



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

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS
ATENDIDOS A NIVEL PRE HOSPITALARIO EN SAMU
CUSCO-PERÚ, 2023”

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

AUTOR:

LIC. FERNANDEZ FLOREZ, PATRICIA ESTELA

<https://orcid.org/0000-0003-3371-7542>

ASESOR:

Dr. CHERO PACHECO, VÍCTOR HUMBERTO

<https://orcid.org/0000-0002-3566-0207>

LIMA – PERÚ

2024

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, FERNANDEZ FLOREZ PATRICIA ESTELA, con DNI 47859782, en mi condición de autor(a) de trabajo académico presentada para optar el título de especialista de enfermería en emergencias y desastres, de título "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS A NIVEL PRE HOSPITALARIO EN SAMU CUSCO-PERU, 2023", **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 **22 %** 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 marzo del año 2024.



Lic. Fernandez Florez, Patricia Estela
DNI: 47859782



Dr. Chero Pacheco, Víctor Humberto
DNI: 10676704

TURNITIN

Trabajo académico

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	21%	1%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

Índice general

I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	14
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
ANEXOS.....	24

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables.....	24
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos.....	25
Anexo C. Consentimiento informado y/o Asentimiento informado.....	26

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción como percepción de calidad de atención de usuarios atendidos a nivel pre hospitalario en SAMU Cusco-Perú, 2023.

Materiales y métodos: El reciente estudio toma en cuenta el enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal -descriptivo. La población de estudio comprende a 50 pacientes voluntarios atendidos durante la emergencia prehospitalaria, atendidos por personal de SAMU CUSCO. La técnica que será empleada es la encuesta, tomando como instrumento el Cuestionario SERVQHOS adaptado para efectos del estudio, la cual está conformado por 6 dimensiones, 20 preguntas con opción de respuesta cerrada y los valores de respuesta se hallan organizados a modo de escala, según los siguientes criterios: nunca = 1, casi nunca = 2, casi siempre = 4, siempre = 5. La puntuación final varía entre 20 a 100 puntos, mientras mayor es la puntuación mayor es la satisfacción en la atención del usuario. **Conclusión:** Este estudio brinda una importante recopilación de conocimiento para que las enfermeras(os) encuentren herramientas para mejorar su atención con calidad hacia el usuario en todos los ámbitos.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, atención de calidad, personal de salud (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction as a perception of quality of care of users treated at a pre-hospital level in SAMU Cusco-Perú, 2023.

Materials and methods: The recent study takes into account the quantitative approach of non-experimental and cross-sectional-descriptive design. The study population includes 50 volunteer patients treated during the pre-hospital emergency, cared for by SAMU CUSCO personnel. The technique that will be used is the survey, taking as an instrument the SERVQHOS Questionnaire adapted for the purposes of the study, which is made up of 6 dimensions, 20 questions with a closed response option and the response values are organized as a scale, according to the following criteria: never = 1, almost never = 2, almost always = 4, always = 5. The final score varies between 20 to 100 points, the higher the score, the greater the satisfaction with the user's care. **Conclusions:** This study provides an important collection of knowledge so that nurses can find tools to improve their quality care for the user in all areas.

Key words: Patient satisfaction, quality care, health personnel (Source: MeSh)

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención enfatiza su importancia en brindar un servicio de salud óptimo, utilizando herramientas humanas y materiales para garantizar la atención de la persona de manera significativa, haciendo énfasis en el trabajo con eficacia, de manera segura y sobre todo la de brindar atención que cubra todos los requerimientos que necesita el usuario. Así mismo debe ser evaluado y supervisado de manera continua para su mejoría constante (1).

Por otro lado, en cuanto a mejorar la atención y que esta a su vez sea de calidad existen enormes brechas entre dos factores importantes que incluyen transmitir conocimientos nuevos, mejorarlos y adaptarlos a los diversos campos de acción de la salud donde el equipo multidisciplinario se encargue de poner en práctica lo aprendido, y por otra parte la gran labor de que estos conocimientos se queden a lo largo de los años y no caer en la costumbre de volver a las practicas anteriores (2).

