



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Enfermería

“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RELACIONADO A LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PRESTADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LAS AMBULANCIAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA-2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Enfermería

Autor:

Gabriel Anthony Torres Mejia

Asesora:

Dra. Dora Clarisa Muñoz Garay

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en este camino tan difícil para seguir esforzándome y superar cada obstáculo de este proyecto.

A mis Padres y hermanos, quienes nos apoyan, aconsejan, motivan a luchar por mis estudios.

A la Docente la Dra. Dora Clarisa Muñoz Garay, quien dedico gran tiempo de su espacio sin recibir nada a cambio para el desarrollo de este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Reiterando a la docente la Dra. Enf. Dora Clarisa Muñoz Garay, por sus enseñanzas y mucho apoyo, en el avance y la culminación de mi proyecto.

A mis colegas, amigos, compañeros, de trabajo, quienes me brindaron información para sustentar nuestro proyecto.

A la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, quienes me permitieron el acceso y aplicación de mi instrumento a la comunidad puentepiedrina que se le brindo las atenciones por las ambulancias.

Índice

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
INDICE DE TABLAS.....	6
INDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.1.1 Antecedentes	
Antecedentes Nacionales.....	15
Antecedentes Internacionales.....	19
1.1.2 Definición Conceptual	
Satisfacción.....	22
Atención.....	23
Teoría de Enfermería.....	25
1.2. Formulación del Problema	
1.2.1. Problema General.....	27
1.2.2. Problemas Específicos.....	27
1.3. Objetivos	
1.3.1. Objetivo General.....	27
1.3.2. Objetivos	
Específicos.....	27
1.4. Hipótesis	
1.4.1. Hipótesis General.....	28
1.4.2. Hipótesis	
Específico.....	28
1.4.3. Hipótesis Estadístico.....	28
1.4.4. Operacionalización de la Variable.....	29
CAPITULO II: METODOLOGÍA.....	30
2.1. Tipo de Investigación.....	30
2.2. Población y Muestra (Materiales, Instrumentos y Métodos).....	30
Criterios de Inclusión.....	30
Criterios de Exclusión.....	31
2.3. Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos.....	32

Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	32
2.4. Procedimiento.....	33
Aspectos Éticos.....	35
CAPITULO III: RESULTADOS.....	36
Prueba de hipótesis de Investigación.....	40
CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	44
Discusión.....	44
Conclusiones.....	47
Recomendaciones.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Satisfacción de los pacientes según la dimensión información y la atención de emergencia prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra- 2019.....	38
<i>Tabla 2.</i> Satisfacción del personal de enfermería según la dimensión expectativa y la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra-2019.....	39
<i>Tabla 3.</i> Satisfacción de los pacientes y la atención de emergencias prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito puente piedra- 2019.....	40
<i>Tabla 4.</i> Prueba de hipótesis específica 01.....	41
<i>Tabla 5.</i> Prueba de hipótesis específica 02.....	42
<i>Tabla 6.</i> Prueba de hipótesis general.....	43
<i>Tabla 7.</i> Prueba de normalidad.....	44
<i>Tabla 8.</i> Sexo de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra – 2019.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Satisfacción de los pacientes según la dimensión información y la atención de emergencia prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra- 2019.....	38
<i>Figura 2.</i> Satisfacción del personal de enfermería según la dimensión expectativa y la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra- 2019.....	39
<i>Figura 3.</i> Satisfacción de los pacientes y la atención de emergencias prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito puente piedra- 2019.....	40
<i>Figura 4.</i> Sexo de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra – 2019.....	45
<i>Figura 05.</i> Anexo n°1. Matriz de Consistencia.....	56
<i>Figura 06.</i> Anexo n°2. Cuestionario de satisfacción y atención.....	58
<i>Figura 07.</i> Anexo n°3. Validez por jueces de expertos.....	61
<i>Figura 08.</i> Anexo n°4. Confiabilidad del instrumento por alfa de Cronbach.....	64
<i>Figura 09.</i> Anexo n°5. Tabla de Baremo.....	65
<i>Figura 10.</i> Anexo n°6. Edad de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra – 2019.....	66
<i>Figura 11.</i> Anexo n°7. Grado de instrucción de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra – 2019.....	67
<i>Figura 12.</i> Anexo n°8. Estado civil de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra – 2019.....	68
<i>Figura 13</i> Anexo n°9. ¿El personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente?.....	69
<i>Figura 14.</i> Anexo n°10. ¿El personal de enfermaría le oriento cuidadosamente sobre el procedimiento y los pasos que se le realizó?.....	70
<i>Figura 15.</i> Anexo n°11. Carta de solicitud para aplicación del instrumento.....	71
<i>Figura 16.</i> Anexo n°12. Solicitud de autorización al paciente.....	72

RESUMEN

La presente investigación tiene como Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra - 2019. Metodología: Estudio descriptivo, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. La población constituida por 367 pacientes atendidos (zona centro), muestra de 187. El Instrumento utilizado es el cuestionario consta de 23 ítems. Para el procesamiento de datos del trabajo de investigación se empleó el programa estadístico SPSS.

Resultados: De los pacientes Puentepiedrinos atendidos el 24% de los encuestados calificaron como bueno la satisfacción para la dimensión información y atención; El 28% de los encuestados calificaron como bueno en la dimensión expectativa y atención; y por último el 21% de ellos calificaron como bueno según la satisfacción y atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra – 2019. Conclusiones: Se pudo saber que los pacientes atendidos de emergencias por el personal de enfermería de las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019, manifiestan su buena satisfacción.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, Atención, Emergencia y Enfermera

ABSTRACT

The present research aims to: Determine the relationship between patient satisfaction and emergency care provided by nursing personnel in ambulances in the Puente Piedra district - 2019. Methodology: Descriptive study, correlational level, quantitative approach, design non-experimental and cross-sectional. The population constituted by 367 patients attended, a sample of 187. The instrument used is the questionnaire, it consists of 23 items. The SPSS statistical program was used for data processing of the research work.

Results: Of the Puentepiedrinos patients treated, 24% of those surveyed rated satisfaction as good for the information and care dimension; 28% of the respondents rated as good in the expectation and attention dimension; and finally, 21% of them rated as good according to the satisfaction and emergency care provided by the nursing staff in the ambulances of the Puente Piedra district - 2019. Conclusions: It was known that the patients treated in emergencies by the staff of Infirmary of the ambulances of the Puente Piedra district - 2019, express their good satisfaction.

KEY WORDS: Satisfaction, Attention, Emergency and nursing

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de las personas con respecto a la atención de salud, que es brindado por el sistema de salud a nivel mundial es la base esencial para mejorar la calidad de vida de la persona, familia, comunidad. En nuestro País la satisfacción de los pacientes durante o después de la atención de salud marca mucho el lugar donde se acoge, sea dentro de las emergencias, en este caso en la unidad ambulatoria (ambulancia), pero esto se ve deteriorado en la actualidad, por falta de recursos e insumos farmacológicos por parte del sector salud. Actualmente, se ve que por el incremento de la población ha generado el colapso en el sistema de salud y que trasciende en los pacientes, dando la insatisfacción por falta de una correcta atención.

Rodríguez 2015 (como se citó en Corbella, A. 1990) refiere que la calidad de atención en cualquiera de los servicios de urgencia o emergencia de un hospital, no solo significa atender pacientes, sino también es dejar que los pacientes queden satisfechos en la atención recibida, estando ante sus expectativas de haber recibido los servicios de salud conjuntamente con sus familiares, para que en su próxima atención sea de mayor confianza, siendo importante responsabilizar en el área de emergencia la calidad de atención para que las cosas salgan bien, generando la cadena de recomendaciones por parte de los pacientes y/o familiares atendidos con el público de su entorno . (p. 14)

Mejía y Rivera (2016) afirma que la opinión del paciente es un componente esencial en la valoración del servicio prestado. Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta puede ser la calidad según criterio clínico u otro ajeno al consumidor. Para que la enfermera proporcione unos cuidados de calidad debe saber lo que los pacientes esperan de ella. (p. 09).

Lenis y Manrique (2015) afirma que la satisfacción del usuario, en cuanto a necesidades y expectativas, ha sido una forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud, así mismo la de conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales, puesto que la voz del mismo permite conocer cada aspecto de la atención debido a su experiencia en la institución. Concluyendo, el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud. (p. 413 - 425).

Para que la población se sienta satisfecha, el personal de enfermería tiene como función priorizar o entablar una relación de respeto, solidaridad y confianza para con el paciente y/o familia, cumpliendo así una correcta atención con amplio conocimiento al desenvolverse durante la prestación de ayuda con ética y moral, satisfaciendo sus necesidades que en el momento requiere. Y siendo la Municipalidad de Puente Piedra el único distrito del cono norte privilegiado que cuenta con el servicio de 03 ambulancias, que formando parte de la gerencia de salud, reportando estos cualquier eventualidad como urgencias y emergencias, función importante la de atención inmediata, estabilizar y realizar el traslado hacia el nosocomio más cercano, todo esto a cargo de profesionales de enfermería que proporcionan el servicio a los habitantes del distrito, esto también se puede ver alterado ya que de tratarse una emergencia la atención al paciente es rápida y la interacción con él o la familia es mínima, es por ello que se propone la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra? , teniendo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la atención de emergencias prestados por el personal en las ambulancias del distrito de Puente Piedra.

1.1. Realidad problemática

Enciso (2016) define la satisfacción como “el grado de conformidad del usuario en función de sus expectativas, por ello es visto como una guía clave para el desempeño de los que brindan el servicio en una institución” (p. 11 y 12). Dentro de las organizaciones, los índices de satisfacciones del usuario pueden tener efecto de gran alcance para la institución enfatizando la importancia del cumplimiento de las expectativas de los clientes; por consiguiente, es esencial para las instituciones gestionar eficazmente la satisfacción del usuario.

Así mismo define la atención “Capacidad de disposición de la enfermera de satisfacer las necesidades del cliente en cuanto a comodidad, nutrición o de brindar un tratamiento específico” (p. 23).

La revista Cubana de Enfermería (2016), mediante su artículo original Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias; Objetivo: identificar el nivel de satisfacción con la atención médica de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia. Resultado es que el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66 %; un 49 % opinó que fue atendido a los treinta minutos primeros de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. Según Lenis y Manrique (2015) en su investigación titulada calidad de cuidado en enfermería percibida por pacientes hospitalizados; indica que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70 %, que es un resultado altamente positivo según la escala del CUCACE. Los resultados de asociación solo mostraron relación entre dichas variables y el sexo. El 58,5 % fueron

mujeres y el 41,5 %, hombres. El 96,6 % de los pacientes con que el cuidado de enfermería no requiere mejoría. Es así que, los pacientes tienen una percepción positiva sobre el cuidado de enfermería recibido en la institución, con una puntuación de 93,22 sobre la experiencia con el cuidado y un 78,12 sobre la satisfacción, lo cual indica que la calidad del cuidado percibida por los pacientes es buena.

El Ministerio de Salud (MINSA, 2018), a través de su Sistema de Vigilancia en Salud Pública de lesiones por accidentes de tránsito que en los meses de enero a junio del 2018 evidencio que el distrito de Puente Piedra se ubica en el 2do puesto a nivel de lesionados es de 560 lesionados (11.25%) por accidentes de tránsito.

El Distrito de Puente Piedra cuenta con una proyección poblacional de 353, 327 (100%) habitantes, siendo las mujeres un total de 179,395 (50.77%) y hombres 173, 932 (49.23%). Viendo desde el grupo etario de población de 0-9 (68,133); 10-19 (70,091); 20-29 (68,168); 30-39 (55,960); 40-49 (42, 065); 50-59 (26,484); 60-69 (13,388); 70-79(6,504) y de 80 a más (2,534), existiendo como demanda poblacional de la Municipalidad.

