposición para ayudar					
12.	La confianza (seguridad) que transmiten					
13.	La amabilidad (cortesía)					
14.	La preparación para hacer bien el trabajo (capacitación)					
15.	EL trato personalizado					
16.	La capacidad para comprender las necesidades de los pacientes					

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

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

Título del proyecto: Satisfacción del paciente y atención de calidad de enfermería en el Hospital Mongrut Lima – 2022.

Nombre de los investigadores principales:

Lic. GUEVARA PICÓN, LEYLA

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la atención de calidad de enfermería en el Hospital Mongrut Lima – 2022.

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

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

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

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará 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 dirigirse a, coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la, ubicada en la, correo electrónico:

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.

Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.

.....
Firma del participante