En Chile, por ejemplo, se evidencia que la atención optima y de calidad depende de la función de las políticas públicas asistenciales dadas por el Estado para las Instituciones de prestación de servicios de salud y que estas deben ser inteligibles y precisas para que puedan dar respuestas eficaces, con lo cual los usuarios estarán satisfechos (3).

Se evidencia que la calidad de atención depende también de la infraestructura y los recursos necesarios disponibles para brindar una prestación de calidad, así como el nivel de empatía y trato humanizado del personal de salud para con los usuarios (4).

En nuestro país la calidad de atención está relacionada al seguro de salud que cubre la atención básica del usuario; según estudios, la mayoría

de la población económicamente activa informal o formal con sueldo básico, no cuenta con un seguro universal pese a no poder financiar un seguro privado o pagar un médico particular; además, el inapropiado almacenamiento de medicamentos y su deterioro en gran cantidad, conlleva a que la población no acceda al tratamiento completo o solo a una parte de este, causando disconformidad en el usuario (5).

Otro factor importante para la calidad de atención en salud son los recursos humanos, actualmente y desde hace unos cuantos años atrás en el Perú existe una mejor disposición de bienes humanos, así como la ejecución de metas asignadas en cada estrategia de salud, de igual forma la mejora del proceso de desarrollo por competencias; en tal sentido todos estos factores hacen que la calidad de atención sea desarrollada cumpliendo expectativas del usuario, cubriendo sus necesidades. Por otra parte, en los niveles primarios de atención existe deficiencia en la distribución de personal de salud, lo que conlleva a la atención ineficiente de las personas más vulnerables (6).

Desde otro aspecto se evidencia que la atención con calidad tubo puntos a favor en cuanto a la empatía y la confianza, que el personal de salud otorga al usuario al momento de la atención o primer contacto y en caso contrario hubo insatisfacción en cuanto al sistema de atención y su fiabilidad, materiales e infraestructura (7).

El personal de salud debe mostrar interés real al momento de la atención, sobre las necesidades o problemas que aquejan al usuario para crear alianzas estratégicas de confianza, en muchos casos la demanda de pacientes, el escaso personal y el excesivo llenado de formatos, así como también la infraestructura inadecuada para la atención hacen que este proceso sea ineficaz (8).

La calidad de atención en un establecimiento de salud se basa en contar con personal suficiente para los diferentes servicios, una infraestructura adecuada, equipamientos operativos y en buen estado; de igual forma la manera de informar, explicar y orientar es un aspecto importante para el usuario (9).

Son muchas los significados que se han dado al concepto de calidad, desde las generales hasta las más propias referidas a los servicios de salud. Este último, una de las más aceptadas es la de Avedis Donabedian, que dice: "La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención

suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario” (10).

Cabe precisar, que la atención médica debe entenderse como el servicio que brindan todos los que intervienen en la atención de los usuarios que acuden al servicio de salud. Por ende, el término “médica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual forma, cuando se habla de “usuario” no se refiere exclusivamente al paciente sino también a las personas que le acompañan. De igual manera, existen otras consideraciones a tomar en cuenta, en relación a la definición de calidad en los servicios de salud: La calidad es un conjunto de construcción histórica, social y culturalmente determinada que reta continuamente nuestras habilidades de creación y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede (10).

Desde otro punto de vista la Calidad de la Atención es un Conjunto de acciones que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, basándose en los recursos materiales y humanos, para alcanzar el impacto deseado tanto por los que dan la atención como por los que reciben (11). De igual forma es importante la evaluación de la satisfacción del usuario externo, ya que este se utiliza para valorar la calidad de atención en los servicios de salud a través del usuario incluyendo las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso de atención (11).

La expectativa del usuario se determina cuando éste brinda su opinión en base a las experiencias que tuvo al momento en que se le dio la atención, la forma como satisficieron sus necesidades, la comunicación e información que recibe (12).

