



**Universidad
María Auxiliadora**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES

ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN
EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA DURANTE EL AÑO, 2021”**

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

AUTOR:

LIC. BERRIOS VALENZUELA, YULIANA DEL CARMEN

<https://orcid.org/0000-0002-4446-4523>

ASESOR:

Mg. MATTA SOLIS, EDUARDO PERCY

<https://orcid.org/0000-0001-9422-7932>

LIMA – PERÚ

2022

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
II.MATERIALES Y MÉTODOS.....	17
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	33
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	34
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	36
ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMITUD.....	38

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el segundo semestre 2021. **Materiales y método:** metodología cuantitativa, diseño no experimental, transversal descriptiva, la población la conforman los pacientes atendidos en el servicio de emergencia durante el mes de diciembre 2021, que son en un total de 3000, y una muestra de 341 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Loayza. Para recoger los datos utilizaremos una encuesta de alternativa múltiples, validado que contempla las dimensiones: Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía con valores Insatisfecho: 24-39 puntos, Moderadamente satisfecho: 40-55 puntos y Satisfechos: 56-72 puntos. **Resultados:** Con esta investigación pretendemos establecer los niveles de satisfacción que tienen los pacientes de atendidos por el licenciado enfermero en la emergencia. **Conclusiones:** Los resultados obtenidos permitirán fortalecer los aspectos tangibles e intangibles que intervienen en la calificación del usuario, de tal manera que sean abordados según la responsabilidad que le compete a cada estamento de la institución.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, accesibilidad, monitoreo, emergencia, (DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of the patient treated in the emergency service of the Arzobispo Loayza National Hospital during the second semester of 2021.

Materials and method: quantitative methodology, non-experimental design, cross-sectional descriptive, the population is made up of patients treated in the service of emergency during the month of December 2021, which are in a total of 3000, and a sample of 341 patients treated in the Emergency service of the Loayza Hospital. To collect the data we will use a validated multiple alternative survey that contemplates the dimensions: Tangible aspects, Reliability, Response capacity, Security and Empathy with values Dissatisfied: 24-39 points, Moderately satisfied: 40-55 points and Satisfied: 56- 72 points.

Results: With this research we intend to establish the levels of satisfaction of patients attended by the licensed nurse in the emergency room.

Conclusions: The results obtained will allow strengthening the tangible and intangible aspects that intervene in the user's qualification, in such a way that they are addressed according to the responsibility that falls to each level of the institution.

Keywords: Patient Satisfaction, accessibility, monitoring, emergencies (MeSH)

I. INTRODUCCIÓN

A título ilustrativo indicaremos que el área de emergencia de los centros asistenciales se atiende a los usuarios que requieren atención médica inmediata debido a una situación fortuita que pone en riesgo su integridad e inclusive su vida; esta puede darse en centros hospitalarios de cualquier nivel y requiere de un equipo multidisciplinario debe garantizar el cuidado continuo de los pacientes (1).

De este modo, el servicio de emergencia, brinda cuidados especializados médicos y de enfermería, equitativos, eficientes y eficaces a la vez sin retraso para solucionar los problemas de salud de las personas que acuden a esta área disminuyendo los riesgos de mortalidad; es este pues el primer lugar donde acuden los pacientes en situación crítica, dado la coyuntura mundial el acceso a estos es cada vez complejo, situación que origina en los familiares y usuario percepción de cuidados ineficientes(2).

A este respecto en Irán 2018, estudios relacionados de la problemática, aseveran que dado a que el profesional enfermero por la etiología de su trabajo permanece más tiempo con el paciente, estos sienten seguridad con su presencia por lo que su nivel de percepción de satisfacción y/o insatisfacción, favorece al profesional, los resultados de un estudio reportan 83% de satisfacción de la atención y cuidados que reciben de estos profesionales (3).

Ahora bien, en Turquía 2019 se hace más evidente el requerimiento de mejorar los aspectos relacionados a las atenciones y cuidado que se brinda en las áreas de emergencia de las instituciones de salud, entre ellos infraestructura, cantidad de profesional especializado, materiales e insumos, para mejorar los cuidados que exige el área y que están encaminados a brindar una atención segura y calidad; sin embargo los resultados de investigaciones dieron que el 63,9% de atendidos se encontraban satisfechos respecto al cuidado enfermero recibido (4)

En el mismo contexto mundial en Nigeria 2021, resultados sobre la satisfacción del paciente del servicio en líneas generales recibido en emergencia es de 51,3% de satisfacción; entre ello evalúan 57,3% el tiempo de espera para ser trasladado al centro quirúrgico; mientras que el 90,5 % califico la atención del médico y licenciado enfermero, al mismo respecto sugiere el 51,8% incrementar dotación de personal y 41,2 % y el 27,6 % manifiestan que es necesario incrementar materiales, equipos así como mejorar la infraestructura (5).

Dentro de esta perspectiva en países latinoamericanos como República Dominicana 2011, los avances de la ciencia y tecnología y de acuerdo a cada problemática, ha permitido que en los servicios de emergencia se practiquen cirugías de urgencia, sobre todo de reconstrucción; esencial; en estudios de investigación se han obtenido como resultados que los pacientes califican la atención en 23% como excelente, 32% como muy buena, 38% como buena, 7% como regular, ninguno de los entrevistado manifestó atención mala (6).

Ahora bien con respecto a la atención de casos clínicos también en hospitales de República Dominicana estudios relacionados realizados en el 2011, dan a conocer que el servicio que se otorga en la asistencia médica fue calificado como excelente en un 26,9%, muy bueno en 31,6%, y entre malo y muy malo en 38,9%, dan a conocer además que para mejorar estas cifras se requiere ejecutar mejoras en la infraestructura, orden, limpieza y trato que merece el paciente (7).