La Oficina General de Tecnologías de la Información (OGT, 2016) conceptualiza la emergencia como toda condición repentina e inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro imperioso la vida o grave riesgo para la salud o pudiendo dejar secuelas invalidantes en el paciente y que requiere atención y procedimientos médicos y/o quirúrgicos inmediatos, empleando los recursos de personal, equipamiento y manejo terapéutico de acuerdo a su categoría. (p.04). El Distrito de Puente Piedra está ubicado en el área geográfica al Departamento de Lima, ubicado en el cono norte. Cuenta con un hospital del MINSA nivel II - 2 “Carlos Lanfranco La Hoz” que cuenta con los servicios de emergencias como: traumashock, Medicina, cirugía, traumatología, Gineco – obstetra,

Triaje o tópico de emergencia, sala de operaciones – parto, hospitalización para púérperas y de procedimientos quirúrgicos. Así mismo cuenta con consultorios para diferentes especialidades. Además, Puente Piedra además cuenta con seis (06) centros de salud, ubicados en diferentes puntos, dentro del mismo distrito. La Municipalidad de Puente Piedra, en el proceso de Descentralización, realiza referencia de pacientes al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz; ofreciendo principalmente como servicio de atención inmediata las ambulancias (03) de tipo II. Estas ambulancias constan de equipo básico; monitor cardíaco, desfibrilador portátil, pulso oxímetro, balón grande, mediano y pequeño de oxígeno, materiales e insumos que acceden a la atención, recepción y traslado adecuado del paciente, así mismos fármacos básicos, para la atención. Cuenta con profesionales de salud muy en especial el Enfermero (a) y técnicos de enfermería, que, con sus conocimientos, valores, destrezas y habilidades, cubren las necesidades de la población. La Gerencia de salud de la Municipalidad, divide al distrito en tres zonas: Zona Centro, que abarca de los puntos paradero Sauces hasta paradero Norteño; Zona Norte, que abarca desde el paradero viñas hasta el paradero hogar; que limita con el distrito de ventanilla y ancón y, por último; la Zona Sur, que abarca desde el paradero Shangrila hasta el AAHH Ensenada; que limita con el distritito de los Olivos. Por cada zona designa 1 ambulancia; con su respectivo plan de trabajo geográfico, involucra las salidas y destinos de ubicación de cada ambulancia y las referencias de la población atendida, así como el personal de enfermería (Lic. Enfermería, Técnico Auxiliar y el conductor), asignado por turnos. Las atenciones brindadas mensualmente son en promedio de 80 atención por mes; de los cuales el 40% son casos de accidentes de tránsito, el 30% son casos por caídas y el 20% son casos por cortes y el 10% casos de partos y referencia que solicitan los centros de salud. Situación en la cual se observa que el enfermero (a) hace el desarrollo de sus capacidades y formación profesional a través de los conocimientos, técnicas, habilidades

y destrezas al estar en constante atención frente a eventos que ponen en riesgo la vida del ser humano, brinda cuidados, facilita tratamiento oportuno, que le conduce a dar soporte, mantener estable al paciente hasta su respectiva referencia hospitalaria con el fin de preservar o conservar su salud; considerando que de las primeras atenciones depende la vida del ser humano. Luego de estabilizar se realiza referencia al nosocomio “Carlos Lanfranco La Hoz” entre otros. Por lo expuesto es que considero que este tema es de mucha importancia para los profesionales Enfermeros (as) ya que permite estar en constante capacitación, actualización de tal manera que sus servicios a la comunidad sean efectivos. Por lo que el investigador aportara con la aplicación de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” MINSA, 2011 y así tener un parámetro de medición de la atención brindada y seguir mejorando las deficiencias encontradas a través del plan de mejora continua.

Antecedentes Nacionales:

Zambrano, et al (2017), realizo una investigación titulado *Tiempo de espera y satisfacción del paciente con prioridad III en el proceso de atención del servicio de emergencia del Centro Médico Naval 2016*. Objetivo determinar la correlación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente con prioridad III en el Servicio de Emergencia del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” 2016. Metodología, se aplicó un cuestionario para medir la satisfacción de los pacientes, participaron en el estudio un total de 161 pacientes. Los resultados principales fueron: El 61.2% fueron de sexo masculino, la edad promedio fue de 52 años, la satisfacción global sobre el tiempo de espera en el proceso de atención de emergencia fue de 31,6% como tiempo de espera razonable, mientras que el 48,5% de los pacientes consideran que el proceso de atención en

laboratorio es prolongado. Conclusión: Mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = -0.609$ $p < 0.001$) se pudo establecer que existe correlación negativa normal entre tiempo de espera y satisfacción de pacientes con prioridad III durante el proceso de atención de emergencia del Centro Medico Naval 2016, es decir a mayor tiempo de espera en el proceso de atención de emergencia, menor satisfacción, esta correlación es estadísticamente altamente significativo.

Enciso, et al (2016), realizó una investigación titulado *Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo Jesús Nazareno en Ayacucho*. Objetivo Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Jesús Nazareno. Metodología es el estudio es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 152 usuarios externos; la técnica fue una encuesta y el instrumento un cuestionario el cual fue aplicado previo consentimiento informado. Resultados, el 100% (152) de pacientes encuestados, el 78% (118) están medianamente satisfechos en la dimensión humana, el 72% (110) están medianamente satisfechos en la dimensión continua, el 64% (98) están medianamente satisfechos en la dimensión segura, el 64% (98) están medianamente satisfechos en la dimensión oportuna Conclusión: el nivel de satisfacción del usuario externo es medianamente satisfechos con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo de Jesús Nazareno 2016.

Francisco, et al (2016), realizo un estudio de investigación *Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de Medicina*

Complementaria del Hospital III Iquitos, Objetivo Evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos. Estudio transversal. Se evaluaron a 305 pacientes en la consulta externa del Centro de Medicina Complementaria (CAMEC) durante el año 2016, mediante el uso del SERVQUAL modificado. Además, se evaluaron posibles factores asociados como la edad, sexo, grado de instrucción, tipo de paciente (nuevo o continuador) o la condición del encuestado (paciente o acompañante). Resultados. La satisfacción global fue de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas.

Danna y Olenka, et al (2016), realizaron un estudio de investigación titulado *nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo*. Objetivo determinar, la satisfacción de los pacientes es un indicador de calidad que los establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos por el personal de enfermería. La investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, la población fue de 400 pacientes, la muestra estuvo conformada por 132 pacientes elegidos a través de un muestreo aleatorio simple, donde se utilizó como técnica la encuesta y para la aplicación un cuestionario según SERVQUAL modificado por las investigadoras. Para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS versión 22.0, donde se concluye que el 25% de los pacientes consideran aceptable su satisfacción del cuidado enfermero lo que evidencia que la gran mayoría (75%) demanda que los cuidados de enfermería requieren ser mejorados. En conclusión, el 91% de los pacientes encuestados en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo en relación a la

capacidad de respuesta que brinda el profesional de enfermería opina que su nivel de satisfacción en base a esta dimensión está por mejorar, es decir no se encuentran satisfechos.

Ramírez, et al (2014), realizó un estudio de investigación titulado *Cuál es la percepción de la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el Centro de Salud Llata-2014-2015*. Objetivo determinar la relación entre la percepción de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios. Métodos: Se llevó a cabo un estudio correlacional con 108 usuarios que acuden al servicio de emergencia en el Centro de Salud Llata. Se empleó una guía de entrevista y encuestas para la medición de la calidad de atención y satisfacción. En el análisis inferencial de los resultados se utilizó la Prueba Correlación de r de Pearson. Resultados: El 86,1% (93 usuarios) expresaron calidad de atención alta y 75,9% (82 usuarios) manifestaron satisfacción alta. Por otro lado, existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios ($P \leq 0,000$). Asimismo, existe relación significativa entre la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad ($p \leq 0,000$), capacidad de respuesta ($p \leq 0,000$), seguridad ($p \leq 0,000$), empatía ($p \leq 0,000$) y aspectos tangibles ($p \leq 0,000$) de la calidad de atención. Conclusiones: La percepción de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia Centro de Salud Llata - Huánuco.

Tania, et al (2015), realizó un estudio de investigación titulado *nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el servicio de emergencia* Objetivo de determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención

del personal de salud en el servicio de emergencia. La muestra estuvo constituida por 90 pacientes. El instrumento que se utilizó fue la escala SERVQUAL modificada por la investigadora, la encuesta según categoría incluyó en su estructura 28 preguntas distribuidas en 4 dimensiones de evaluación de la calidad. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de expertos obteniendo un valor de 4.86; la confiabilidad a través de la fórmula de Spearman Brown obteniendo un resultado de 0.8. Los resultados fueron: Del 100% (90) de los pacientes, 67.8 % (61) se encuentran satisfechos, el 20 % (18) se encuentran medianamente satisfechos y el 12.2 % (11) se encuentran insatisfechos. En la dimensión de fiabilidad el 87.1 % (73) se encuentran satisfechos, el 11.1 % (10) se encuentran medianamente satisfechos y el 7,8 % (7) se encuentran insatisfechos. En la dimensión capacidad de repuesta en un 63,3 % (57) se encuentran satisfechos, el 31,1 % (28) se encuentran medianamente satisfechos y solo el 5,6 % (5) se encuentran insatisfechos, en la dimensión de empatía el 68,9% (62) se encuentran satisfechos, el 25,6 % (23) se encuentran medianamente satisfechos y el 5,6 % (5) se encuentran insatisfechos y en la dimensión de seguridad el 65.6 % (59) se encuentran satisfechos, el 30 % (27) se encuentran medianamente satisfechos y el 4.4 % (4) se encuentran insatisfechos, por lo que se concluye que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos frente a la calidad de atención que recibieron en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Virgen de Fátima- Chachapoyas.

Antecedentes Internacionales:

Jaramillo, et al (2017), en su proyecto de investigación titulado *satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames provincia de esmeraldas*. Objetivo de la investigación es determinar

el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital

Juan Carlos Guasti para contribuir a mejorar la calidad de atención al usuario.

La población de estudio es de 1500 usuarios en donde se trabajó con una muestra de 316 usuarios, hombres, mujeres, jóvenes y adultos y personas que acompañaban a los menores de edad en el momento de la atención. Los resultados de esta investigación se pudieron evidenciar que el 79% de los usuarios que acuden a la atención en el área de emergencia muestran su insatisfacción en la atención debido a que tuvieron que esperar mucho tiempo a consecuencia de la demanda de usuarios del hospital.

Álvarez, et al (2017), en su estudio titulado *satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero-marzo 2017.*

Objetivo de Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. La muestra estuvo constituida por 36 usuarios hospitalizados, siendo las variables por objetivos, características socio demográficas y 5 dimensiones de la encuesta SERVQUAL para la percepción y expectativas. Los resultados mostraron que La expectativa de los usuarios se encontraron entre un índice de 4,39-4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; para percepción de 4,44 – 4,34, siendo 5 el nivel más alto en cuanto a la satisfacción: El índice de calidad de servicio fue de 0,08. Como conclusión los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención. Las brechas cercanas a cero indicaron que la atención brindada fue muy satisfactoria, así mismo el índice de la calidad de servicio de Hospitalización Privada fue considerado como excelente por los usuarios Hospitalizados.

Cepeda, et al (2017) en su estudio titulado *satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital Dr. Gustavo Domínguez de santo domingo de los Tsáchilas*. Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en este servicio, utilizando una metodología cualitativa, descriptiva y transversal, el muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas (usuarios y acompañantes), obteniéndose como resultado que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención.

Castelo, Castelo y Rodríguez (Cuba. 2016). En el estudio satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias, Se obtuvo que el personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez, expresado en el 44% de la muestra, el sexo femenino prevaleció en los encuestados 66%; un 49% opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75% expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. Concluyéndose que los pacientes que acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal de salud.

Guerra, Dávila, Campins, y Colmenarez (2017). En el estudio satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay, extraído de la Revista de Salud Pública, (XXI) 2:86-96 agosto 2017. El objetivo por el cual fue evaluar la satisfacción del usuario, de las cuales mostraron la calidad de atención en torno a malo (0.0%), regular (32.0%), bueno (52.0%) y excelente (16.0%), se relaciona con las variables limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipos médicos quirúrgicos (57%), tiempo para ser atendido (48%), trato de personal médico (42%) y de enfermería (48%), cabe recalcar que los usuarios de la Emergencia consideran que la información suministrada por el personal en la

atención es de mala (14,5%), regular (45%), bueno (25.8%), excelente (14.5%). influyeron de manera determinante en la percepción positiva de la calidad de atención. Mientras que para el usuario interno las variables relacionadas a calidad de atención fueron el espacio físico y la distribución de los mismos (42%), la limpieza y orden (60%) y la capacitación que recibe el personal de salud (33%). Conclusiones: El análisis proporciona información válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios en el Hospital Central de Maracay.

Definiciones Conceptuales:

I.- Satisfacción

Rojas, Vargas y Ortega (2019) refieren: “Es el sentimiento subjetivo de aprobación de los cuidados que recibe de parte del profesional, en este proceso el paciente es capaz de percibir la importancia del cuidado en su vida” (p.09).

Dimensiones

Información: Labarca (2015):” Es el flujo de información al paciente y su acompañante, que va desde que es trasladado y atendido en la unidad de la ambulancia” (p.55).

Expectativa: Cortez y Espinoza (2019). “el usuario o paciente espera del servicio que brinda la institución de salud, iniciado de sus experiencias pasadas, siendo este el personaje principal en los escenarios de la prestación de servicios y atención para satisfacer sus expectativas”. (p.17)

Quispe (2016) “Posibilidad de que algo suceda, con referencia al tiempo en la atención ambulatoria, factor importante en el cuidado pre hospitalario y la demora en la atención, Cuanto más temprano se inicie el cuidado del paciente mejor será los resultados” (p.2).

Indicadores

Veraz: RAE (2019). “Que dice, usa o profesa siempre la verdad”.

Término: Quispe (2016) “La finalidad es que el equipo de salud de la ambulancia tenga el conocimiento necesario para la atención, trato adecuado con el paciente y que se les explique el tratamiento o procedimiento que realizarán para resolver su situación” (p.6).