Es importante precisar que el usuario es la persona que acude al establecimiento o a quien se brinda la atención (11). La satisfacción del usuario es el nivel de desempeño del prestador de servicio, según las demandas y perspectivas del usuario en relación a la asistencia de salud que este otorga (13).

La teoría de enfermería considerada para la presente investigación, considera lo señalado por Jean Watson, quien manifiesta que “El cuidado sólo puede ser demostrado y practicado efectivamente en una relación interpersonal, es decir, el cuidado se transmite de acuerdo a las prácticas culturales que tienen las distintas comunidades; y en forma particular, en enfermería de acuerdo a las necesidades humanas, sociales e institucionales. Los cuidados son contextuales a la época, al lugar geográfico, a las necesidades de una población o de un individuo en particular, y a los elementos con que se cuenta y por ello requieren de un conocimiento del ambiente que rodea al individuo y del conocimiento del individuo en sí”. Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson creada entre los años 1975 y 1979 (14).

Diversos estudios han sido desarrollados tomando en cuenta la problemática y variables de investigación.

A nivel internacional, Suarez et al. (4); el año 2019, consideraron un estudio en la Habana-Cuba, cuyo objetivo fue establecer la apreciación de los usuarios sobre la calidad de atención en el centro de salud, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal. Se estudió una muestra de 370 habitantes de una ciudad determinada, aplicándose la encuesta SERVQUAL, obteniendo un nivel de satisfacción medio. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios depende también de la empatía del personal para con ellos, así como la mejora de infraestructura.

Gutiérrez, et al. (15); el año 2019 en Ecuador, realizaron un estudio cuyo objetivo fue precisar la calidad de atención en pacientes hospitalizados, teniendo en cuenta un estudio de tipo cuantitativo, diseño no experimental, y de corte transversal. Mediante encuestas, valorando la opinión en diferentes dimensiones. Dando como resultado que más de la mitad de la población esta insatisfecha según las encuestas. Llegando a la conclusión

que la tendencia es negativa hacia los recursos materiales y humanos, así como a los sistemas de gestión de calidad.

A nivel nacional, Álvarez et al. (5); el año 2021, consideraron un estudio en el Perú, cuyo objetivo fue realizar una compilación y análisis de artículos científicos respecto a la atención del usuario en estos últimos años, mediante un estudio descriptivo con diseño cualitativo no experimental, lográndose identificar que hay gran cantidad de recursos materiales inoperativos, por otra parte el seguro integral de salud no es universal a pesar de que la mayoría de habitantes económicamente activa gana el sueldo mínimo. Concluyendo que la atención del usuario se ve limitada por falta de capacitación en mejoramiento continuo al personal y de recursos materiales.

Febres, Mercado (7); el año 2020, consideraron un estudio en la ciudad de Huancayo, con el objetivo de precisar el nivel de satisfacción en un servicio de salud en un centro de salud, mediante un estudio observacional, descriptivo y de corte transversal, conformado por pacientes de un Hospital, mediante un cuestionario. Donde se identificó que el nivel de satisfacción respecto a la atención es favorable en la mayoría de casos respecto a temas como empatía; en cambio, tuvo una respuesta desfavorable en temas tangibles. Se concluyó que el tema de atención oportuna y de calidad sigue siendo un desafío para el personal de salud.

Huillca y Vílchez (8); el año 2019, consideraron un estudio en la ciudad de Puerto Maldonado, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción y la forma de percepción del nivel de calidad que brindan los consultorios externos, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal, no experimental, donde se observa que más de la mitad de la muestra poblacional tuvo una respuesta alentadora. Llegando a la conclusión que si existe relación entre las variables principales de este estudio.

Paredes (9); el año 2020, realizó un estudio en el poblado de Cañaris-Lambayeque, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción y la

relación con la calidad de atención, mediante un estudio no experimental descriptivo, transversal, y correlacional. Utilizando encuestas a un grupo considerable de personas mayores de edad. Dando como resultado que los aspectos de la calidez humana están correlacionados con el nivel de satisfacción del usuario. Donde concluye que existe una relación indudable entre la calidad de atención que recibe el usuario y su nivel de satisfacción.