Por otro lado, en Ecuador 2016 la atención en emergencia de los pediátricos, se realiza por licenciados enfermeros especialistas, con características comunicacionales caracterizadas por ser empáticos, tolerantes y comprensivos, atención que debe ser realizada conservando la privacidad del paciente y familia, todo ello va a influir en la satisfacción de los cuidados que este profesional otorga, al respecto, los estudios dan a conocer que en estos centros asistenciales el 64,7% muestra alto nivel de satisfacción del cuidado enfermero(8).

En un análisis precedente, realizado también en Ecuador en el 2016, que por los licenciados enfermeros del área de emergencia, no solo los primeros profesionales que atienden a un paciente si no que permanecen el mayor tiempo con ellos demostrando seguridad, calidez, trato humano, eficiencia y eficacia en sus acciones, los resultados de un estudio dan a conocer que el 75 % de usuarios percibe atención satisfactoria, habiendo el 49% manifestado que fue atendido antes de los 30 minutos de su llegada al servicio (9).

Por otro lado, en México 2019 fue evaluada la satisfacción del usuario a través de las dimensiones primordiales, cuyos resultados se detallan a continuación: en lo que respecta a la empatía 71,9% opinan favorablemente pues perciben buen conocimiento del asistencial que los atendió, 62,5% manifiestan atención rápida, refieren información oportuna 60,4%, percibir preocupación del personal 59,4%, por lo que en general el 74% se encuentra totalmente satisfechos de la atención y cuidados de enfermería(10).

Dentro de esta perspectiva en el ámbito nacional los estudios relacionados dan a conocer en Ancash 2015 que la satisfacción de los cuidados de enfermería en la emergencia es según dimensión humana 40%, según dimensión Técnico-Científico 32%, según dimensión Entorno 25%; en general los usuarios atendidos en la emergencia de un hospital de esa localidad se sienten medianamente satisfechos en 49%(11).

Por otro lado, los estudios realizados en Lima 2016, dan a conocer que de la muestra que participó el 27% percibe satisfacción alta, 23% satisfacción media y 22% satisfacción baja. Por ese motivo aseguran los investigadores se necesita implementar estrategias de mejora continua en los aspectos tangibles e intangibles necesarios para la atención del cliente interno y externo, de tal manera que se logre alcanzar una percepción de cuidados seguros, oportunos y óptimos en esta área(12).

Otro estudio realizado en Arequipa 2018, explica que los pacientes atendidos en emergencia reporta un 55,3%, nivel medio, 28% nivel alto y 16,7% nivel bajo de

satisfacción advertida, resultados comparados con la percepción del cuidado obteniendo 36,0% nivel de satisfacción medio, 19,3% nivel de satisfacción alta, resultados obtenidos según las dimensiones accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa monitorea, hace seguimiento y inspira confianza a los usuarios(13).

Sin duda, para lograr objetivamente medir el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia, se necesita saber que ansía un paciente cuando acude por un servicio en esta área, a este respecto una investigación realizada en Lima en el 2016, dio como resultado que 40% de nivel alto, 37% medio y 23% bajo, es decir los usuarios atendidos en emergencia perciben nivel de satisfacción media alta en la satisfacción de sus necesidades (14).

Sin duda, los resultados de estudios de percepción arrojan diferentes resultados, ello debido a que los contextos son desiguales en cada localidad, así tenemos que los resultados de un estudio realizado en Lima dan a conocer que el 46,6% de clientes manifiesta haberse sentido satisfechos, 24,7% refirió sentirse muy satisfechos y 28,7% nivel de insatisfacción de los cuidados recibidos; en lo que respecta a la conformidad que guarda relación con los aspectos tangibles manifestaron 46,6% satisfechos, 24,7% (muy satisfecho, y 28,7% insatisfechos(15).

Vinculado al concepto, inferimos que satisfacción de los pacientes es subjetiva, pues está condicionada a aspectos no solo del profesional sino también a los que involucra a la gestión de las instituciones de la salud, quienes deben preocuparse por que los servicios brindados en esta área superen las expectativas de los usuarios y sus familiares cuando acuden en busca de una atención clínica o quirúrgica categorizada de emergencia o urgencia.

La organización Mundial de la Salud (OMS) conceptualiza el término emergencia a todas las situaciones que requieren acciones y medidas inmediatas para dar solución a un problema de salud que se ha presentado de manera abrupta y se caracteriza por ser compleja el profesional especialista en el área debe saber responder ante estos

hechos, pues una mala praxis o praxis inoportuna puede comprometer la salud psico social y la vida de la persona (16).

Ahora bien, aproximadamente desde los años 80 se viene tomando en cuenta los estudios que permiten conocer el nivel de satisfacción en los pacientes, en ese sentido la satisfacción están en relación a los elementos tangibles e intangibles que ofertan las entidades de salud, esta opinión sirve para medir la calidad de los servicios así como implementar estrategias de mejora en busca de alcanzar la seguridad en la atención, agilizando las atenciones en la emergencia y disminuyendo las posibles complicaciones que pudieran presentarse por una atención inoportuna, e ineficaz (17).

Por su parte la satisfacción del cuidado enfermero es medida a través de los cuidados ofertados por estos profesionales, estos cuidados son gestionados de con autonomía y en correspondencia con el equipo multidisciplinario a cada paciente de manera individual, su labor la realiza en diferentes disciplinas en los tres niveles de atención, sin embargo, esta se ve menoscabada por la problemática socio económica de las entidades de salud, lo que afecta su calidad del cuidado(18).