Comunicación efectiva: Labarca (2015) “Es el proceso mediante el cual se comunica al paciente y acompañantes sobre la atención prestada, las medidas a adoptar y el estado de salud del paciente” (p.55).

Relación directa: Labarca (2015) “Se relaciona con la atención de urgencia oportuna y eficaz al paciente, salvaguardando sus derechos de salud” (p.3).

II.- Atención:

Enciso (2016) “Es el conjunto de cuidados que brinda la enfermera basado en sus necesidades fisiológicas, de seguridad y protección” (p.23).

Dimensiones

Formación: El perfil y rol del profesional de enfermería pre - hospitalario involucra actividades de coordinación y de formación continua; así mismo proporciona atención directa al paciente en las unidades de apoyo básicas y avanzadas. Es por esta razón que debe tener las suficientes habilidades para liderar en varios ámbitos: como el cuidado del paciente, supervisión directa y control (material y humano), manejo del ambiente laboral y salud mental de los integrantes del equipo de atención. (Mendoza,.2017,.p.11)

Experiencia: La enfermera desarrolla un papel importante al realizar la atención inicial del paciente para lograr clasificar, agilizar procesos y determinar las acciones adecuadas, dependerá de ello la seguridad y la vida de la persona. Una decisión errada puede ser vital tanto para el paciente como para ella. Por ello, frente a la situación de la asistencia en la ambulancia, es necesario el desarrollo de otras habilidades como el trabajo en equipo, toma rápida de decisiones acertadas y resolución de conflictos, que dan como resultado

una práctica armónica; y lo más importante la calidad de la atención generando satisfacción del paciente. (Belaunde,.Ramirez,.Caceres,.2018,.p.35)

Indicadores

General: El trabajo de enfermería dada en las ambulancias, es esencial para el cuidado de la salud del paciente, mostrando habilidades múltiples y multifuncional, contando con un buen lenguaje de comunicación, pensamiento rápido, dominio de iniciativa, creativo, competitivo, además de tener la capacidad de liderazgo, con la responsabilidad técnica para el trabajo del equipo. (Mendoza,.2017,.p.57)

Especializado: Brindar cuidados especializados de Enfermería a los pacientes en las diferentes etapas de la vida enfermos o con lesiones, siendo su estado de salud, estable o inestable, sus necesidades complejas y requerir de vigilancia o cuidados intensivos en el servicio de la unidad móvil. (Belaunde,.Ramirez,.Cáceres,.2018,.p.36)

Vivencias: Mendoza (2017), “las enfermeras desarrollan actividades de coordinación y Educación continua, también proporcionan atención directa al paciente en las unidades móviles de apoyo, para salvar vidas de los pacientes y limitar los daños causados por enfermedades súbitas, accidentes, violencia y desastres”. (p.58)

Conocimiento: Proporcionar los cuidados a los pacientes con problemas de salud en situación crítica, de alto riesgo, en el ámbito individual o colectivo, dentro de la unidad ambulatoria, aplicando decisiones mediante una metodología fundamentada en los avances producidos en el campo de los cuidados de la salud, la ética y la evidencia científica. (Belaunde,.Ramirez,.Cáceres,.2018,.p.36).

Emergencia

Alcántara, Alcalita, y Terán (2017) resaltan que: Según el Diccionario de la Real Academia Española, da significado a Emergencia como suceso o accidente que sobreviene o situación de peligro que requiere una acción inmediata.

Mientras que la Asociación Médica Americana (AMA), refiere como toda aquella situación urgente que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de algún órgano. (p.34 – 35).

Enfermeras

Mendoza (2017) “personal certificado a nivel nacional en atención, especializados, capacitados y entrenados en la atención de las urgencias y emergencias, los mismos que se desplazarán en las ambulancias como con instrumentos adecuados, y establecimientos de salud implementados con equipos modernos”. (p.8-9)

Ambulancia

La Resolución Ministerial (2006) bajo su Norma técnica de salud para transporte asistido de pacientes por vía terrestre (N° 1476-2006-DG-OGDN/MINSA). Refiere: “Es un vehículo con equipos apropiados para el transporte asistido de pacientes; Siendo clasificadas en el lugar que desempeñe como Urbanas y Rurales, y denominadas de Tipo I, II y III” (p.1-2).

Teorías de enfermería - Jean Watson

Andamayo, M., et al (2017) en su tesis Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del servicio de emergencia del hospital arzobispo Loayza 2017, hacen mención sobre la teoría de Watson, haciendo referencia del cuidado humanizado: *“un enfoque filosófico, el cual menciona que el cuidado se practica en forma interpersonal enfermera- paciente constituido por acciones transpersonales para*

mejorar la humanidad y ayudar a la persona en todos los aspectos psicosociales”. (p.11).

Mediante el cual se puede ver la atención humanizada que brinda el personal de enfermería en relación a la atención de emergencias de las ambulancias del distrito de Puente Piedra. En base a las tres dimensiones: la comunicación enfermero paciente, la atención personalizada y los valores humanísticos que fortalezca el cuidado en los servicios que se brindan.

Así mismo en la **Premisa 1.** *“El cuidado (y la enfermería) han existido en todas las sociedades. La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno”.* (P.12)

El cuidado óptimo que ha ido desarrollando el personal de enfermería frente a situaciones de todo tipo es superior, como se da el caso durante atención que brindan el personal de enfermería en las ambulancias, puesto que es una atención personalizada con los valores humanísticos que fortalezca el cuidado, siempre buscando el pleno bienestar y la satisfacción del paciente.

En tanto en su **Premisa 2.** *“La claridad de la expresión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera-persona y paciente-persona”.* (P.12)

Refiere a la unión transpersonal que se logra entre la enfermera y paciente, mediante una comunicación asertiva, manteniendo la calidad de persona entre ambos y favoreciendo una atención ideal que el personal de enfermería presta durante las emergencias en las ambulancias del distrito de puente piedra.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra-2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes en su dimensión información y la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra-2019?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes en su dimensión expectativa y la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra -2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra - 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Reconocer la relación que tiene la satisfacción de los pacientes en su dimensión información y la atención de emergencia por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra - 2019.

Identificar la relación que tiene la satisfacción del personal de enfermería en su dimensión expectativa y la atención de emergencia por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra -2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

La satisfacción de los pacientes sí se relaciona con la atención de emergencia prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra - 2019.

1.4.2. Hipótesis Específica

La satisfacción de los pacientes en su dimensión información sí se relacionan con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra- 2019.

La satisfacción de los pacientes en su dimensión expectativa sí se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra-2019.

1.4.3 Hipótesis estadística

H1.-Si existe relación entre la satisfacción y la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra.

H0.-No existe relación entre la satisfacción y la atención de enfermería prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
SATISFACCIÓN	Rojas, Vargas y Ortega (2019) refieren: “Es el sentimiento subjetivo de aprobación de los cuidados que recibe de parte del profesional, en este proceso el paciente es capaz de percibir la importancia del cuidado en su vida” (p.09).	Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad encontrándose en estado crítico de emergencia.	1. Información	➤ Veraz.	1 – 3
				➤ Termino.	4 – 6
			2. Expectativa	➤ Comunicación efectiva.	7 – 10
				➤ Relación directa.	11 - 13

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
ATENCIÓN	Enciso (2016) “Es el conjunto de cuidados que brinda la enfermera basado en sus necesidades fisiológicas, de seguridad y protección” (p.23).	Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien, que está en riesgo la vida del ser humano.	1. Formación	➤ General.	14 - 15
				➤ Especializada.	16 - 18
			2. Experiencia	➤ Vivencias.	19 - 22
				➤ Conocimientos	23

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El enfoque cuantitativo, Hernández (2019) “el fenómeno se mide y el investigador no influye, pretendiendo encontrar los resultados y descubrimientos”. tal como sucede en la satisfacción de los pacientes relacionado en la atención de emergencia prestados por el personal de enfermería.

El enfoque descriptivo, Hernández (2019) “porque especifica los hechos, perfiles, propiedades de un grupo o población de estudio, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta”. en la investigación satisfacción de los pacientes, relacionado a la atención prestados por el personal de enfermería en las ambulancias.

Nivel correlacional, Hernández (2019) “propósito principal conocer y utilizar correlaciones en el ámbito investigativo entre dos o más conceptos”, en la investigación se presenta la relación de satisfacción del paciente y la atención brindada por el personal de enfermería en las ambulancias de Distrito de Puente Piedra.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población 367 pacientes atendidos en la zona centro del distrito de Puente Piedra de mayo a noviembre del 2019 y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, durante el tiempo de prestación de atención por la personal enfermería de las ambulancias.

Criterios de Inclusión:

- Pacientes atendidos de ambos sexos.
- Pacientes continuadores o familiares.
- Pacientes que pueden responder las preguntas.
- Pacientes que acceden a participar por voluntad propia.

- Pacientes atendidos en el distrito de Puente Piedra – zona centro.
- Pacientes mayores de 18 a 60 años.
- Pacientes que firman el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes que no están lucidos, orientados en tiempo, espacio y persona (LOTEP).
- Pacientes no pertenecientes a la zona norte y la zona sur del distrito de Puente Piedra.
- Pacientes con discapacidad que impida desarrollar este cuestionario.
- Pacientes que no deseen participar.
- Pacientes menores de 18 años y mayores de 60 años.
- Pacientes adultos mayores que no firmen el consentimiento informado.

Muestra

En cuanto a la muestra se emplea el no probabilístico (Horna, 2012) refiere: que se usa para casos de estudios cuantitativos, el tamaño de la muestra depende de la precisión con que desea estimar los resultados, entre más grande sea la muestra más representativa de la población será, y más precisos serán los resultados, para calcular el tamaño de las muestras cuantitativas se emplean formulas estadísticas.

$$n = \frac{z^2 \cdot pqN}{e^2(n-1) + z^2pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(367)}{(0.05)^2(367-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 187$$

$$n = \text{muestra}$$

$$z = 1.96, \text{coeficiente de confianza asociada al 95\%}$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5 \text{ resta aritmetica}$$
$$e = 0.05 \text{ nivel de precision}$$
$$N = \text{poblacion } 367$$

Obteniendo una muestra de 187, pacientes atendidos, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión en la atención por el personal de enfermería de las ambulancias.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario.

Elaborado por el autor, año 2019 que luego que paso por la validez y confiabilidad. El presente cuestionario consta de 23 preguntas. Se utilizo la variable Satisfacción y la Atención.

Para la variable Satisfacción consta de 13 preguntas, distribuidas en dos (02) dimensiones: Información que consta de 02 indicadores (del ítem 1 al ítem 06), en la dimensión Expectativa consta de 02 indicadores (del ítem 07 al ítem 13).

Para la variable Atención consta de 10 preguntas, distribuidas en dos (02) dimensiones: Formación que consta de 02 indicadores (de los ítems 14 a los ítems 18), en la dimensión Experiencia consta de 02 indicadores (del ítem 19 al ítem 23).

Se aplicará el cuestionario en los días lunes a domingo, incluyendo los días feriados, durante el horario de turno y atención (8 am – 5 pm). (ver anexo 2)

Validez:

Borrero (2018) Define “la proporción de la varianza verdadera que es relevante para los fines de la prueba; es decir, que es atribuible a la variable, características o dimensión que mide la prueba” (p.74). La validez de los instrumentos está dada por el juicio de 5 expertos, donde se utilizó el V Aiken, que Pastor (2018) refiere: “es un coeficiente de fácil cálculo y garantiza resultados sustentados en técnicas estadísticas que contribuyen a proporcionar calidad de los instrumentos de medida con fines de

investigación”. Este método que valida el contenido de los cuestionarios; obteniendo un valor en relevancia 1, coherencia valor 1, claridad valor de 1 y siendo el valor de V. Aiken 0.60 y como el valor encontrado es 1 este cuestionario se considera aceptable. (Ver anexo 3^a, 3b y 3c)

Confiabilidad:

Briceño (2017) define: “el grado de consistencia que presenta una prueba a través del tiempo, al ser aplicada sucesivamente en una muestra representativa” (p.82). se aplicó una prueba piloto a 20 pacientes de la zona norte del distrito de puente piedra, permitiendo para la obtención de datos el nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción y atención de los pacientes realizo, la prueba de Alfa de Cronbach siendo de 0.785 y 23 número elementos o de preguntas, interpretándose como P valor del alfa de Cronbach es superior a 0.6, por ello esto se puede decir que el instrumento es confiable. (Ver anexo 4)

2.4. Procedimiento:

- Coordinación con la coordina de la carrera de Enfermería, para la designación del asesor de la UPN.
- Entrevista con el asesor de tesis de UPN, para las sesiones de asesoría.
- Se solicitará carta de presentación de las autoridades de la Universidad Privada del Norte, facultad de Enfermería con el sello y firma de la coordinadora o directora de salud, dirigido a la Gerencia de Salud de la Municipalidad de Puente Piedra, para la aplicación del instrumento. (ver anexo 11)
- Se recepciona la carta de aceptación para aplicar el cuestionario al paciente y/o familiares atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra. (ver anexo 12)

- Se recopila datos completos y números de teléfono de los pacientes atendidos del cuaderno de registros.
- Se realizan las llamadas telefónicas a cada paciente atendido, que no se le pudo realizar en la emergencia, solicitando el permiso para la entrevista y los horarios de entrevista.
- Nos constituimos al domicilio de los pacientes, que no contestaron las llamadas telefónicas, para solicitar el permiso de las entrevistas.
- Se explica a los pacientes en que consiste el estudio, luego se explica las instrucciones del llenado de la encuesta.