El presente estudio se desarrolló debido al interés por destacar el nivel de satisfacción del usuario, ya que aquello está vinculado de manera importante a la calidad de atención que éste recibe durante todo el proceso de asistencia.

Tomando en cuenta la justificación teórica, los aspectos señalados se fundamentan sobre contenidos con carácter científico y tras el análisis de revistas científicas, estudios de investigación, artículos médicos; basándose en datos, encuestas, opiniones y posterior a ello la obtención de resultados, se tendrá el conocimiento necesario respecto a las características que logran determinar un nivel de atención con calidad, en beneficio de la población en todos los niveles de salud.

Además, de acuerdo a la justificación social y práctica, quienes se beneficiarán además de los pacientes, será el propio personal de salud; puesto que, las dificultades asociadas al tema de interés, repercuten de manera directa sobre el clima laboral, los recursos materiales, recursos humanos, entre otros y al sugerir la solución práctica, se identificarán alternativas para establecer mejoras respecto a la expectativa de brindar atención con calidad.

Finalmente, desde el enfoque de relevancia metodológica, el presente estudio posibilitará el empleo de herramientas y aplicación de estrategias necesarias para el desarrollo de futuras investigaciones, las cuales podrían ser ejecutadas en otros tiempos y contextos.

Se considera como objetivo del estudio determinar el nivel de satisfacción del usuario atendidos a nivel pre hospitalario en SAMU Cusco-Perú, 2024.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño

El presente estudio toma en cuenta el enfoque cuantitativo debido a la relevancia y necesidad de análisis estadístico, mediante un proceso organizado, considerando los datos recogidos a partir de las variables operacionalizadas, siendo estos datos sistematizados en la matriz correspondiente.

Además, se toma en cuenta el diseño no experimental y de corte transversal, ya que las variables no serán manipuladas y los datos se recolectarán en un tiempo o momento determinado, con único contacto con los participantes.

Finalmente, de acuerdo al alcance o nivel de la investigación se considera el estudio descriptivo ya que se detalla información sobre características y propiedades respecto a la variable y como esta se encuentra en el estado natural (16).

2.2 Población, muestra y muestreo (criterios de inclusión y exclusión)

La población de estudio comprende a 50 pacientes voluntarios atendidos durante la emergencia prehospitalaria, quienes solicitaron asistencia médica a SAMU CUSCO, en un periodo de 3 meses. Debido a que se incluirá a toda la población, no se requiere la selección de muestra. Respecto a las características de la población, que serán tomadas en consideración para su selección, se manifiesta la necesidad de que el encuestado se encuentre lúcido, despierto y orientado además de ser mayor de edad; de ser necesario, se realizará la encuesta a tutor o pariente responsable del paciente, no considerando a aquellos con algún tipo de problema que dificulte la comunicación (17).

2.3 Variable(s) de estudio

En cuanto a la variable de estudio; es decir, satisfacción del usuario se exponen las siguientes definiciones:

Definición conceptual:

Según Avedis Donabedian, se manifiesta que, “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología

médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario” (10).

Cabe precisar que, la atención médica debe entenderse como el servicio que brindan todos los que intervienen en la atención de los usuarios que acuden al servicio de salud. Por ende, el término “médica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual forma, cuando se habla de “usuario” no se refiere exclusivamente al paciente sino también a las personas que le acompañan. De igual manera, existen otras consideraciones a tomar en cuenta, en relación a la definición de calidad en los servicios de salud: La calidad es un conjunto de construcción histórica, social y culturalmente determinada que reta continuamente nuestras habilidades de creación y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede (10).

Desde otro punto de vista, la Calidad de la Atención es un conjunto de acciones que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, basándose en los recursos materiales y humanos, para alcanzar el impacto deseado tanto por los que dan la atención como por los que reciben. De igual forma, es importante la evaluación de la satisfacción del usuario externo, ya que este se utiliza para valorar la calidad de atención en los servicios de salud a través del usuario, incluyendo las diferentes actividades que se desarrollan en el proceso de atención.