El profesional enfermero brinda al paciente cuidados sustentados científicamente, técnicos, actualizados oportunos, pero sobre todo humanos, de tal manera que contribuya en el incremento de su estabilidad biopsicosocial emocional promoviendo de esta manera la salud de los individuos, la percepción de la calidad de estos cuidados van influir en los niveles de satisfacción que manifiesten de la calidad del cuidado percibido, es decir la percepción de satisfacción o insatisfacción depende de estos(19).

La satisfacción del paciente exterioriza la calidad del cuidado, acción del profesional que ha su vez es el sustento de la enfermería, que rige el desarrollo de la carrera, profesional, es además indicador de vital importancia que da credibilidad, confiabilidad y prestigio a la institución prestadora y al profesional enfermero; por tanto, una satisfacción percibida positiva se va a lograr con el cumplimiento de las expectativas

de los usuarios respecto a la satisfacción de sus necesidades de salud en el área de emergencia (20).

Entonces, para poder tratar el tema de satisfacción del paciente debemos hablar de la calidad del cuidado, que recibe en un servicio de salud, al respecto diremos que estos implican diversos aspectos relacionados al donde, el por qué y el para qué, se dan estos cuidados, así como los medios que se utiliza para proporcionárselos, además que se debe dar énfasis a la comunicación entre el profesional y el paciente/familia (21).

Ahora bien, la mayor parte de estudiosos definen la calidad del cuidado como la “satisfacción del cliente” siendo este punto la partida para realizar el análisis de la calidad, por ello les dan importancia a las expresiones de descontento y a las exigencias de los pacientes, información utilizada como base del sustento para precisar estándares de calidad acordes a nuestra realidad de salud que permita la implementación y fortalecimiento de estrategias en el sistema de salud (22).

De este modo, la articulación de los servicios de salud en la actualidad vincula los servicios que se prestan con las estructuras de las entidades prestadoras de estos servicios, donde la satisfacción de necesidades de la persona es el eje central de toda atención y son una fracción de los corolarios indicadores de calidad de servicio, es decir vienen a ser la magnitud con la que se cubren las expectativas de los usuarios (23).

Dentro de este orden de ideas, estudios mencionan que la satisfacción una compostura perceptible, opinión que generalmente pueden ser favorables o en desfavorables de la organización de las entidades de salud, viene a ser en muchos casos producto de vivencias positivas o negativas por parte de quien recibe la atención, entonces el estar satisfechos o no implica respuestas emocionales, y científicas originadas por un cambio (24).

Existen numerosas investigaciones sobre que tratan el tema de la satisfacción del paciente del cuidado de Enfermería, sin embargo, si analizamos a conciencia el significado del término podemos concluir que esta viene a ser el resultado de un cuidado íntegro, humanizado precisos, satisfacción o no de sus necesidades con atención individualizada encaminadas a alcanzar salud en todas las esferas de su vida, hechos que sirve para que los usuarios emitan un juicio sobre la satisfacción percibida (25).

Dentro de este marco de la satisfacción considera aspectos intangibles: viene a ser la evaluación que los usuarios realizan del trato que reciben de los profesionales asistenciales y administrativos, así como la tranquilidad que la atención otorga; cuando tratamos los elementos tangibles decimos que es la evaluación de la infraestructura en general de la institución de salud que incluye la limpieza el orden de todas las áreas que conforman el servicio en este caso de emergencia, así como del personal que lo atiende (26).

Debe señalarse que la fiabilidad de los servicios que ofrece al cliente, esto con la finalidad de analizar el grado la actitud que asume el profesional durante la atención, la misma que debe ser apropiada y minuciosa, es decir detalla el grado de percepción de los pacientes, esta es un desafío para el profesional, en concordancia con ella tenemos la capacidad de respuesta concretizada por las actitudes habilidades del para actuar frente a una situación de emergencia, haciendo uso de sus protocolos y planes de cuidados de enfermería (27).

Dentro de este orden de ideas, ubicamos la seguridad componente esencial del cuidado enfermero, es necesario para dar confianza al paciente y familia de la atención que recibirá, está también en relación con el acierto del diagnóstico médico y de los cuidados continuos, oportunos seguros y de calidad que recibe del profesional de enfermería y que a su vez satisface sus necesidades básicas, por último y señalamos la empatía, que permite intuir y estar al tanto de los cambios en su salud que pudiera presentar el usuario (28).

Cabe considerar, por otra parte, que entre las teorías de enfermería relacionadas al trabajo de investigación tenemos, la del cuidado humano de Watson, sustentada en: la interacción enfermera paciente, la misma que se sustenta en la puesta en prácticas de los valores bioéticos propios de la profesión, la moral pues su responsabilidad en el cuidado se sustenta en el conocimiento científico con el que desarrolla sus funciones buscando proteger, mejorar y/o conservar la dignidad de la persona, a través de la puesta en práctica de los procesos y protocolos en general (29).

Por otro lado, tenemos aquellas teorías que consideran los atributos internos del profesional que tienen que ver con la automotivación, el cumplimiento de sus fines, motivaciones y valores; así tenemos la “teoría de la diversidad y la Universalidad de los Cuidados Culturales” de Madeleine Leininger, fundamentada (30).