Análisis de datos:

Para el análisis de los datos, luego de tener las respuestas de ambas pruebas, se hizo el vaciado de la data en Excel y luego se utilizó el software SPSS versión 2021, para la reconversión de variables a niveles – rangos y brindar los informes respectivos, obteniendo las sumas de las dimensiones y de la variable.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajaron tablas de contingencia, en porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudan a ver descripciones y su ¿respectivo análisis. De acuerdo a la encuesta, que consta de cinco categorías a responder, podemos convertir en tres bueno, regular y malo, ya que los objetivos están planteados por las dimensiones entonces se debe utilizar el puntaje de cada dimensión y representarlo en categoría por medio de la técnica de baremo. (ver anexo 05)

Se realizo la prueba de normalidad para las variables y las dimensiones de estudio, donde muestra que el valor de P es menor que 0.05 dando el rechazo a la hipótesis nula y se concluye que los datos no tienen distribución normal y por lo tanto se utilizó la prueba no paramétrica correlación de spearman. (Ver tabla 4),

Aspectos éticos

Para la realización del presente proyecto de investigación se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Principio de Autonomía. - se reconoce el derecho libre e informadamente a participar a través del consentimiento informado.
- Principio de Beneficencia. - se responderá a las dudas de la familia y recibirán consejería y orientación por parte de investigador.
- Principio de No maleficencia. – no se le someterá a ningún tipo de riesgo o daño en el presente estudio de investigación.
- Principio de Justicia. - todos los participantes tendrán la misma posibilidad de ser seleccionados debido a cobertura de atención que tiene la unidad de terapia intensiva y unidad de cuidado intermedios.
- Confidencialidad. – respetar y cumplir el secreto profesional del estudio y determinar la participación libre e informada a los pacientes y familiares bajo estudio.
- Consentimiento informado (soporte fundamental para dar inicio a la recolección de datos, respetando la autonomía del familiar).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1

Satisfacción de los pacientes según la dimensión información y la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019

	ATENCION							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	6	3	18	10	20	11	44	24
REGULAR	10	5	19	10	36	19	65	35
BUENO	9	5	24	13	45	24	78	42

Fuente: cuestionario elaborado por el investigador

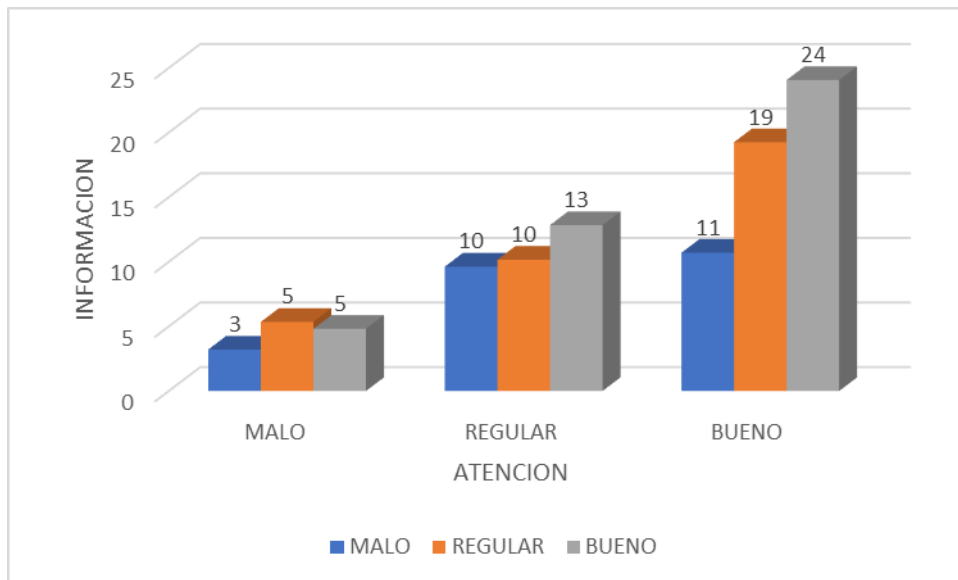


Figura 1 Porcentaje de distribución de frecuencia según dimensión información y a la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra – 2019

El 24% (45) de los pacientes encuestados tienen una calificación como bueno la satisfacción para la dimensión información y atención, el 19% (36) pacientes calificaron como regular y el 11% (20) pacientes calificaron como Malo.

Tabla 2

Satisfacción de los pacientes según la dimensión expectativa y la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019

	ATENCION							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	8	4	19	10	21	11	48	26
REGULAR	7	4	21	11	32	17	60	32
BUENO	6	3	20	11	53	28	79	42

Fuente: cuestionario elaborado por el investigador

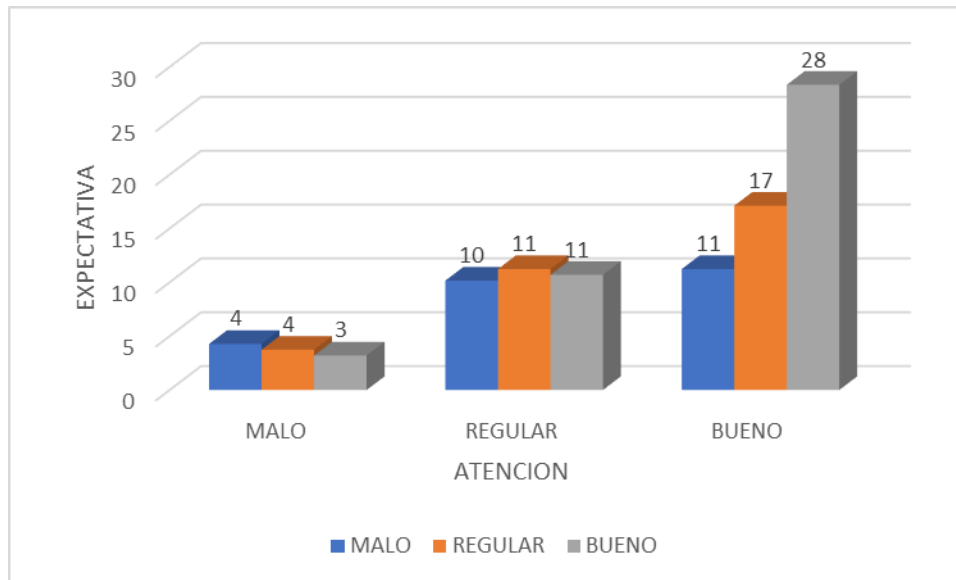


Figura 2 Porcentaje de distribución de frecuencia según dimensión expectativa y la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019

El 28% (53) de los encuestados calificaron como bueno la satisfacción para la dimensión expectativa y atención, el 17% (32) pacientes calificaron como regular y el 11% (21) pacientes calificaron como malo.

Tabla 3

Satisfacción de los pacientes y atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019

	ATENCION							
	MALO		REGULAR		BUENO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
MALO	10	5	15	8	30	16	55	29
REGULAR	12	6	18	10	35	19	65	35
BUENO	5	3	22	12	40	21	67	36

Fuente: cuestionario elaborado por el investigador

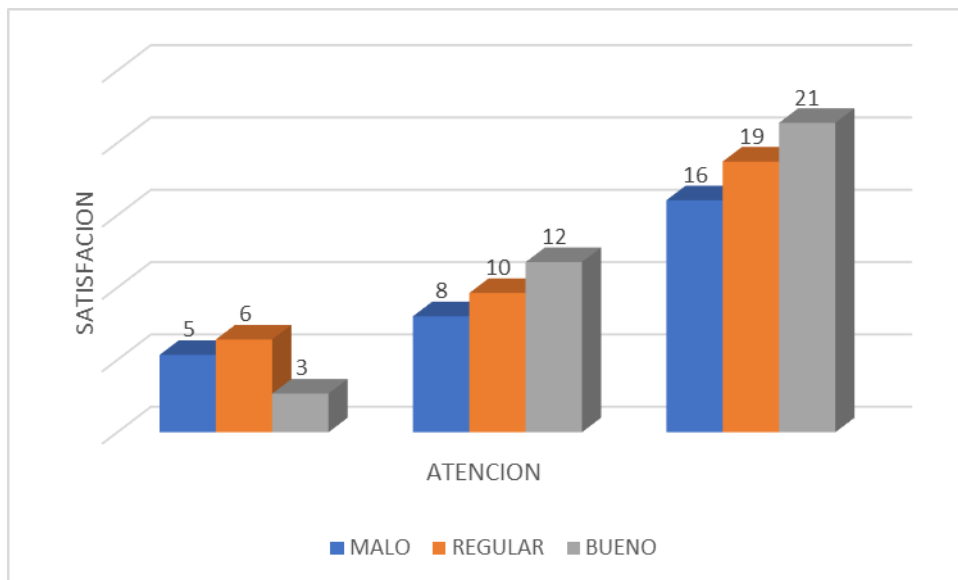


Figura 3 Porcentaje de satisfacción y atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019

El 21% (40) de los encuestados calificaron como bueno la satisfacción y atención, el 19% (35) pacientes calificaron como regular y el 16% (30) pacientes calificaron como malo.

Tabla 4
Prueba de normalidad

KOLMORORO - SMIRNOV			
	Estadístico	gl	Sig.
INFORMACION	0.191	187	0.00
EXPECTATIVA	0.171	187	0.00
SATISFACION	0.198	187	0.00
ATENCION	0.178	187	0.00

Si el P valor (sig.) es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no tienen distribución normal y por lo tanto se utilizara las prueba no paramétrica correlación de spearman. Ya que esto se utiliza para determinar si los datos tienen distribución normal.

PRUEBA DE HIPOTESIS DE INVESTIGACIÓN

H1: Satisfacción de los pacientes según la dimensión información si se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra – 2019

HO: Satisfacción de los pacientes según la dimensión información no se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra – 2019

Tabla 5

Prueba de hipótesis específica 01

		Correlaciones		
			INFORMACION	ATENCION
Rho de Spearman	INFORMACION	Coeficiente de correlación	1,000	,762
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	187	187
	ATENCION	Coeficiente de correlación	,762	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	187	187

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Satisfacción de los pacientes según la dimensión información si se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra – 2019

H1: Satisfacción de los pacientes según la dimensión expectativa si se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra – 2019

HO: Satisfacción de los pacientes según la dimensión expectativa no se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra – 2019

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica 02

		Correlaciones		
			EXPECTATIVA	ATENCION
Rho de Spearman	EXPECTATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,832
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	187	187
	ATENCION	Coeficiente de correlación	,832	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	187	187

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Satisfacción de los pacientes según la dimensión expectativa si se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra – 2019

H1: Satisfacción de los pacientes si se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra – 2019

HO: Satisfacción de los pacientes no se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra – 2019

Tabla 7

Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
			SATISFACION	ATENCION
Rho de Spearman	SATISFACION	Coefficiente de correlación	1,000	,802
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	187	187
	ATENCION	Coefficiente de correlación	,802	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	187	187

Como el P valor es menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que Satisfacción de los pacientes si se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra – 2019

Tabla 8

Sexo de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019

	f	%
FEMENINO	117	63
MASCULINO	70	37
TOTAL	187	100

Fuente: cuestionario elaborado por el investigador

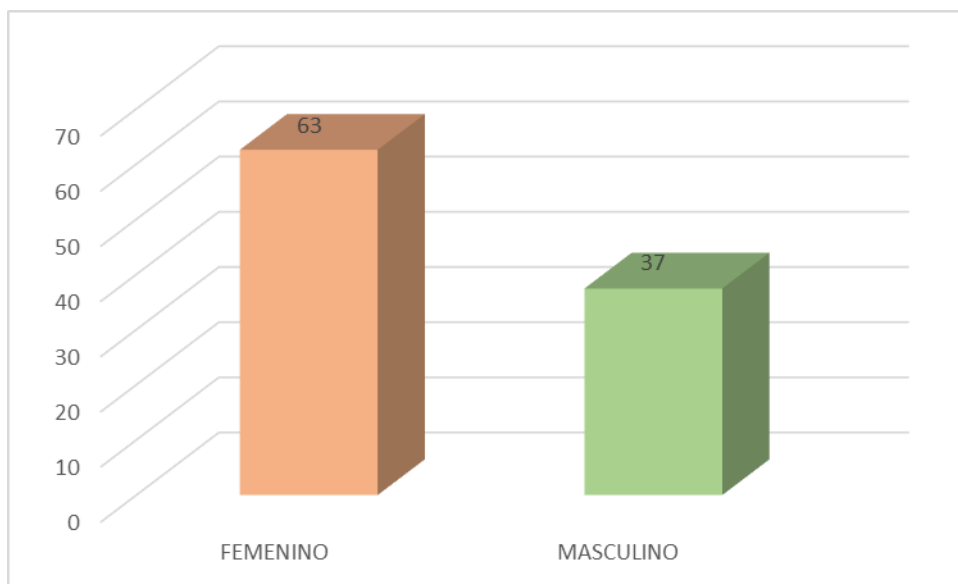


Figura 02. El 63% (117) de encuestados son de sexo Femenino, EL 37% (70) son de sexo Masculino.