Respecto a la expectativa del usuario, esta se determina cuando dicha persona brinda su opinión en base a las experiencias que tuvo respecto al momento en que recibió la atención, la forma como satisficieron sus necesidades, así como, la comunicación e información que fue brindada.

Es importante precisar que el usuario es la persona que acude al establecimiento o a quien se brinda la atención. La satisfacción del

usuario tiene que ver entonces, con el nivel de desempeño del prestador de servicio, según las demandas y perspectivas del usuario en relación a la asistencia de salud que se otorga (11).

Definición operacional:

Será posible la recolección de información a partir de las variables, mediante la identificación de dimensiones y especificación de ítems en el instrumento de recolección llamado: Encuesta de satisfacción del usuario del servicio prehospitalario, que consta de preguntas en base a calidad de atención, satisfacción y sistema de salud.

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

La obtención de datos será posible gracias al empleo de la técnica de encuesta, la cual consiste en la recaudación de información a partir de los participantes; así también, resulta relevante el uso de formularios (cuestionarios). Respecto a estos últimos, son considerados como instrumentos necesarios para el registro de datos pertinentes, tomando en cuenta la encuesta de satisfacción del usuario del servicio prehospitalario para ahondar sobre datos importantes que serán necesarios para el estudio.

Dicha encuesta consta de opiniones y perspectivas del entrevistado. Este formulario fue adaptado de otros cuestionarios validados en investigaciones anteriores. Está conformado por 6 dimensiones, 20 preguntas con opción de respuesta cerrada y los valores de respuesta se hallan organizados a modo de escala, según los siguientes criterios: nunca = 1, casi nunca = 2, casi siempre = 4, siempre = 5.

El instrumento cumple con el criterio de validez al haber sido evaluado por tres jueces expertos, a pesar de que este instrumento ya ha sido utilizado en nuestro país; según el criterio de confiabilidad, será imprescindible el empleo de la herramienta señalada en una prueba

piloto, con lo cual se está tomando en consideración una cantidad importante de participantes.

El Cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranz y Cols. Siendo Validado por Marragan y Manrique en la Universidad de Alicante -España 1998 y adaptado en Piura- Perú 2020, donde fue sometido a pruebas, obteniendo una calificación de: “muy alto” y posteriormente, fue empleado en el estudio acerca de la calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020 (18).

2.5 Plan de recolección de datos

2.5.1 Autorización y coordinaciones para la recolección de datos

Se requiere de manera indispensable la carta de presentación brindada por la institución universitaria con la cual se solicitará el permiso a la autoridad competente en El Servicio de Atención de Emergencias y Urgencias (SAMU CUSCO) siendo necesario determinar las características de espacios y periodos en los cuales se ejecutará la recolección de datos.

2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos

Habiendo identificado a la población (o muestra) de estudio y obteniendo la autorización para la aplicación de las encuestas, se organizará la entrega de cuestionarios, y a su vez la explicación de su correcta ejecución al personal de salud, enfermera(o) y médico, quienes realizan la atención medica prehospitalaria.

Dichos cuestionarios serán dados a los pacientes previa firma del consentimiento informado y explicación de los ítems, así como del correcto llenado con lápiz o lapicero (facilitado por el personal de salud del SAMU), donde incluirán datos personales como nombre completo, fecha de nacimiento, edad, tipo de seguro, entre otros.

Lo manifestado en el párrafo anterior será desarrollado por los participantes después de haber recibido la atención médica, ya sea en el domicilio, dentro de la ambulancia o en el establecimiento de salud de referencia, en un tiempo aproximado

de 5 a 10 minutos y de forma individual (en el caso de que el atendido no esté en la posibilidad de realizar la encuesta, el familiar responsable o tutor podrá realizar la encuesta de satisfacción). Posteriormente, se procederá a recopilar tales instrumentos y depurar la información con la cual será elaborada la matriz principal.

2.6 Métodos de análisis estadístico

Elaborada la matriz de datos, se realizará el análisis estadístico descriptivo, tomando en cuenta la presentación de frecuencias y sus correspondientes porcentajes. Así también, de acuerdo al propósito del estudio, siendo un trabajo descriptivo se tomará en consideración la prueba Chi Cuadrado, porque buscaremos instaurar una asociación entre los valores sociodemográficos y la variable primordial de estudio, lo cual permitirá identificar el coeficiente correspondiente (18).