Debe señalarse, además, la teoría de la Equidad, la misma que está en correspondencia con la imparcialidad, ecuanimidad que debe utilizarse durante la atención que presta a los usuarios se manifiesta con satisfacción e insatisfacción de los cuidados enfermeros o de cualquier otro personal que reciben cuando experimentan satisfacción con lo que reciben, que se incrementa y se torna tensa frente a sentimientos de justicia y desigualdad, busca explicar el sentimiento sufrido por los individuos cuando se comparan sus acciones con las de otro y surge en ellos el interrogante de una percepción justo o injusta (31).

Dentro de este marco de ideas tenemos la Teoría de la expectativa Sustentada, por David Nadler y Edwards Lawler, sustentada en cuatro supuestos precisos de la organización de las empresas, fundamentada en el enfoque de las expectativas relacionadas al esfuerzo-desempeño afrontamiento de dificultades; la toma de decisiones consientes de los individuos de su participación en las entidades, el valor de la conducta que lo incentiva a mejorar su productividad(32).

En torno a las variables estudiadas Leyes (33), en Ecuador, en el año 2021, con el objetivo “Analizar la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio y su relación con el grado de satisfacción en la atención del usuario que asiste a la emergencia del Centro de Salud Tipo C de San Rafael”, realizan un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptiva, transversal de campo, en 97 usuarios de quienes se obtuvo la información utilizando un cuestionario. Los resultados que obtuvieron fueron que 90% respondieron que siempre se siente cuidados por el enfermero, con 98% de satisfacción de los cuidados recibidos. Concluye que la satisfacción de los cuidados es satisfactoria.

A todo ello se suma una investigación realizada por Botón(34) en Guatemala, en el 2018, quien estudio la “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería, en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché, Guatemala”, trabajo de cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, practicado en 103 pacientes, a quienes se les aplico un cuestionario para recoger la información, que dio como resultados en cuanto a la satisfacción 71% manifiestan percibir satisfacción de la atención de enfermería, mientras que en relación de los cuidados según indicadores evaluados el 69,44% opinan se les brindaron buenos cuidados. Concluyendo que la satisfacción del cuidado enfermero percibida es satisfactoria.

Así mismo Gómez y colaboradores (35), en Venezuela, en el año 2017, analizaron la “satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay”, se trata de un estudio descriptivo, no experimental, descriptiva, de corte transversal, en una muestra de 100 pacientes, de quienes utilizando un cuestionario recogieron los datos de ambas variables, encontrando en cuanto a la variable satisfacción en las que consideraron los aspectos tangibles e intangibles dieron: limpieza y orden 58%, seguridad 48%, equipos médicos 57%; en cuanto a la satisfacción percepción de la calidad de atención fue positiva, habiendo evaluado la atención 48%, Trato de enfermería 48% y trato médico 42%. Concluyen en que la satisfacción del cuidado es percibida de manera satisfactoria.

En el plano nacional investigaciones como la de Asensios (36) en Lima, en el 2019, que con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019” se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo, prospectivo de corte transversal, como muestra se utilizaron 144 pacientes, de quienes utilizando un cuestionario se recogió la información necesaria, la misma que después de su tratamiento dio como resultados que los pacientes en un 89,6% se encuentran altamente satisfechos de la atención brindada. Concluye que el mayor porcentaje de pacientes se encuentra altamente satisfecho del cuidado enfermero.

Así mismo, Lizana (37) también en Lima, durante el 2019, con el objetivo de “Evaluar la calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018”. Tesis de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, realizado en 182 usuarios, los datos se recogieron utilizando un cuestionario, una lista de cotejo; se encontró que el 43,9% refirieron estar conformes con los cuidados enfermero. Concluyen que en general los resultados relacionados a la satisfacción de los cuidados son favorables.

Por último, presentamos el estudio de Pintado(38) quien investigo en Trujillo, 2018, la “Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017”, análisis cuantitativo, descriptivo, correlacional no experimental, los datos se recogieron de 149 pacientes utilizando la encuesta SERVQUAL, hallando que los pacientes en 84% se encuentran satisfechos, 1% muy satisfechos. y 15% se encuentra insatisfechos. Concluyen que la satisfacción se encuentra presente en el mayor porcentaje de la muestra analizada.

Desarrollaremos esta investigación, buscando contribuir en optimizar la percepción del cuidado enfermero que tienen los pacientes que acuden por una atención de emergencia al Hospital Arzobispo Loayza, puesto que el enfermero debe interiorizar la importancia de brindar cuidados óptimos de calidad, individualizado y humanizado a

este tipo de paciente, pues son los profesionales que permanecen la mayor cantidad de tiempo con ellos, y de su satisfacción depende los resultados de la evaluación que realiza el paciente o familiar.

El estudio planteado nos dará a conocer los datos de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en el periodo 2021, de esta manera se podrán adoptar estrategias de mejora, que se encuentra enmarcadas en las normativas emitidas por el MINSA, proceso que servirá para la acreditación hospitalaria interna y externa.

Por otro lado, esta investigación pretende por un lado corregir los errores mostrados en la atención a los usuarios, cambiar la opinión negativa que algunos usuarios pueda tener de la atención percibida en esa área y por el otro incrementar la credibilidad de la cartera de servicios que oferta el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, de calidad de profesional de Enfermería que labora en esta área; así como dar a conocer las mejoras tangibles adoptadas este año en busca de mejorar la calidad del cuidado de los pacientes que acuden en busca de una atención.

De igual manera, técnicamente justificamos nuestro estudio puesto al utilizar el método científico para su desarrollo garantizaremos la generación de resultados valederos que podrán ser utilizados en investigaciones relacionadas al tema en poblaciones similares.

Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el segundo semestre 2021.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que nos permitirá conocer la realidad recolectar los datos y analizarlos utilizando información medible (39) . En cuanto al diseño, es no experimental ya que la variable será observada según se encuentre en su contexto, quiere decir que no se alterarán los resultados, es descriptiva porque se describirá la temática estudiada en la naturaleza donde se desarrolla, y es de corte transversal considerando que se realizará una sola medición de los datos, es decir en un periodo determinado(40)

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población a investigar estará conformada por 3000 pacientes atendidos a los pacientes en el servicio de Emergencias del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, en el mes de diciembre del año 2021.

Criterios de Inclusión: Pacientes atendidos en el área emergencia en el segundo semestre del año 2021, dentro del grupo etario mayor a 20 años, con la capacidad de poder transmitir información en el recojo de datos de manera personal, que estén de acuerdo con participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.

Criterios de exclusión: pacientes atendidos en otros servicios, menores de 20 años, que dependen de un familiar, que no cuenten con pleno uso de sus facultades mentales, iletradas o que no deseen participar en el estudio.

Muestra: Se empleará un muestreo probabilístico, al azar simple, para estimar el tamaño de la muestra, utilizaremos la fórmula para población finita, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0,5 (41).

Luego de aplicada la fórmula se obtiene una muestra de 341

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

Dónde:

N = tamaño de la población. (2200)

Z = nivel de confianza. (1.96)

p = probabilidad de éxito. (0,5)

q = probabilidad de fracaso. (0,5)

n = tamaño de la muestra.

E = Error estándar (0.05)

$$n = 341.$$

2.3 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Nivel de satisfacción atendido en el servicio de emergencia

DEFINICION CONCEPTUAL

La satisfacción de los usuarios es determinada a través de las cualidades de la atención brindada comparadas con sus expectativas iniciales, así mismo le permitirá a la organización obtener información que la ayude a desarrollar estrategias de mejora que garantice la seguridad del paciente(42).

DEFINICION OPERACIONAL

La satisfacción es determinada a través de las cualidades de la atención brindada a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza comparadas con sus expectativas iniciales, para lo cual se

tendrá en cuenta las dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de la investigación utilizaremos la técnica de la encuesta que es una herramienta llevada a cabo para recoger la información de la muestra a cerca de sus opiniones, comportamientos o percepciones (43), el instrumento a emplearse será el cuestionario, que consta de 24 ítems sobre la satisfacción de los pacientes, los resultados finales son: Insatisfecho: 24- 39 puntos , Moderadamente satisfecho: 40-55 puntos y Satisfecho: 56-72 puntos.

Validez y confiabilidad: el instrumento fue validado por Arias y colaboradores(44), en su investigación “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2021”, fue validado por juicio de expertos, siendo el resultado “aplicable”, y la confiabilidad se realizó estadísticamente con el estadístico Alfa de Cronbach de 0.96

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Requeriremos mediante una solicitud dirigida a las autoridades de la Universidad María Auxiliadora una constancia que corrobore que pertenecemos a la universidad; con esta misiva remitiremos una solicitud al director del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, solicitándole su aprobación para el desarrollo de la investigación, de la misma manera, se le requerirá a la jefa del departamento autorización para la aplicación del instrumento y a la jefa de servicio una reunión previa para explicarle el objetivo, propósito y metodología del estudio.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

La recolección de los datos se realizará durante los meses de noviembre y

diciembre de 2021, teniendo en cuenta que el llenado del cuestionario es de 20-25 minutos por unidad muestral, por último, la información será validada para garantizar su calidad, codificados e ingresados a una base de datos en Excel.

2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Análisis descriptivo: Que nos ayudará a analizar los datos y a dar respuestas sobre cuestionamientos concretos sobre la conducta de una población amplia o poco accesible de individuos. Para lo cual haremos uso del paquete estadístico SPSS 26, que nos permitirá generar figuras, tablas de medidas de tendencia central, así como nos permitirá realizar un análisis de rápido, preciso y sencillo(45).

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se tomará en cuenta los cuatro principios básicos de la bioética:

Autonomía. - Los participantes deben de conocer y reconocer el derecho a su privacidad y a la autodeterminación dentro de su participación en la investigación a la hora de compartir sus datos con los investigadores(46).

Beneficencia.- La intención de los datos es siempre generar un beneficio social, en este caso a favor de la comunidad científica pero también a favor de la humanidad, los datos siempre buscarán aportes y utilidad para la sociedad(47).

No maleficencia. - Los investigadores utilizaran los resultados para un bien social desde el punto de vista científico, en ningún momento se buscará que estos resultados sean utilizados para el daño de ningún ser o algún grupo social que pueda verse afectado con la manipulación de los resultados de forma persuasiva (48)

Justicia.-Los recursos disponibles se utilizarán con la mayor racionalidad posible en pleno ejercicio del derecho natural a la salud, por lo que ello va a salvaguardar la dignidad de las personas con la dirección al apoyo del Estado(49).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2021																							
	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■																						
Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios		■	■	■	■																			
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			■	■	■	■	■	■																
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación			■	■	■	■	■	■																
Determinar y enunciar los Objetivos de la investigación dentro de la introducción.			■	■	■	■	■	■	■															
Definición de la sección de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación						■	■	■	■	■														
Determinación de la Población, muestra y muestreo										■	■	■	■											
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos										■	■	■	■											
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos										■	■	■	■											
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información										■	■	■	■	■										
Elaboración de aspectos administrativos del estudio										■	■	■	■	■										
Elaboración de los anexos														■	■									
Evaluación anti plagio – Turnitin														■	■	■	■	■	■	■				
Aprobación del proyecto																				■	■	■	■	
Sustentación del proyecto																							■	■