En el presente capitulo se presentan los resultados obtenidos en tablas estadísticas elaborados a partir de la información obtenida durante la ejecución de la presente investigación.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el presente trabajo de investigación se obtuvo como resultado para la tabla 1.- satisfacción de los pacientes según la dimensión información y la atención el 24% (45) calificaron como bueno, el 19% (36) calificaron como regular y el 11% (20) calificaron como Malo; Lo que asemeja con el trabajo de investigación de Jaramillo, et al (2017), en su proyecto de investigación en torno a la información y orientación que brinda el personal de salud dieron resultado de malo (7%), regular (12%), bueno (44%), muy bueno (29%) y excelente (8%), Lo cual se refleja en la suma de los bueno, muy bueno y excelente dando el 81% de los usuarios indican que la información y orientación que le brinda el profesional de la salud es buena. No obstante, el 19% de los usuarios refiere su inconformidad. Lo que difiere con el trabajo de investigación Guerra, Dávila, Campins, y Colmenarez (2017) lo cual marca en la conclusión obtuvieron como resultado consideran que la información suministrada por el personal en la atención de emergencia es de mala (14,5%), regular (45%), bueno (25.8%), excelente (14.5%)., Respecto a los resultados en información lo consideran como mala a regular en más de un 50%..Siendo de mayor rango el resultado de su investigación de Jaramillo en torno a lo bueno, a diferencia de Guerra, Dávila, Campins, y Colmenarez que sus resultados pondero más a lo regular. Debido al crecimiento de la población y ante tanta demanda de atenciones en el centro de trabajo.

Además de acuerdo a la tabla 2, satisfacción de los pacientes según la dimensión expectativa y la atención el 28% calificaron como bueno, el 17% calificaron como regular y el 11% calificaron como malo. Coinciden con Álvarez, et al (2017), en su investigación encontraron, La expectativa de los usuarios entre un índice de 4,39 - 4,23 para todas las dimensiones siendo 5 el nivel más alto para toda la satisfacción; concluyeron que los

usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención y es un alto porcentaje de aceptación por parte de los pacientes y/o familiares. Lo que difiere con el trabajo de investigación, lo cual remarca en su conclusión que tienen una expectativa global promedio de 6.77, generando una insatisfacción del 84.94% y 15.06% de satisfacción, esto Según Cortez y Espinoza (2019), quienes expresan que el usuario o paciente espera del servicio que brinda la institución de salud, iniciado de sus experiencias pasadas, siendo este el personaje principal en los escenarios de la prestación de servicios y atención para satisfacer sus expectativas.

Asimismo, en la tabla 3 relación satisfacción y atención se obtuvo como resultado 21% (40) calificaron como bueno, el 19% (35) calificaron como regular y el 16% (30) como malo. Lo que asemeja con el trabajo de investigación de Cepeda, et al (2017) tuvo como resultado que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Lo que difiere con el trabajo de investigación de Danna y Olenka, et al (2016) remarca en sus resultados que frente al cuidado de enfermería la satisfacción de los pacientes esta por mejorar en un 29% (38), en proceso de un 46% (61) y aceptable de 25% (33). En conclusión, el 91% de los pacientes encuestados están insatisfechos; a diferencia de Cepeda, et al, los usuarios estuvieron satisfechos en un alto porcentaje. Concluyendo, lo que demanda es el tiempo de atención del paciente, se dedica más tiempo en la estabilización del paciente, lo cual puede genera una insatisfacción de los acompañantes. Resalto el alto interés durante la atención del personal de salud para con los pacientes, algo que actualmente no se ve, pero esto puede cambiar e ir mejorando, la atención de los pacientes, por ende, la satisfacción plena de ellos como la de sus familiares, por parte del personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra.

En cuanto a la tabla 9, el 63% (117) de encuestados son de sexo Femenino, dentro de ese grupo etario la variable demográfica de edad más frecuente fue de 41 a 50 años en un 45%. Grado de instrucción secundaria 44% y conviviente en 41%, son las más vulnerables y por ende a las que más padecen cualquier situación que afecte su salud, prestando la atención de emergencias por el personal de enfermería de las ambulancias del distrito de puente piedra. Existiendo coincidencia con el trabajo de investigación de Jaramillo, et al (2017), pudiendo evidenciar de acuerdo a los resultados obtenidos, que la mayor afluencia a este servicio de salud la encabezan las mujeres con un 75% ya que ellas tienen como responsabilidad el cuidado de la salud de sus familias, en relación a los hombres. Lo cual difiere con el trabajo de investigación Zambrano, et al (2017), el 61.2% fueron de sexo masculino, mientras que el 38.8 fueron del sexo femenino. Esto se debe a la creciente población dentro del distrito, generado la gran salida en masa de la población tanto céntrica como periferias, en la búsqueda de un solo motivo de subsistencia ante condiciones vulnerables y esto se da en mayores casos de las mujeres, que pueden sufrir cualquier tipo de incidencias, lo cual hace el escenario para su atención.

El tiempo de atención del paciente, pero que a veces entorpecemos nuestra labor y descuidamos una correcta atención, ya que, a medida de la demora en la atención, se pierde valioso tiempo en la estabilización del paciente, lo cual genera una insatisfacción de los acompañantes.

La accesibilidad, ya que, por ser lugares periféricos del mismo distrito, el cual la población por ser de pobreza y pobreza extrema, lo cual nos limitaba la accesibilidad de la ambulancia, por lo que se optaba por desplazarse a pie, para llegar al o a los pacientes.

En algunos casos los pacientes por ser de condiciones vulnerables económicas, no contaban con la economía para acceder a un centro de atención inmediato, por que el obstáculo era el acceso a una atención completa, lo cual nos demandaba a buscar apoyo social, para acelerase

la atención rápida, lo cual entorpecía la comunicación de manera continua con el paciente y/o familiares.

Durante el proceso de aplicación del instrumento, se tornó dificultoso ya que algunos pacientes no contaban con su número de celular, por lo que se tenía que ir hasta su domicilio para poder reservar una fecha para aplicar el cuestionario, o por suerte se pudo realizar en ese momento la encuesta.

4.2 Conclusiones

La satisfacción de los pacientes según la dimensión información si se relaciona en el 24% de los encuestados calificó como bueno, la atención brindada por el personal de enfermería. Ya que el personal estaba presto y tenía un horario pertinente para acudir a las emergencias, esto fue visto por los familiares de manera oportuna y eficazmente comunicándonos, antes, durante y después con la debida y real información.

La satisfacción de los pacientes según la dimensión expectativa si se relaciona, ya que el 28% de los encuestados calificó como bueno brindado por el personal de enfermería ya que ellos estaban a la expectativa de la habilidad desarrollada esparcida por el personal, con el fin de salvaguardar la salud del paciente.

La satisfacción de los pacientes, concluye que el 21% de los encuestados calificaron como bueno la relación entre satisfacción y la atención de emergencia prestados por el personal de enfermería.

4.3 Recomendaciones

De acuerdo a la dimensión información en relación a la atención de emergencias, muestra que el 11% aun se encuentran inconformes, por que se debe ir mejorando la calidad informativa, para con el paciente y/o familiar, e ir mejorando las debilidades.

En cuanto a la dimensión expectativa en relación a la atención de emergencias brindada, evidencia también el 11% de inconformidad, esto también con el propósito de ir mejorando y ser visto con gran expectativa por tanto ser el blanco de buenas referencias por el paciente como la familia.

Por último, en la satisfacción de los pacientes con respecto a la atención de emergencias, se pudo observar que el 16% de ellos no están conformes, por lo que es requisito también de importancia de ir mejorando como profesionales, englobando una correcta atención y conluyendo nuestra actividad con la satisfacción de nuestro como la familia.

REFERENCIAS

- Alcántara, J., Alcalita, M., & Terán Novoa, A. M. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2017.
- Alston, C. (2017). com. Obtenido de Correlational Studies in Psychology: Examples, Advantages & Types: study.com. Disponible en <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Álvarez, R. D. L. Á. (2017). *Satisfacción de los usuarios del servicio de Hospitalización Privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero marzo 2017* (Doctoral dissertation, CIES UNAN-Managua).
- Borrero Briceño, J. C. (2018). Adaptación del inventario de depresión infantil de kovacs en estudiantes de 9 a 15 años de la IEE Ricardo Palma de Surquillo.
- de la Fundación, À. N. P., Donabedian, A., & de la Fundación, R. S. D. LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN. Disponible en http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
- Castelo Rivas, Walter Patricio, Castelo Rivas, Angel Fredy, & Rodríguez Díaz, Jorge Luis. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3) Recuperado en 26 de enero de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007&lng=es&tlng=es.
- Cortez Estacio, I., & Espinoza Machuca, B. L. (2019). Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo. Servicio de Emergencia del Hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca–Perú 2019.

Enciso Condori, L. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho–2016 (tesis posgrado). Universidad Mayor de San Marcos, Perú.

Espinoza Venegas, R (2019, enero, 01). Título del artículo. Plan de Gobierno Puente Piedra 2019 - 2022. Recuperado de <http://peruvotoinformado.com/descargas/pg/plan-de-gobierno-de-rennan-santiago-espinoza-venegas.pdf>

Gomez, F. M. I. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139. Artículo original, Perú.

Guerra, W. E. G., Dávila, F. J., Campins, R. A., & Colmenarez, S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Revista de salud pública*, 21(2), 88-98.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación (Vol. 3). México: McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006. p.3-26.

Horna, A. A. V. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Universidad San Martín de Porres, Perú.

Inei, S. (2014). Encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en el Perú. Lima: SUNASA. Disponible en https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1192/

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas. (2006). Normas técnicas de salud para transporte asistido de pacientes por vía terrestre (N° 1476-2006-DG-OGDN/MINSA). Recuperado de

https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_tecnicas/2006/11052010_norma_tecnica_de_salud_para_transporte_asistido_de_pacientes_por_via_terrestre.pdf

Jacobo, C., Rosa, C., García Hoyos, J. R., & Cardenas Matto, R. M. (2017). Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017.

Jaramillo Boboy, A. X. (2017). *satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames provincia de esmeraldas* (Master's thesis).

Lenis-Victoria, C., & Manrique-Abril, F. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3). Recuperado de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/3988>

Lenis-Victoria, C. A., & Manrique-Abril, F. G. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 15(3), 413-425.

Mejía Acuña, D. D. S., & Rivera Segura, O. S. (2016). Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016 (tesis pregrado). Universidad Señor De Sipan, Perú.

Mendoza Olivera, M. M. (2017). Revisión crítica: rol del enfermero en el sistema de atención médica móvil de urgencia (Samu).

Ministerio de Salud. (2018). Sistema de Vigilancia en Salud Pública de lesiones por accidentes de tránsito Enero - Junio 2018. Recuperado de <http://www.dge.gob.pe/portal/docs/vigilancia/sala/2018/SE27/transito.pdf>

Ministerio de Salud. (2016). Sistema integrado de egresos y emergencia. Recuperado de ftp://ftp.minsa.gob.pe/oei/Sistema_Integrado_de_Egresos_y_Emergencias/Sistema

[%20SEEM_2016/0_Guia%20de%20uso/05_Manual%20Critica%20Emergencias_2016.pdf](#)

Ministerial, R. (2011). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo. Lima, Perú. Disponible en ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usuario_externo.pdf

Ministerio de Salud. (2006). Norma técnica de salud para transporte asistido de pacientes por vía terrestre (11052010). Recuperado de https://www.inen.sld.pe/portal/documentos/pdf/normas_tecnicas/2006/11052010_NORMA_TECNICA_DE_SALUD_PARA_TRANSPORTE_ASISTIDO_DE_PACIENTES_POR_VIA_TERRRESTRE.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2002). Calidad de la atención: seguridad del paciente. Disponible en: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/258958/WHA55-2002-REC-3-part1-spa.pdf?sequence=1> [2002, 13-18 de Mayo]

Pastor, B. F. R. (2018). Índice de validez de contenido: Coeficiente V de Aiken. *Pueblo continente*, 29(1), 193-197.

Quispe Torres, C. R. (2019). Calidad Operativa y asistencial durante la atención prehospitalaria de emergencia y urgencia de un servicio privado de ambulancia de Lima, noviembre 2016.

Ramirez Lopez, L. Y., Cáceres Robles, J. C., & Belaunde García, L. A. (2018). Conocimiento y práctica del personal de enfermería en la atención de pacientes politraumatizados por el Servicio Móvil de Urgencias.