2.7 Aspectos éticos

El presente estudio considera los principios éticos de respeto, beneficencia y justicia.

En cuanto al respeto, se toma en cuenta a la persona como un ser autónomo, resguardando a aquellos que no pueden reflexionar sobre dicha autonomía y considerando su participación de forma voluntaria.

Según la beneficencia, se refiere a buscar el bienestar o brindar beneficio, entendiendo por ello que, vamos a evitar todo acto nocivo. Por esa razón todo lo que se oriente a dicho bienestar será optimizado y resaltado en el presente estudio, ya que gracias a ello se desarrollarán estrategias que logren afianzar la atención de alto nivel, en donde el usuario se sienta satisfecho (19).

Finalmente, se toma en cuenta el principio de justicia, con el cual cada participante tendrá la posibilidad de integrar el grupo de investigación, sin distinción alguna (20).

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SET				OCT				NOV			
	1	2	3	4	1	2	3	4	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 bibliográfica vía internet de los repositorios		■	■	■	■																											
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes.			■	■	■	■	■	■																								
Construcción de la sección introducción: referente a la importancia y justificación de la investigación				■	■	■	■	■	■																							
Determinar y enunciar los objetivos de la investigación dentro de la introducción					■	■	■	■	■																							
Definición de la sección material y métodos: Enfoque y diseño de investigación.						■	■	■	■	■	■	■																				
Determinación de la Población, muestra y muestreo.									■	■	■	■	■																			
Elección de las 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 de estudio.																	■	■	■													
Elaboración de anexos.																		■	■	■	■											
Evaluación antiplagio - TURNITING																					■	■	■	■								
Aprobación de proyecto.																						■	■	■	■							
Sustentación de proyecto																									■	■	■	■	■			

3.2 Recursos financieros

MATERIALES	TOTAL				2023	S/ .
	MARZ O	ABRIL	MAY O	JUNIO		
Equipos						
1 laptop	1000					1000
USB	30					30
Útiles de escritorio						
Lapiceros	3					3
Hojas bond A4		15				15
Material Bibliográfico						
Libros	60	60				120
Fotocopias	30	30		10		70
Impresiones	50	10		30		90
Espiralado	7	10		10		27
Otros						
Movilidad	50	20	20	20		110
Alimentos	50	10				60
Llamadas	50	20	10			80
Recursos Humanos						
Digitadora	100					100
Imprevistos*		100		100		200
TOTAL	1430	270	30	170		1800

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Organización mundial de la salud. Calidad de atención [Internet]. Organización mundial de la salud. 2023 [Citado el 12 de mayo del 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Quintana M. Estudio de la satisfacción y Humanización del cuidado como indicador de la calidad del cuidado en cuidados críticos vs atención primaria, 2022 [Internet]. [Tesis de doctorado]. Minerva (España): Universidad de Santiago de Compostela; 2022 [Citado 12 de mayo del 2023]; 245p. Disponible en: <https://minerva.usc.es/xmlui/handle/10347/29307>
3. Flores P. Conceptualización del término calidad asistencial y estudio-análisis de las dimensiones y políticas en calidad de la atención en salud asistencial en Santiago, 2019 [Internet]. [Tesis Doctoral]. Santiago (Chile): Universidad del Desarrollo; 2019 [Citado el 26 de mayo del 2023];34. Disponible en: <http://hdl.handle.net/11447/2881>
4. Suarez-Lima GJ, Robles-Salguero RE, Serrano-Mantilla GL, Serrano-Cobos HG, Armijo-Ibarra AM, Anchundia-Guerrero RE. Percepción sobre la calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. Cubana Invest. Biomed. [Internet]. 2019 [Citado el 26 de mayo del 2023]; 38(2):153-169. Disponible en: https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403002019000200153&lng=es.%20%20Epub%2001-Jun-2019
5. Álvarez-Ríos L, Pérez-Vásquez ME, Rodríguez-Vásquez JM, Palomino-Alvarado G del P. La Atención al usuario en los sistemas de Salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2021 [Citado el 31 de mayo del 2023]; 5(2): 1806-1819. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.384
6. Inga-Berrosipi F, Arosquipa-Rodriguez C. Avances en el desarrollo de los Recursos Humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista Peruana de Salud experimental y Salud Publica [Internet]. 2019 [Citado el 08 de junio del 2023]; 36(2):312-8. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>