3.2. Recursos Financieros

MATERIALES	2021					TOTAL
	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	octubre	S/.
Equipos						
1 laptop	1,800					1,800
Disco duro externo 1 Tb		249.9				249.9
Materiales de escritorio						
Lapiceros		27				27
Hojas bond A4			14			14
Material Bibliográfico						
Libros		100				100
Fotocopias e impresiones	10	10	20	10	20	70
Espiralado		10			10	20
Otros						
Movilidad	50	50	50	100	300	550
Viáticos	80	80	80	150	200	590
Comunicación		20	20	20	20	80
Recursos Humanos						
Asesor estadístico		400				400
Imprevistos*	100	100	100	100	100	500
TOTAL	2040	1046.9	284	380	650	4,400.9

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Águeda G. Satisfacción de los pacientes en un servicio de Urgencias con los cuidados enfermeros [tesis de Maestría]. España: Universidad de Oviedo [Internet]. 2013. Disponible en: <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/19466/Agueda.pdf;jsessionid=B0E92380B85AEAC1F7B8B3E365F2EDBF?sequence=6>
2. Fontova A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario [tesis de Doctorado]. España: Universidad de Girona [Internet]. 2015. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf>
3. Abbass Z, Kteo I. Patient's satisfaction with nursing care in emergency department at Public Hospital in Al Najaf Al-Ashraf Governor. Global Scientific Journals [revista en Internet] 2018 [acceso 30 de mayo 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/330010494_PATIENT'S_SATISFACTION_WITH_NURSING_CARE_IN_EMERGENCY_DEPARTMENT_AT_PUBLIC_HOSPITAL_IN_AL-NAJAF_AL-ASHRAF_GOVERNORATE
4. Karaca A, Durna Z. Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería. revista Abierto de Enfermería. [revista en Internet] 2019 [acceso 30 de mayo]. 6(2):535–545. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
5. Deji-Dada O, Dada S, Ogunlusi J, Solomon O. Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. Afr J Emerg Med [revista en Internet] 2021 [acceso 31 de mayo 2022]. 11(2):321–4. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8100503/>

6. Mercedes S, Herrand H, Almonte F. Técnicas en reconstrucción auricular por Auricular por amputación traumática parcial en el servicio de cirugía plástica reconstructiva y estética del Hospital Dr. Salvador B. Gautier. Rev Med Dom [revista en Internet] 2011[acceso el 1 de junio 2022]. 72(3):39–44. Disponible en: <https://www.yumpu.com/es/document/view/49945834/nivel-de-satisfaccian-de-los-usuarios-que-asisten-a-la-sala-de->
7. Ramírez N, Pimentel R. Nivel de satisfacción de los usuarios que asisten a la sala de emergencia del Hospital Regional y Universitario Jaime Mota de Barahona. Rev Med Dom [revista en Internet] 2011 [acceso 30 de mayo 2022] BARAHONA. 72(3):127–30. Disponible en: <https://www.yumpu.com/es/document/view/49945834/nivel-de-satisfaccian-de-los-usuarios-que-asisten-a-la-sala-de->
8. Bravo I, Guzmán H. Calidad de los cuidado de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés- Servicio de Emergencias Pediátricas Noviembre- Febrero 2016 [tesis de Titulación]. Ecuador: Universidad Central de Ecuador [Internet]. 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>
9. Castelo W, Angel C, Rodriguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de enfermería [revista en Internet] 2016 [acceso 30 de mayo 2022]. 32(1):1. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942>
10. Vizcaíno A, Vizcaíno V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Horizonte sanitario [revista en Internet] 2019 [acceso 30 de mayo 2022]. 18(1):27–36. Disponible en: 10.19136/hs.a18n1.2103

11. Jaimes K. Satisfacción de usuario externo sobre la calidad de atención Hospital Víctor Ramos Guardia, Huarz -2013[tesis de Maestría]. Huaráz- Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo [Internet]. 2015. Disponible en:
http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2619/T033_40471447_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015[tesis de Especialidad].Lima:Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. 2016. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/6086>
13. Camino K, Hañari V. Percepción del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia observación del H.R.H.D.-Arequipa 2017[tesis de Especialidad]. Arequipa-Perú. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [Internet]. 2017. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2429>
14. Tarrillo N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012[tesis de Especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. 2016. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/5533>
15. Casaño B. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017[tesis de Maestría].Perú: Universidad César Vallejo [Internet]. 2017. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18948>

16. Organización Mundial de la Salud. Servicios de emergencias [sede Web]. Ginebra: OMS; 2009 [acceso 31 mayo 2022] [Internet]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=servicios-emergencias-3236&Itemid=270&lang=es
17. Jaráiz E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Revista Española de Ciencia Política* [revista en Internet] 2013 [acceso 02 de junio 2022]. 32(7):161–81. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592/21109>
18. Organización Mundial de la Salud. La Enfermería [sede Web] 2021 Washington, DC: OMS; 2021 [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/topics/nursing/es/>
19. Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. *Acta Paul Enferm* [revista en Internet] 2007 [acceso 1 de junio 2022]. 20(4):499–503. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/ape/a/jBBKWkbnB97tbbKd5bLTVms/?format=pdf&lang=es>
20. Vásquez M. La Enfermería Basada en la Evidencia (EBE) y la gestión del cuidado. *Universidad y Salud* [revista en Internet]. 2014;16(2014). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v16n1/v16n1a01.pdf>
21. Santana De Freitas J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz AL, Gomes M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [revista en Internet] 2014 [acceso 1 de junio 2022]. 2014;22(3):454–60. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>

22. Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global* [revista en Internet]2014[acceso 1 de junio 2022]. 2014(36):353–63. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>
23. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enfermería Nefrológica* [revista en Internet] 2017 [acceso 1 de junio 2022]. 20(1):66–75. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v20n1/09_original8.pdf
24. Olortegui J. Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017 [tesis de Maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017 [Internet]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1
25. Contreras R, Coronado M, López N, Aguilar R, Félix A, Vega M. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. *Enfermería Universitaria* [revista en Internet]2008 [acceso 1 de junio 2022]. 5(1):14–20. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741824003.pdf>
26. Borre Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería* [revista en Internet]2014 [acceso 1 de junio 2022]. 20(3):81–94. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441817008.pdf>
27. Carrera-Torres M, Valenzuela-Pérez K, Gómez-Xul G. La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Digital Publisher* [revista en Internet]2021[acceso 1 de junio 2022. 6(6–1):219–32. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/886/8

28. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [revista en Internet]2020 [acceso 1 de junio 2022]. 20(3):397–493. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
29. Alligood M TA. Modelos y teorías en enfermería. 9na edición. Estados Unidos de América: Elseiver. 2018. 809 p.
30. Figueredo N, Ramírez-Pereira M, Nurczyk S, Diaz-Videla V. Modelo y teorías de enfermería: Sustento para los cuidados paliativos. Enfermería: Cuidados Humanizados [revista en Internet] 2019[acceso el 30 de mayo de 2022]. 8(2):33–43. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v8n2/2393-6606-ech-8-02-22.pdf>
31. Peiró R. Teoría de la Equidad [sede Web]: España: Economipedia [Internet]. 2021. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-equidad.html>
32. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud [tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet]. 2007. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Leyes S. Calidad de los cuidado de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia de centro de salud tipo

C San Rafael [tesis de Maestría].Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador [Internet]. 2021. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2783>

34. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017 [tesis de Titulación]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar [Internet]. 2018. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrzd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
35. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. Revista de Salud Pública [revista en Internet] 2017 [acceso 01 de junio 2022]. 21(2):86–94. Disponible en: <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v21.n2.15151>
36. Asencios V. Nivel de satisfacción de usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado en el 2019 [tesis de Especialidad]. Lima-Perú: Universidad San Martín de Porres [Internet]. 2019. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y
37. Lizana K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de enfermedades Neoplásicas Lima 2018 [tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad San Martín de Porres [Internet]. 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/5664>
38. Pintado M. Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017 [tesis de Maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo [Internet]. 2018.

Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17744>

39. Hernandez R, Fernandez C, Baptista M. Metodología de la Investigación. 6ta ed. IEM-H, editor. México; 2014. 634 p.
40. Bernal C. Metodología de la investigación. 4ta. Edici. Colombia; 2016. 392 p.
41. Arias F. El Proyecto de Investigación. 6ta ed. Episteme, editor. Caracas; 2012. 143 p.
42. Santana J, Bauer de Camargo AE, Minamisava R, Queiroz A, Gomes de Sousa M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [revista en Internet] 2014 [acceso 01 de junio 2022]. 22(3):454–60. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?lang=es&format=pdf>
43. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria [revista en Internet] 2003 [acceso 14 de mayo 2022]. 31(8):527–38. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
44. Arias Y, Cordova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2021 [tesis de Titulación]. Ica-Perú: Universidad Autónoma de Ica [Internet]. 2021. Disponible en: [http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1198/1/Monica Elizabeth Cordova Borda.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf)

45. Salafranca L, Sierra V, Nuñez M, Solanas A, Leiva D. Análisis Estadístico mediante aplicaciones informáticas SPSS, Statgraphics, Minitab y Excel. España: Edicions Universitat Barcelona. 2005. 272 p.
46. Mazo H. La Autonomía: Principio Ético Contemporáneo. Revista Colombiana de Ciencias Sociales [revista en Internet] 2012 [acceso 10 de mayo 2022]. 3(1):115–32. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5123760.pdf>
47. López L, Zuleta G. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. Franciscanum. Revista de las Ciencias del Espíritu [revista en Internet] 2021 [acceso 10 de mayo 2021]. 62(2020):1–30. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
48. Azulay A. Los principios bioéticos: ¿se aplican en la situación de enfermedad terminal?. An. Med. Interna [revista en Internet] 2001 [acceso 26 de mayo 2022]. 18(12):650–4. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ami/v18n12/humanidad.pdf>
49. Santes-Bastián M, Del Ángel-Salazar E, Cruz-Ruiz M, Fernández- Sánchez H, García Santes B. Aplicación de Principios Bioéticos y Clima Organizacional en Enfermería. [sede Web]. México: Fourmarketing 360;2017 [acceso 25 de mayo 2022] [Internet]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6664760>

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Operacionalización

Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
Nivel de satisfacción atendido en el servicio de emergencia	Cuantitativa Ordinal	La satisfacción de los usuarios es determinada a través de las cualidades de la atención brindada comparadas con sus expectativas iniciales, así mismo le permitirá a la organización obtener información que la ayude a desarrollar estrategias de mejora que garantice la seguridad del paciente(42).	La satisfacción es determinada a través de las cualidades de la atención brindada a los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza comparadas con sus expectativas iniciales	Aspectos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal	1-5	Nunca (1)	Satisfecho :56-72 puntos
				Fiabilidad	Sencillez de tramites Continuidad Respeto	6-10	A veces (2)	Moderadamente satisfecho: 40-55 puntos
				Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención	11-14	Siempre (3)	Insatisfecho: 24-39 puntos
				Seguridad	Confianza Honestidad Servicio	15-19		
				Empatía	Amabilidad Atención personalizada Tolerancia	20-24		

Anexo B. Instrumentos de Recolección de Datos

Buen día, soy la Lic. Yuliana Berrios, estudiante de la segunda especialidad de emergencia y desastres de la universidad María Auxiliadora, y quisiera solicitarles su participación completando el siguiente cuestionario que nos permitirán conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital Arzobispo Loayza Lima-Perú ,2021. De tener alguna inquietud, no dude en hacérmela llegar.