Ramírez Pulido, E. B., Caqui, O., Marleny, Y., & Tucto Garay, R. Cuál es la percepción de la calidad de atención relacionado a la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia en el Centro de Salud Llata-2014-2015 (tesis posgrado). Universidad Nacional “Hermilio Valdizan” Huánuco, Perú.

Rodríguez Sopla, T. (2015). Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención del personal de salud en el Servicio de Emergencia, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas-2014 (tesis pregrado). Universidad Nacional “Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas”, Perú.

Rojas Vela, J. J., Vargas Barrantes, B., & Ortega Loza, G. A. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un Servicio de Emergencia de un hospital nacional.

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sabino, C. A. (1992). El proceso de investigación. Disponible en

<https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/35032164/55-sabino-pp1-92.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1531372283&Signature=zEbiSV2%2FSugcWqfOyvGDEyApIyY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D55-sabino-pp1-92.pdf>

<https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/>

Torres Mejía, Y., Andamayo Quito, M. D. P., & Orosco Morales, G. S. (2017). Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017.

Zambrano Lobatón, R. Y. (2017). Tiempo de espera y satisfacción del paciente con prioridad III en el proceso de atención del servicio de emergencia del Centro Médico Naval 2016.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes y la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra-2019?	<p>O. General</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes y la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra.</p>	<p>H. General</p> <p>La satisfacción de los pacientes si se relaciona con la atención de emergencia prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019.</p>	<p>Variable 1</p> <p>SATISFACCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Información. ✓ Expectativa. 	<p>1. INFORMACION</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Veraz. ✓ Termino. <p>2. EXPECTATIVA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación efectiva. ✓ Relación directa. 	<p>Estudio descriptivo Nivel correlacional. Enfoque cuantitativo, Diseño no experimental y de corte transversal.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACION: Aplicada</p> <p>POBLACION: 367 pacientes</p> <p>MUESTRA: 188</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>
Problemas especifica	O. específicos	H. Especifica	Variable 2		

<p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes en su dimensión información y la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra-2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción de los pacientes en su dimensión expectativa y la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra -2019?</p>	<p>Reconocer la relación que tiene la satisfacción de los pacientes en su dimensión información y la atención de emergencia por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019.</p> <p>Identificar la relación que tiene la satisfacción del personal de enfermería en su dimensión expectativa y la atención de emergencia por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019.</p>	<p>La satisfacción de los pacientes en su dimensión información si se relacionan con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra- 2019.</p> <p>La satisfacción de los pacientes en su dimensión expectativa si se relaciona con la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra-2019.</p>	<p>ATENCIÓN DE ENFERMERIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación. ✓ Experiencia. 	<p>1. FORMACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ General. ✓ Especializada. <p>2. EXPERIENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vivencias. ✓ Conocimientos 	
--	---	---	--	--	--

VER ANEXO N° 2.

CUESTIONARIO DE SATISFACCION Y ATENCION

Satisfacción de los pacientes relacionado a la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra.

Presentación:

Señor(a) estamos desarrollando un estudio sobre la satisfacción de ustedes y sus familiares con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería de las ambulancias del distrito de puente piedra.

Instrucciones:

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite medir la satisfacción que tiene Ud. sobre la atención que brinda el personal de enfermería en las ambulancias. Para ello debe responder marcando con un aspa (X) con la mayor sinceridad posible a cada una de las oraciones que aparecen a continuación, de acuerdo a como piense, sienta y actúe.

El cuestionario está compuesto por 23 ítems, los cuales se presentan en una escala de la siguiente manera:

- Nunca : 1
Casi nunca: 2
A veces: 3
Casi Siempre: 4
Siempre: 5

Datos Generales:

Fecha:

N° Encuesta:

- Su edad: años.
- Sexo: F() M()
- Grado de Instrucción:

Primaria	()
Secundaria	()
Superior Técnico	()
Superior	()

- Estado Civil:

Soltero (a)	()
Casado (a)	()
Conviviente (a)	()
Divorciado (a)	()
Viudo (a)	()

N°	DESCRIPCION	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
SATISFACCION						
1	¿El personal de enfermería expresa con veracidad el estado de salud del paciente?					
2	¿El personal de enfermería aclara con veracidad las dudas que siente el paciente?					
3	¿Siente Ud. que el actuar del personal de enfermería durante la atención fue veraz?					
4	¿Se siente satisfecho Ud., al término de atención con la información brindada por la enfermera?					
5	¿Acudió el personal de enfermería al término de su llamada?					
6	¿Cuándo le explican algo, se siente informado?					
7	¿El personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente?					
8	¿Entiende Ud. claramente al brindarle algún escrito por el personal de enfermería?					
9	¿Se sintió cómodo Ud. por la expresión no verbal (gesto) que adoptó el personal de enfermería durante la atención?					
10	¿El personal de enfermería le oriento cuidadosamente sobre el procedimiento y los pasos que se le realizó?					
11	¿Sintió Ud. que la relación directa con el personal de enfermería fue satisfactoria?					
12	¿El personal de enfermería le brindo un espacio de escucha y un ambiente de confianza?					
13	¿El personal de enfermería lo mira cuando le hablan?					
ATENCION						
14	¿Sintió Ud. que el personal de enfermería mostro sus conocimientos durante la atención de emergencia?					
15	¿Cree Ud. que, durante la atención de emergencia, el personal de enfermería actuó en el tiempo considerable de la emergencia?					
16	¿Observo que el personal de enfermería realizo una evaluación minuciosa por el problema de salud que demando la llamada de emergencia?					
17	¿Pudo comprender Ud. que la explicación que le brindo la enfermera sobre el tratamiento médico a seguir?					
18	¿El personal de enfermería muestra seguridad en sus actos?					
19	¿Observo Ud. que el personal de enfermería demostró amplia experiencia durante la atención de emergencia?					
20	¿Sintió que el personal de enfermería se identificó con su problema de salud?					

21	¿El personal de enfermería mostro interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					
22	¿El personal de enfermería se pone en su lugar para comprenderlo?					
23	¿Cree que el personal de enfermería mostro una correcta educación al contacto con Ud. o su familiar?					

VER ANEXO N° 3. A

VALIDEZ POR JUECES DE EXPERTOS

RELEVANCIA

RELEVANCIA	JUEZ_01	JUEZ_02	JUEZ_03	JUEZ_04	JUEZ_05	SUMA	PROMEDIO
P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P2	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	4.67	0.93
P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P6	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P7	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P8	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	4.67	0.93
P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P14	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	4.67	0.93
P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P17	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	4.67	0.93
P18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P20	1.00	0.33	1.00	1.00	1.00	4.33	0.87
P21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
						TOTAL	22.60
						V AIKEN	0.98

VER ANEXO N° 3. B

COHERENCIA

COHERENTE	JUEZ_01	JUEZ_02	JUEZ_03	JUEZ_04	JUEZ_05	SUMA	PROMEDIO
P1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P6	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	4.67	0.93
P7	1.00	0.33	1.00	1.00	1.00	4.33	0.87
P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P12	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	4.67	0.93
P13	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P17	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	4.67	0.93
P18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P20	1.00	0.33	1.00	1.00	1.00	4.33	0.87
P21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
						TOTAL	22.53
						V AIKEN	0.98

VER ANEXO N° 3. C

CLARIDAD

CLARIDAD	JUEZ_01	JUEZ_02	JUEZ_03	JUEZ_04	JUEZ_05	SUMA	PROMEDIO
P1	1.00	0.33	1.00	1.00	1.00	4.33	0.87
P2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P3	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P6	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	4.67	0.93
P7	1.00	0.33	1.00	1.00	1.00	4.33	0.87
P8	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P9	1.00	0.33	1.00	1.00	1.00	4.33	0.87
P10	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P12	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	4.67	0.93
P13	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	4.67	0.93
P14	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P15	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P16	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P17	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P18	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P19	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P20	1.00	0.33	1.00	1.00	1.00	4.33	0.87
P21	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
P23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00
						TOTAL	22.27
						V AIKEN	0.97

Como el valor de V AIKEN es mayor que 0.60 se puede decir que es válido con respecto a la claridad. Pertinencia y coherencia según los jueces de expertos

VER ANEXO N° 4.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.785	23

COMO EL VALOR DEL ALFA DE COMBRACH ES SUPERIOR A 0.6 ENTONCES SE
PUEDE DECIR QUE EL INSTRUMENTO ES CONFIABLE

VER ANEXO N° 5.

TABLA DE BAREMO

	N_ITEM	MINIMO	MAXIMO	RANGO	AMPLITUD	MALO	REGULAR	BUENO
SATISFACION	13	13	65	52	17	13 A 30	30 A 48	48 A 65
INFORMACION	6	6	30	24	8	6 A 14	14 A 22	22 A 30
EXPECTATIVA	7	7	35	28	9	7 A 16	16 A 26	26 A 35
ATENCION	10	10	50	40	13	10 A 23	23 A 37	37 A 50
FORMACION	5	5	25	20	7	5 A 12	12 A 18	18 A 25
EXPERIENCIA	5	5	25	20	7	5 A 12	12 A 18	18 A 25

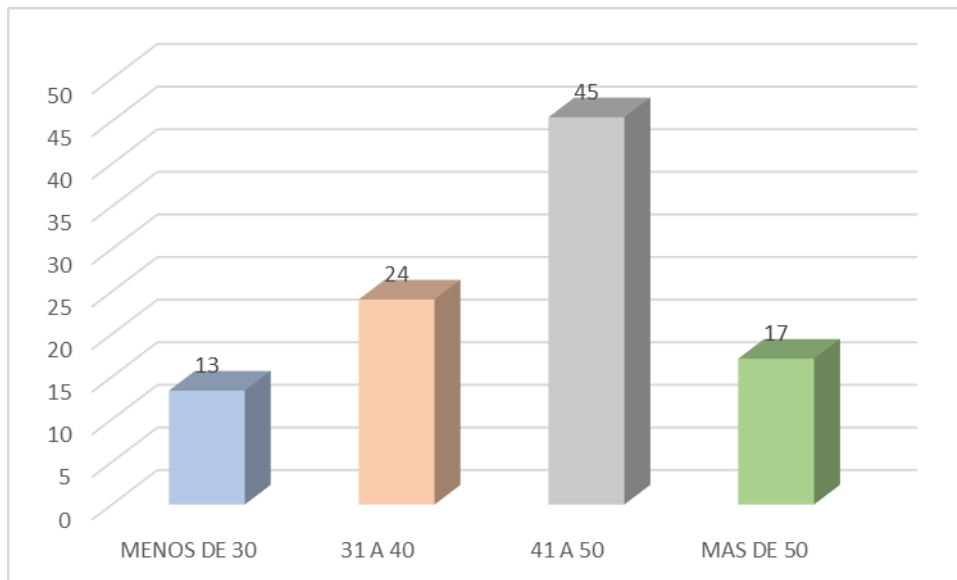
VER ANEXO N° 6.

Tabla 8

Edad de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019

	f	%
18 A 30	25	13
31 A 40	45	24
41 A 50	85	45
50 A 60	32	17
TOTAL	187	100

Fuente: cuestionario elaborado por el investigador



EL 45% DE ENCUESTADOS TIENEN UNA EDAD DE 41 A 50 AÑOS

Figura 01. El 45% (85) de encuestados tienen una edad de 41 a 50 años, el 24%(45) están entre los 31 a 40 años, EL 17%(32) están entre los 50 a 60 y por último, el 13%(25) tienen una edad de 18 a 30 años.

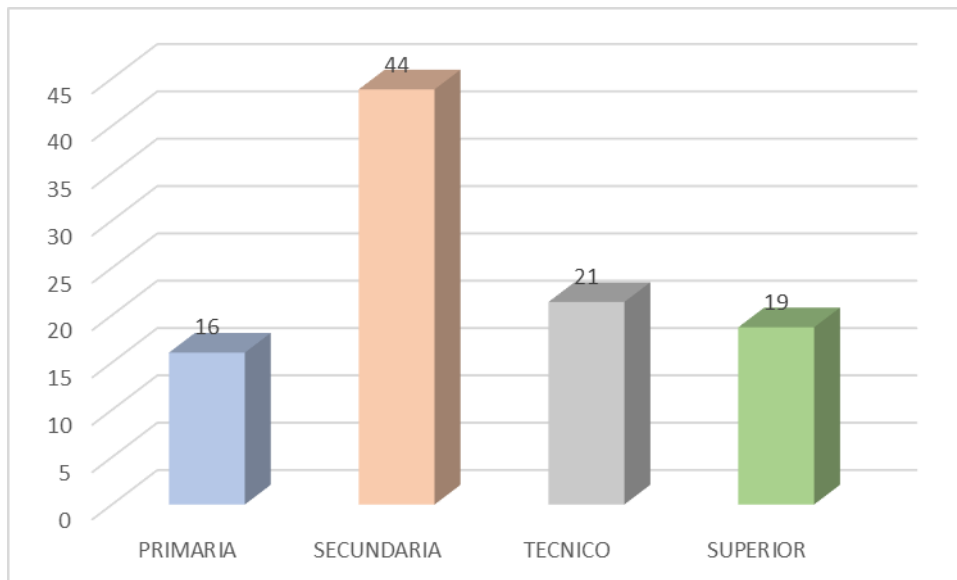
VER ANEXO N° 7.

Tabla 10

Grado de instrucción de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019

	f	%
PRIMARIA	30	16
SECUNDARIA	82	44
TECNICO	40	21
SUPERIOR	35	19
TOTAL	187	100

Fuente: cuestionario elaborado por el investigador



EL 44% DE ENCUESTADOS TIENEN ESTUDIO SECUNDARIO

Figura 03. El 44%(82) de los encuestados tienen estudio secundario, el 21,0%(40) cuentan con estudio técnico, el 19%(35) tienen un grado superior y por último el 16%(30) cuentan con estudio primario. Lo cual indica que en su mayoría de encuestados terminaron con estudio secundario.

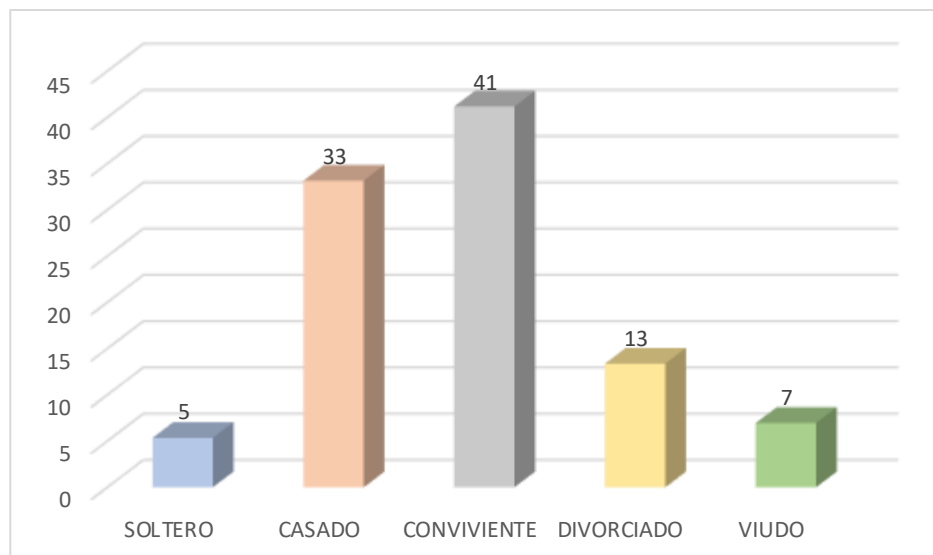
VER ANEXO N° 8.

Tabla 11

Estado civil de los pacientes atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra - 2019

	f	%
SOLTERO	10	5
CASADO	62	33
CONVIVIENTE	77	41
DIVORCIADO	25	13
VIUDO	13	7
TOTAL	187	100

Fuente: cuestionario elaborado por el investigador



EL 41% DE ENCUESTADOS SON CONVIVIENTES

Figura 04. El 41% (77) de las encuestadas son convivientes, el 33%(62) son casados, el 13,0%(25) de los encuestados son divorciados, el 7%(13) de los encuestados son viudos y por último el 5%(10) de los encuestados son solteros. Lo cual indica que en su mayoría de encuestados son convivientes.

VER ANEXO N° 9.

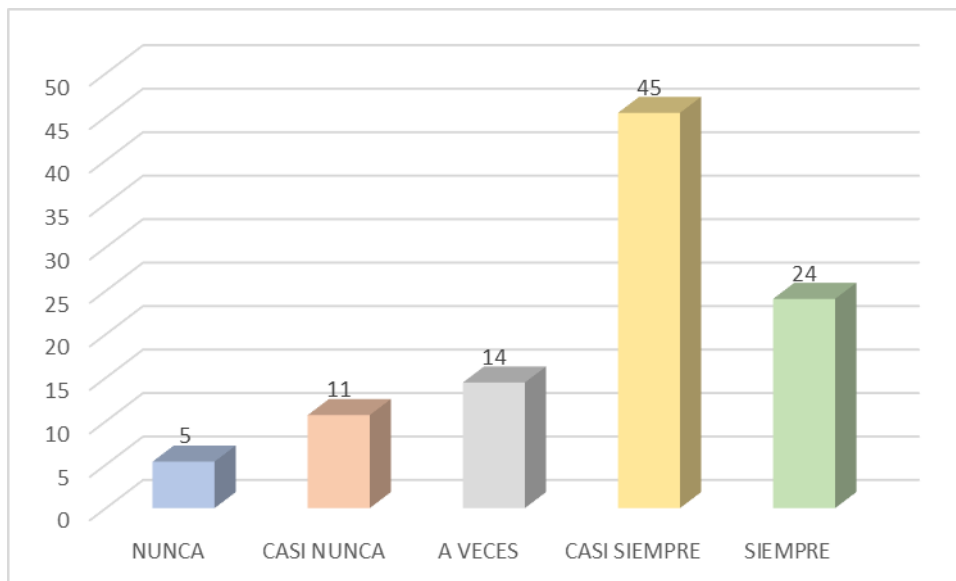
Tabla 12

Pregunta n°7

¿El personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente?

	f	%
NUNCA	10	5
CASI NUNCA	20	11
A VECES	27	14
CASI SIEMPRE	85	45
SIEMPRE	45	24
TOTAL	187	100

Fuente: cuestionario elaborado por el investigador



El 45% (85) de encuestados respondieron que casi siempre el personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente, el 24% (45) de encuestados respondieron que siempre el personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente, el 14% (27) de encuestados respondieron que a veces el personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente, el 11%(20) de encuestados respondieron que casi nunca el personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente y el 5% (10) de encuestados respondieron que nunca el personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente.

VER ANEXO N° 10.

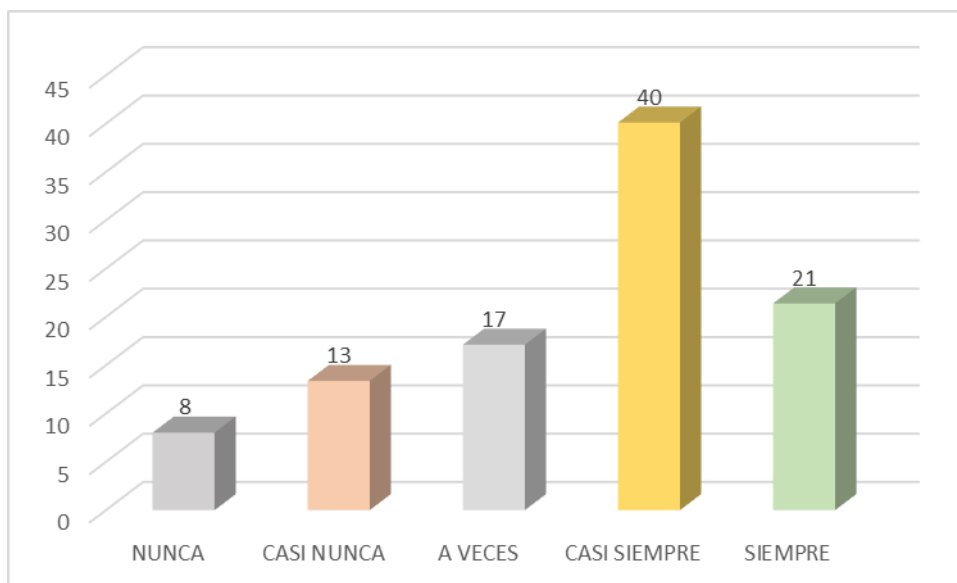
Tabla 13

Pregunta n°10

¿El personal de enfermería le oriento cuidadosamente sobre el procedimiento y los pasos que se le realizó?

	f	%
NUNCA	15	8
CASI NUNCA	25	13
A VECES	32	17
CASI SIEMPRE	75	40
SIEMPRE	40	21
TOTAL	187	100

Fuente: cuestionario elaborado por el investigador



El 40% (75) de encuestados respondieron que casi siempre el personal de enfermería le orienta cuidadosamente sobre procedimiento y los pasos que se le realizó, el 21% (40) de encuestados respondieron que siempre el personal de enfermería le orienta cuidadosamente sobre procedimiento y los pasos que se le realizó, el 17% (32) de encuestados respondieron que a veces el personal de enfermería le orienta cuidadosamente sobre procedimiento y los pasos que se le realizó, el 13% (25) de encuestados respondieron que casi nunca el personal de enfermería le orienta cuidadosamente sobre procedimiento y los pasos que se le realizó y el 8% (15) de encuestados respondieron que nunca el personal de enfermería le orienta cuidadosamente sobre procedimiento y los pasos que se le realizó.

VER ANEXO N° 11.

SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

"Año de la Universalización de la Salud".

Lo Olivos, 17 de Noviembre del 2019

OFICIO N° 002-2020 - CCE-FCS - UPN

Ing. Fanny Rocío Flores Purizaca

Gerente de Salud de la MDPP

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial en nombre de la Facultad de Salud de la Universidad Privada del Norte (UPN) y a la vez solicitar muy amablemente a su persona lo siguiente:

Que siendo nuestra institución formadora de profesionales de la salud con énfasis en la atención holística al ser humano durante todo el ciclo de vida; nos es de suma importancia que su persona y la institución que usted dignamente preside; permita al egresado Gabriel Anthony Torres Mejía identificado con DNI 44360852, que realice la aplicación del instrumento de investigación "Cuestionario", a la población atendida para culmine con su tesis titulado "Satisfacción de los pacientes relacionado a la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra - 2019", que contribuirá a la adquisición de su título profesional.

Agradezco su atención y espíritu colaborador en pro de la formación de los profesionales de la salud.

Atentamente



Municipalidad Distrital
Puente Piedra
ING. FANNY ROCÍO FLORES PURIZACA
GERENTE DE SALUD (a)




Mg. Miriam Saturno Mauricio
Coordinadora de la carrera de Enfermería
Universidad Privada Del Norte

VER ANEXO N° 12.

SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA EL PACIENTE

 UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
PUENTE PIEDRA

SOLICITUD DE AUTORIZACION

SATISFACCION DE LOS PACIENTES RELACIONADO A LA ATENCION DE EMERGENCIAS PRESTADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LAS AMBULANCIAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA - 2019

Información sobre la encuesta para los participant5es mediante llamada telefónica y Declaración de confidencialidad.

Buenos días.

Quiero invitarte cordialmente a participar en una encuesta, hasta ahora hay poca información en relación a la “satisfacción de los pacientes relacionado a la atención de emergencias prestados por el personal de enfermeria en las ambulancias del distrito de puente piedra”. Su respuesta servirá para mejorar las condiciones en el servicio prestado.

Su contacto local es **GABRIEL ANTHONNY TORRES MEJIA**. La entrevista tendrá una duración de 5 - 10 minutos.

La participación no es obligatoria. Si no desea participar esto no lo perjudicara en absoluto.

Declaración de confidencialidad

En este estudio se respetaran las reglas de discreción por parte del personal de enfermeria y la política de privacidad. Los hallazgos serán recaudados, guardados y utilizados en el fututo de manera anónima e irreversible. Si en caso usted quiere participar y usted está en contra del uso de los datos posteriormente está en su derecho de **NO PARTICIPAR. SUS DATOS NO PUEDEN SER ADJUNTADOS DE E TSA MANERA POR NADIE.**

Su cuestionario tiene para colocar datos, como edad, sexo, grado de instrucción, estado civil y la fecha. Usted lo recibirá por parte del entrevistador.

¡Muchas gracias por su apoyo!

Gabriel Anthony Torres Mejia
DNI: 44360852

VER ANEXO N° 13.

FICHA DE JUECES DE EXPERTOS

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS: "Título de la Investigación: "SATISFACCION DE LOS PACIENTES RELACIONADO A LA ATENCION DE EMERGENCIAS PRESTADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LAS AMBULANCIAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA""

Investigadores:
Gabriel Anthony Torres Mejía

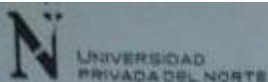
Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

1.- Nunca	2.- Casi Nunca	3.- A Veces	4.- Casi Siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN "INFORMACION" / ÍTEMS "6"		1	2	3	4	5
INDICADOR: VERAZ						
1	El personal de enfermería expresa con veracidad el estado de salud del paciente?					X
2	El personal de enfermería aclara con veracidad las dudas que siente el paciente?					X
3	Siente Ud. que el actuar del personal de enfermería durante la atención fue veraz?					X
INDICADOR: TERMINO						
4	Se siente satisfecho Ud., al término de atención con la información brindada por la enfermera?					X
5	Acudió el personal de enfermería al término de su llamada?					X
6	Cuando le explican algo, se siente informado?					X

DIMENSIÓN "EXPECTATIVA" / ÍTEMS "7"		1	2	3	4	5
INDICADOR: COMUNICACIÓN EFECTIVA						
7	El personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente?					X

		CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA				
8	Entiende Ud. claramente cuando la enfermera le brinda alguna documentación escrita?				X	
9	Se sintió cómodo Ud. por la expresión no verbal (gesto) que adopto el personal de enfermería durante la atención?					X
10	El personal de enfermería le oriento cuidadosamente sobre el procedimiento y los pasos que se le realizo?					X
INDICADOR: RELACION DIRECTA						
11	Sintió Ud. que la relación directa con el personal de enfermería fue satisfactoria?					X
12	El personal de enfermería le brindo un espacio de escucha y un ambiente de confianza?					X
13	El personal de enfermería lo mira cuando le hablan?					X
DIMENSIÓN "FORMACION" / ÍTEMS "5"		1	2	3	4	5
INDICADOR: GENERAL						
14	Sintió Ud. que el personal de enfermería mostro sus conocimientos durante la atención de emergencia?					X
15	Cree Ud. que durante la atención de emergencia, el personal de enfermería actuó en el tiempo considerable de la emergencia?					X
INDICADOR: ESPECIALIZADA						
16	Observo que el personal de enfermería realizo una evaluación minuciosa por el problema de salud que demando la llamada de emergencia?					X
17	Pudo comprender Ud. que la explicación que le brindo la enfermera sobre el tratamiento quedo claro?					X
18	El personal de enfermería muestran seguridad en sus actos?					X
DIMENSIÓN "EXPERIENCIA" / ÍTEMS "5"		1	2	3	4	5
INDICADOR: VIVENCIAS						
19	Observo Ud. que el personal de enfermería demostró amplia experiencia durante la atención de emergencia?					X
20	Sintió que el personal de enfermería se identificó con su problema de salud?					X
21	El personal de enfermería mostro interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					X
22	El personal de enfermería se pone en su lugar para comprenderlo?					X
INDICADOR: CONOCIMIENTOS						
23	Cree que el personal de enfermería mostro una correcta educación al contacto con Ud. o su familiar?					X



CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

PROMEDIO DE VALORACIÓN

114

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Muy poco b) Poco c) Regular d) Aceptable e) Muy aceptable

Recomendaciones:.....

Nombres y Apellidos	Mayra Devano Vivar	DNI N°	46157472
Correo electrónico	mayra.lv31@gmail.com		
Grado académico	Especialista Oncología	Teléfono	986634739
Mención	-		

Mayra Devano V.
 Lic. en Enfermería
 CEP: 72255

Firma

Lugar y fecha: Hospital Sergio Bernales
 Comas 28 de Julio de 2019.

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS: "Título de la Investigación: "SATISFACCION DE LOS PACIENTES RELACIONADO A LA ATENCION DE EMERGENCIAS PRESTADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LAS AMBULANCIAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA"

Investigadores:

Gabriel Anthony Torres Mejía

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

1.- Nunca	2.- Casi Nunca	3.- A Veces	4.- Casi Siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN "INFORMACION" / ÍTEMS "6"		1	2	3	4	5
INDICADOR: VERAZ						
1	El personal de enfermería expresa con veracidad el estado de salud del paciente?					X
2	El personal de enfermería aclara con veracidad las dudas que siente el paciente?					X
3	Siente Ud. que el actuar del personal de enfermería durante la atención fue veraz?					X
INDICADOR: TERMINO						
4	Se siente satisfecho Ud., al término de atención con la información brindada por la enfermera?					X
5	Acudió el personal de enfermería al término de su llamada?					X
6	Cuando le explican algo, se siente informado?					X

DIMENSIÓN "EXPECTATIVA" / ÍTEMS "7"		1	2	3	4	5
INDICADOR: COMUNICACIÓN EFECTIVA						
7	El personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente?					X

8	Entiende Ud. claramente cuando la enfermera le brinda alguna documentación escrita?								X
9	Se sintió cómodo Ud. por la expresión no verbal (gesto) que adoptó el personal de enfermería durante la atención?								X
10	El personal de enfermería le oriento cuidadosamente sobre el procedimiento y los pasos que se le realizó?								X
INDICADOR: RELACION DIRECTA									
11	Sintió Ud. que la relación directa con el personal de enfermería fue satisfactoria?								X
12	El personal de enfermería le brindo un espacio de escucha y un ambiente de confianza?								X
13	El personal de enfermería lo mira cuando le hablan?								X

DIMENSIÓN "FORMACION" / ÍTEMS "5"		1	2	3	4	5
INDICADOR: GENERAL						
14	Sintió Ud. que el personal de enfermería mostro sus conocimientos durante la atención de emergencia?					X
15	Cree Ud. que durante la atención de emergencia, el personal de enfermería actuó en el tiempo considerable de la emergencia?					X
INDICADOR: ESPECIALIZADA						
16	Observo que el personal de enfermería realizo una evaluación minuciosa por el problema de salud que demando la llamada de emergencia?					X
17	Pudo comprender Ud. que la explicación que le brindo la enfermera sobre el tratamiento quedo claro?					X
18	El personal de enfermería muestran seguridad en sus actos?					X

DIMENSIÓN "EXPERIENCIA" / ÍTEMS "5"		1	2	3	4	5
INDICADOR: VIVENCIAS						
19	Observo Ud. que el personal de enfermería demostró amplia experiencia durante la atención de emergencia?					X
20	Sintió que el personal de enfermería se identificó con su problema de salud?					X
21	El personal de enfermería mostro interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					X
22	El personal de enfermería se pone en su lugar para comprenderlo?					X
INDICADOR: CONOCIMIENTOS						
23	Cree que el personal de enfermería mostro una correcta educación al contacto con Ud. o su familiar?					X



CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

PROMEDIO DE VALORACIÓN

11.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Muy poco b) Poco c) Regular d) Aceptable e) Muy aceptable

Recomendaciones:

.....

.....

.....

Nombres y Apellidos	Vilma Silva Díaz	DNI N°	08693513
Correo electrónico	pulpi@hotmail.com		
Grado académico	Exp. Emergencias + Desastres	Teléfono	999040717
Mención			

[Handwritten Signature]

MINISTERIO DE SALUD
MUSP, HAC. SEINZ E. BERNALES
Lic. Vilma Elena Silva Díaz
ESPECIALISTAS EN EMERGENCIAS Y DESASTRES
C.E.P. 19802 R.N.D. 5038

Firma

Lugar y fecha: Casma, 19 de Julio del 2019

FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS: "Titulo de la Investigación: "SATISFACCION DE LOS PACIENTES RELACIONADO A LA ATENCION DE EMERGENCIAS PRESTADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LAS AMBULANCIAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA"

Investigadores:

Gabriel Anthony Torres Mejía

Indicación: Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

1.- Nunca	2.- Casi Nunca	3.- A Veces	4.- Casi Siempre	5.- Siempre
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

DIMENSIÓN "INFORMACION" / ÍTEMS "6"		1	2	3	4	5
INDICADOR: VERAZ						
1	El personal de enfermería expresa con veracidad el estado de salud del paciente?					X
2	El personal de enfermería aclara con veracidad las dudas que siente el paciente?					X
3	Siente Ud. que el actuar del personal de enfermería durante la atención fue veraz?					X
INDICADOR: TERMINO						
4	Se siente satisfecho Ud., al término de atención con la información brindada por la enfermera?					X
5	Acudió el personal de enfermería al término de su llamada?					X
6	Cuando le explican algo, se siente informado?					X

DIMENSIÓN "EXPECTATIVA" / ÍTEMS "7"		1	2	3	4	5
INDICADOR: COMUNICACIÓN EFECTIVA						
7	El personal de enfermería se expresa en forma sencilla y clara sobre el estado del paciente?					X

8	Encuentro Ud. claramente cuando la enfermera le muestra alguna documentación escrita?						X
9	Se sintió cómodo Ud. por la expresión no verbal (gesto) que adopto el personal de enfermería durante la atención?						X
10	El personal de enfermería le oriento cuidadosamente sobre el procedimiento y los pasos que se le realizo?						X
INDICADOR: RELACION DIRECTA							
11	Sintió Ud. que la relación directa con el personal de enfermería fue satisfactoria?						X
12	El personal de enfermería le brindo un espacio de escucha y un ambiente de confianza?						X
13	El personal de enfermería lo mira cuando le hablan?						X

DIMENSIÓN "FORMACION" / ÍTEMS "5"		1	2	3	4	5
INDICADOR: GENERAL						
14	Sintió Ud. que el personal de enfermería mostro sus conocimientos durante la atención de emergencia?					X
15	Cree Ud. que durante la atención de emergencia, el personal de enfermería actuó en el tiempo considerable de la emergencia?					X
INDICADOR: ESPECIALIZADA						
16	Observo que el personal de enfermería realizo una evaluación minuciosa por el problema de salud que demando la llamada de emergencia?					X
17	Pudo comprender Ud. que la explicación que le brindo la enfermera sobre el tratamiento quedo claro?					X
18	El personal de enfermería muestran seguridad en sus actos?					X

DIMENSIÓN "EXPERIENCIA" / ÍTEMS "5"		1	2	3	4	5
INDICADOR: VIVENCIAS						
19	Observo Ud. que el personal de enfermería demostró amplia experiencia durante la atención de emergencia?					X
20	Sintió que el personal de enfermería se identificó con su problema de salud?					X
21	El personal de enfermería mostro interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					X
22	El personal de enfermería se pone en su lugar para comprenderlo?					X
INDICADOR: CONOCIMIENTOS						
23	Cree que el personal de enfermería mostro una correcta educación al contacto con Ud. o su familiar?					X



CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

PROMEDIO DE VALORACIÓN

115

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a) Muy poco b) Poco c) Regular d) Aceptable e) Muy aceptable

Recomendaciones:.....

Nombres y Apellidos	KARIN ROCIO PEREYRA VIVAR	DNI N°	40910125
Correo electrónico	cabana@hotmail.com		
Grado académico	Maestría	Teléfono	91309208
Mención	Investación y Educación Superior		

HOSPITAL NACIONAL SERGIO BERNALES
 LIC. KARIN PEREYRA VIVAR
 EN ENFERMERIA
 CEP 51010 RNE 17269

Firma

Lugar y fecha: COMAS 19 de Julio de 2019

VER ANEXO N°14

**ACTA DE CONFORMIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O
TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**



El Asesor completa las líneas puntuadas, marca con una "X" en los paréntesis "()" según corresponda.

El Asesor...Dra. Enf. Dora clarisa Muñoz Garay..... docente de la (X)carrera o (...)programa deElija un elemento de.....Enfermería.....

.....; ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión y verificación en programa de anti plagio del (...)Trabajo de Investigación,(X)Tesiso (...)Trabajo de Suficiencia Profesional de:

- ... Gabriel Anthony Torres Mejia.....
(Nombre completo del egresado/bachiller)
-
(Nombre completo del egresado/bachiller)

Por cuanto, **CONSIDERA** que el (...)Trabajo de Investigación, (X)Tesis o el (...) Trabajo de Suficiencia Profesional titulado:..."satisfacción de los pacientes relacionado a la atención de emergencia prestado por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de puente piedra 2019".....

....., para aspirar al Grado Académico o Título Profesional de:..... Licenciado en Enfermería por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA**, al o los interesados para su presentación/sustentación.

Con respecto al uso de la información de la empresa; el Asesor declara, según los criterios definidos por la universidad, lo siguiente:

- Este trabajo Requiere la autorización de uso de información de la empresa.
- Este trabajo No requiere autorización de uso de información de la empresa.

Los Olivos , 24 de setiembre del 2020

Dra. Enf. Dora Clarisa Muñoz Garay
(Nombre completo del Asesor)

Asesor

CÓDIGO DE DOCUMENTO	F-P11-COD2-0002.01	NÚMERO VERSIÓN	01	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	12/05/2020				

VER ANEXO N°15

ACTA DE SUSTENTACIÓN



El Jurado Evaluador de la Tesis/Trabajo de investigación titulado: **SATISFACCION DE LOS PACIENTES RELACIONADO A LA ATENCION DE EMERGENCIAS PRESTADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN AMBULANCIAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA-2019**

Que ha sustentado el(los) (...)Egresado(os) / (X)Bachiller(es):

Torres Mejía Gabriel Anthony

Acuerda por: Unanimidad, Aprobar

Otorgando la calificación de:

Aprobado*

Excelente

Sobresaliente

Bueno

Aprobado

Desaprobado

*Nota: En el caso este formato se use como regularización de trámite por estado de emergencia – Covid19, se debe de omitir las opciones de aprobado.

Este acuerdo se hizo de conocimiento del interesado (a) y del público presente.

Presidente (a) del Jurado	Mg. Piscoya Angeles, Patricia	16735258
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI
Miembro del Jurado	Mg. Rios Rios, Alexander	10664175
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI
Miembro del Jurado	Mg Quispe Arana, Abdel	43396935
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Lima, miércoles, 9 de Diciembre de 2020

Firma del Presidente(a) del Jurado

Observaciones en el caso de desaprobación

CÓDIGO DE DOCUMENTO
FECHA DE VIGENCIA

COR-F-REC-VAC-05.20
12/05/2020

NÚMERO VERSIÓN

04

PÁGINA

Página 1 de 2

VER ANEXO N°16

FOTOS