7. Febres-Ramos R, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y la calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. Revista de la facultad de Medicina Humana [Internet]. 2020 [citado el 08 junio del 2023]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397
8. Huillca-Bautista LM, Vílchez-Reyes MA. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED-Hospital Santa Rosa-Madre de Dios. In Crescendo [Internet].2019 [Citado el 09 de junio del 2023]; 13(1): 49-62. Disponible en: <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2401>
9. Paredes-Larios C, Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería [Internet]. 2020 [Citado el 09 de junio del 2023]; 9(1): 10-13. Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
10. Documento técnico: “Sistema de gestión de la calidad en salud”. Dirección general de salud de las personas. Dirección de calidad en salud Lima; 2006. 11 p.
11. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA; 2011. 16 p.
12. Vera M. Representaciones sociales (RS) del cuidado de enfermería desde un enfoque humanístico. Hospital estatal Cerro de Pasco; Perú. [Internet].2020 [citado el 29 de junio del 2023]. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/360/486>.
13. Flores J, Soto T. Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del Hospital departamental de Huancavelica [tesis de Licenciatura] Perú: Universidad Nacional de Huancavelica. [Internet] .2018 [citado el 29 de junio del 2023].Disponible en : <https://repositorio.unh.edu.pe/items/1dd28fdd-a8ae-4b36-918d-bdf3310ca396>

14. Urra ME, Jana AA, García VM. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. *Ciencia y Enfermería* [Internet]. 2011 [Citado el 03 de julio del 2023]; 17 (3): 11-22. Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002
15. Gutiérrez-Berrios ZD, Lorenzo-Gómez ML, Berrios-Rivas AT. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Conecta Libertad* [Internet]. 2019 [Citado el 05 de julio de 2013]; 3(1): 1–11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
16. Hernández-Sampieri R, Mendoza C. *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2018. 714p.
17. Sánchez H, Reyes. *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth; 2015. 235p.
18. Gamarra G, Rivera T, Wong F, Pujay, O. *Estadística e investigación con aplicaciones de SPSS*. Lima: San Marcos; 2016. 350 p.
19. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. *The Belmont Report* [Internet]. Departamento f Health, Education, and Welfare; 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]. 10 p. Disponible en: https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report508c_FINAL.pdf.
20. Vidal E. Aplicación del principio Bioético de Justicia en investigación. Aportes desde el principio de solidaridad y el concepto de responsabilidad social. Artículo de Instituto de Bioética/UCA [Internet]. 2023 [Citado el 24 de octubre del 2023]. 126-127p. Disponible en: <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/16456>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable

TITULO: NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS A NIVEL PRE HOSPITALARIO EN SAMU CUSCO, PERU

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
Calidad de atención prehospitalaria	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	Se dice de la asistencia que ofrece el personal sanitario demostrando una atención humanizada, eficaz con el fin de lograr la satisfacción del usuario de salud (10).	Es el esfuerzo que brinda el profesional de salud, teniendo en cuenta su profesionalismo, ética y eficiencia para satisfacer las necesidades del usuario, se medirá mediante la oportunidad, accesibilidad, seguridad, el respeto, información completa, y competencia profesional	Oportunidad	Brindar Atención	1, 2, 3 y 4	Buena	Nunca (1)
				Accesibilidad	Disposición de Atención	5, 6 y 7		
				Seguridad	Respuesta a inquietudes	8, 9 y 10	Regular	Casi nunca (2)
				Respeto al usuario	Cooperación	11, 12, 13 y 14	Mala	
				Información completa	Respuesta a sugerencias	15, 16 y 17	Siempre (4)	
				Competencia profesional	Trato al usuario	18, 19 y 20		

Anexo B. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA

Código del usuario:

Sexo: M F

Instrucciones:

Estimado usuario a continuación te mostramos un listado de preguntas las cuales te pedimos las respondas con sinceridad; sólo debe marcar con una "X" la respuesta que crea conveniente.