INSTRUCCIONES GENERALES

Por favor, lee cada pregunta con atención y escoge la opción que mejor se adapte a tu respuesta y márcala con una equis (X).

Sexo: M () F ()

Edad: 18-30 años() 31-40 años() 41-50 años() 50-60 años() +60 años ()

Nivel de Instrucción: Sin educación() Primaria () Secundaria () Sup.
Técnica () Sup. Unversitaria ()

N°	Ítem	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
	Aspectos Tangibles			
1	Los ambientes donde se le atendió estaban en buen estado			
2	Los ambientes donde fue atendido estaban limpios y en buen estado			
3	El personal estaba correctamente uniformado			
4	El estado de las camillas y sillas estaban en buen estado			
5	El personal de emergencia lo orientó y le informó adecuadamente			
	Fiabilidad			
6	El personal de recepción lo orientó sobre los pasos y trámites para la atención			
7	El personal de enfermería lo atendió respetando el orden de llegada o prioridad de atención			
8	Su historia médica estaba disponible para su atención			
	Capacidad de respuesta			
9	Los trámites administrativos fueron rápidos y sencillos			
10	La atención que se le brindó fue de manera oportuna			

11	El enfermero mostró disposición para contestar preguntas o atender quejas de los usuarios			
12	El profesional muestra rapidez cuando ejecuta sus labores			
13	Observa un trabajo en equipo entre los miembros del servicio de emergencia			
14	Considera que le resolvieron sus consultas e inquietudes eficientemente			
	Seguridad			
15	Considera usted que las enfermeras transmiten confianza			
16	Considera que la medicina que se le administró lo ayudaron a mejorar			
17	El lugar donde lo atendieron garantiza su seguridad y era apropiado			
18	Considera que el profesional que lo atendió se desempeña adecuadamente			
19	El centro de salud cuenta con todas las medidas de seguridad			
	Empatía			
20	Las enfermeras lo trataron con amabilidad			
21	El profesional mostró interés en el restablecimiento de su salud			
22	El personal de enfermería se mantiene en sus funciones hasta que ingrese el nuevo turno			
23	Las indicaciones y orientaciones dadas por el profesional son claras y precisas			
24	El personal de enfermería comprende con facilidad sus necesidades			

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

Título del proyecto: “Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de emergencias del Hospital Arzobispo Loayza Lima-Perú, 2021”.

Nombre del investigador principal: Lic. Berrios Valenzuela, Yuliana del Carmen

Propósito del estudio: Determinar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza durante el segundo semestre 2021.

Beneficios por participar: Esta investigación permitirá incorporar y/o desarrollar mejoras relacionada al tópico investigado, con el objetivo de corregir algunas falencias identificados, además de brindar cuidado humano en base a la normativa de atención para el cuidado y seguridad del paciente atendido en emergencia.

Inconvenientes y riesgos: Los cuestionamientos formulados cumplen con los requerimientos de seguridad que garantizan el anonimato de los participantes; por tanto, no representará riesgo para ellos.

Costo por participar: Participar en el estudio no le demandará ningún costo o gasto.

Confidencialidad: Los investigadores garantizan que las encuestas recolectadas no serán exhibidas además de ser codificadas, protegiendo de esta manera la identidad de los participantes.

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

Consultas posteriores: Si tuviera alguna pregunta o duda previa o durante la investigación, pueden ser consultadas dirigiéndose a la Lic. Berrios Valenzuela, Yuliana del Carmen investigador principal a través del celular (910 585 902) email yuliana_berrios@yahoo.com.pe. Asimismo les informamos que puede realizar cualquier consulta a los integrantes del Comité de Ética, para efectuar cualquier sospecha de manipulación de la información que nos brinda. Contacto con el Comité de Ética de la UMA, ubicada en la Provincia de Lima, distrito de San Juan de Lurigancho, correo electrónico.

Participación voluntaria:

Su colaboración en esta investigación es totalmente potestativa, por lo que está facultada para rechazarla cuando crea conveniente.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Expreso haber analizado y entendido, lo que explica lo plasmado en el documento, además de estar satisfecha de las respuestas recibidas por parte de los investigadores, por otra parte, declaro no haber sido obligada, influenciada ilícitamente para colaborar con el estudio y por último me comprometo en contribuir de manera voluntaria en su realización.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Yuliana del Carmen, Berrios Valenzuela	
Nº de DNI	
41308825	
Nº teléfono móvil	
910585902	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Yuliana del Carmen, Berrios Valenzuela	
Nº de DNI	
41308825	
Nº teléfono	
910585902	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Acuso recibida copia del documento.

.....
Firma del participante

Anexo D. Hoja de Informe de Similitud

BERRIOS VALENZUELA YULIANA DEL CARMEN

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	6%	1%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe	3%
Fuente de Internet		
2	repositorio.uwiener.edu.pe	2%
Fuente de Internet		
3	repositorio.udh.edu.pe	1%
Fuente de Internet		
4	repositorio.ucv.edu.pe	1%
Fuente de Internet		

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%