N°	DIM	INDICADORES/PREGUNTAS	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)
Brindar atención						
01	Oportunidad	¿Cuándo he tenido problemas de atención, el personal de salud me ha ofrecido otras alternativas de atención de forma rápida y oportuna?				
02		¿El servicio prehospitalario me ofrece información directa?				
03		¿El profesional que me atendió se interesa por mi estado de salud?				
04		¿El profesional que me atendió utiliza mi información para poder darme la atención adecuada?				
Disposición de atención						
05	Accesibilidad	¿Me siento conforme con el trato del profesional de la salud que me ha atendido?				
06		¿El personal de la Unidad móvil me facilita la información y escucha mis sugerencias de manera apropiada?				
07		¿El personal de la unidad móvil siempre está dispuesto a atender mis reclamos y sugerencias?				
Respuesta a inquietudes						
08	Seguridad	Según su experiencia. ¿Existe preocupación por parte del personal de salud para resolver sus quejas y reclamos?				
09		¿Puedo señalar que, en el servicio de la unidad móvil, he sido informado claramente sobre mis deberes y derechos como usuario?				
10		¿Puedo afirmar que la atención brindada por el servicio de la unidad móvil satisface mis necesidades de salud?				
Cooperación						
11	Respeto al usuario	¿El servicio de atención prehospitalaria se preocupa por solucionar mis problemas de salud?				
12		¿En todo momento el servicio ofrecido estuvo pendiente en brindarme su apoyo por mi situación presentada?				
13		¿Los profesionales y personal administrativo del servicio están comprometidos en conceder una atención dirigida a solucionar mis problemas de salud?				
14		¿El servicio de la unidad móvil me ha proporcionado una solución completa e integral a mis problemas de salud?				
Respuesta a sugerencias						
15	Información completa	¿Los profesionales de la salud me han ofrecido una información clara y precisa sobre el diagnóstico y tratamiento de mi enfermedad?				
16		¿Los profesionales de la salud que me han atendido, se han ganado mi recomendación para que atiendan a otra persona?				
17		¿Me siento conforme con las respuestas recibidas por parte del personal de la salud?				
Trato al usuario						
18	Competencia profesional	¿Después de haber sido atendido, el servicio mantiene comunicación conmigo, interesándose de mi estado de salud y mi tratamiento?				
19		¿Cuándo he requerido atención de la unidad móvil, he percibido que ellos trabajan de forma coordinada con la central telefónica para brindarme atención de calidad?				
20		¿Percibo que todos los profesionales del servicio están a mi disposición, comprometidos en brindarme buena atención?				

Fuente: Instrumento adoptado: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique.

Br. Janeth Vanessa Arias Rosado

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA RECOLECCION DE DATOS

CONSENTIMIENTO PARA LLENADO DE ENCUESTA SOBRE “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS A NIVEL PRE HOSPITALARIO EN SAMU CUSCO-PERÚ”

FECHA:

YO,, con DNI N° / PASAPORTE/C.E.:, certifico que he sido informado con claridad y veracidad debida respecto a la encuesta sobre “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS A NIVEL PRE HOSPITALARIO EN SAMU CUSCO-PERÚ”, donde el personal de salud que me brindo atención me ha invitado a participar, por tal motivo actúo de manera consecuente, libre y voluntariamente como colaborador para fines de estudios e investigación.

Por otra parte, se respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información brindada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

FIRMA DE USUARIO DE ATENCIÓN:

DNI:

PERSONA RESPONSABLE O TUTOR:

(EN CASO DE QUE EL PACIENTE NO ESTE EN LA CONDICIÓN DE DAR DICHA ENCUESTA)

DNI: