



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTOR:

Díaz Collantes Carlos Alberto (orcid.org/ 0000-0001-6404-4852)

ASESORA:

Mg. Fajardo Vizquerra Leydi Susan (orcid.org/ 0000-0003-4692-0518)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Enfermedades no Transmisibles

LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Me siento honrado de escribir este trabajo de investigación en honor a mi madre Olinda Irene Collantes Collantes por haberme cuidado, educado, animado y apoyado en mi formación.

AGRADECIMIENTO

Gracias a la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad César Vallejo, Facultad Académica de Enfermería y sus respectivos docentes que me han nutrido a lo largo de mi carrera universitaria. A mi asesor Mg. Leydi Susan Fajardo Vizquerra por compartir su conocimiento, compromiso, tiempo y apoyo para llevar a cabo mi investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Carátula	i
	Dedicatoria	ii
	Agradecimiento	iii
	Índice de contenidos	iv
	Índice de tablas	v
	Resumen	vi
	Abstrat	vii
I	INTRODUCCIÓN	1
II	MARCO TEÓRICO	4
III	METODOLOGÍA	11
	3.1 Tipo y diseño de investigación	11
	3.2 Variables y operacionalización	11
	3.3 Población, muestra y muestreo	12
	3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
	3.5 Procedimientos	15
	3.6 Métodos de análisis de datos	15
	3.7 Aspectos éticos	16
IV	RESULTADOS	17
V	DISCUSIÓN	21
VI	CONCLUSIONES	25
VII	RECOMENDACIONES	26
	REFERENCIAS	27
	ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	<i>Calidad de atención de los enfermeros según usuarios trasladados en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022.....</i>	<i>14</i>
Tabla 2.	<i>Satisfacción de los usuarios trasladados en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022.....</i>	<i>15</i>
Tabla 3.	<i>Calidad de atención y satisfacción de los usuarios trasladados en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022.....</i>	<i>16</i>
Tabla 4.	<i>Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Miraflores Perú 2022.....</i>	<i>17</i>

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de Miraflores el año 2022. Metodología: se realizó de tipo básica no experimental, de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. La población estuvo conformada en 60 pacientes que solicitaron apoyo a la ambulancia, se les dio calidad de atención y otros pacientes que se les dio el servicio del traslado, por ser una población pequeña no se ha considerado muestra. La técnica propuesta será una encuesta, y el instrumento será un cuestionario estructurado de 22 y 11 preguntas por cada variable de acuerdo a los objetivos formulados, el instrumento será validado por juicios de expertos y prueba piloto. Resultados: determinaron 65% de usuarios trasladados a un centro de salud, existe un alto nivel de satisfacción y aceptable calidad de servicio, 18.3% de usuarios manifestaron estar medianamente satisfechos por el servicio que se brinda, pero consideran al servicio de ambulancia aún en proceso de lograr la calidad deseada. Conclusión: la calidad de atención de enfermería tiene una moderada relación con la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia del municipio.

Palabras clave: *calidad de atención, satisfacción del usuario, ambulancias.*

ABSTRAT

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between the quality of nursing care and user satisfaction during the ambulance transfer in Miraflores in 2022. Methodology: a basic non-experimental type was carried out, with a quantitative approach, correlational descriptive type. The population was made up of 60 patients who requested support from the ambulance, were given quality care and other patients who were given the transfer service, since it is a small population, it has not been considered a sample. The proposed technique will be a survey, and the instrument will be a structured questionnaire of 22 and 11 questions for each variable according to the formulated objectives, the instrument will be validated by expert judgments and pilot test. Results: 65% of users were transferred to a health center, there is a high level of satisfaction and acceptable quality of service, 18.3% of users stated that they were moderately satisfied with the service provided, but consider the ambulance service still in process. to achieve the desired quality. Conclusion: the quality of nursing care has a moderate relationship with user satisfaction during ambulance transfer in the municipality.

Keywords: *quality of care, user satisfaction, ambulance*

I. Introducción

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), hoy en día hay aproximadamente 28 millones de profesionales enfermeras en todo el mundo en 2020, 8,4 millones están trabajando en dicho sector en la región de las Américas, lo que indica que el 56% del personal total que brinda el área de la salud, el 80% de los cuales están ubicados en países donde vive la mitad de la población mundial. Por esta razón, faltan aproximadamente 5,9 millones de profesionales de enfermería, y se estima que esta brecha es aún más mayor en los países con ingresos bajos y con ingresos medianos; demostrando una mala calidad de la atención y la insatisfacción de los usuarios en todos los niveles o áreas de atención en salud y atención pre hospitalaria (1).

Por consiguiente, se halló como resultado, a la Organización Panamericana de la Salud (OPS), anunció en 2019 que solo el 30% de habitantes de dicha región no tiene paso a la atención, y menos del 40% de quienes logran recibir atención la consideran de buena calidad. Apoyando una serie de medidas, como gestiones y modelos de acción, con el objetivo de obtener una mejora respecto a la calidad de la atención de manera que todos los residentes de la región tengan igual entrada a servicios de atención de la salud eficaces, seguros y de calidad que satisfagan sus necesidades de salud (2).

Por otra parte, una proporción muy alta de datos de los accidentes de tráfico con ambulancias son también del sector privado, el 49% del sector privado, el 33% del sector público y el 18% no especificado ni comunicado al sector al que pertenecen de ellos, por diversos factores, pueden representar riesgos significativos para el estado de vida de los pacientes que son personas y del personal de salud que se encuentra abordo en la ambulancia de emergencia (3).

Los accidentes y emergencias van en aumento en la ciudad de Lima, todo debido a un incremento en el número de accidentes que ocasionan lesiones diversas, así como nuevas enfermedades como discapacidades físicas por causa de un accidente, de este

informe se puede decir que habrá demanda de atención pre hospitalaria. También se incrementará la atención, incluyendo la atención y el transporte del usuario a un centro o establecimiento médico con mayor capacidad resolutive, por lo que no siempre es posible brindar asistencia inmediata en accidentes o emergencias, como debe ser, ya que esto refleja la atención del usuario y satisfacción (4).

Por otra parte, se encontró otra definición de la calidad de atención por la organización panamericana de la salud que es la asistencia centrada en las personas tanto como las familias y las comunidades de las diferentes áreas de salud con un nivel óptimo de eficiencia, seguridad e igualdad de derechos iguales para todas las personas, población o comunidades para lograr aquello es necesario tener una buena organización y gestión, es decir toda una transformación (5).

En la actualidad la calidad de atención de Enfermería es muy diversa, en este caso los usuarios del distrito de Miraflores de Lima llaman por una urgencia , emergencias, son muy distintos un ejemplo en el año 2021 se lograron atender más de 3 mil emergencias, en cuanto en una atención, por parte del equipo de enfermería y lo otro es la satisfacción del usuario durante el traslado, ya que dependen de los tipos de ambulancias, de tipos en atenciones pre hospitalarias, dependen mucho de los recursos, logística, hasta de personal y por estas razones los usuarios podrían tener diferentes percepciones en relación a la expectativa que el usuario espera (6).

El panorama problemático, antes detallado, nos permite formular la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022?, ante esta pregunta inicial se puede extraer dos problemas específicos ¿Cómo es la calidad de atención de enfermería durante el traslado en ambulancia de Miraflores Perú 2022 ? y ¿Cuál es la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de Miraflores Perú 2022?

El presente trabajo de investigación tiene como justificación teórica ya que es conveniente para tener datos dentro de este distrito de Miraflores para futuras investigaciones con el aporte de una visión más amplia sobre los diversos elementos

que contribuyen en la calidad y satisfacción así poder formular estrategias para corregir y mejorar, justificación practica porque con ello se podrá llenar algún vacío de conocimiento con uno nuevo, donde se podrá ampliar las consecuencias a bases más amplias donde los datos que se halle pueda valer y apoyar alguna teoría y conocer nuevos resultados, se sustentó una justificación metodológica porque la investigación contribuye en que los resultados utilizados en el estudio podrán ser considerados para futuros trabajos de investigación y poder ser de ayuda a innovar una herramienta nueva para recoger datos.

A continuación, para dar respuesta a la interrogante planteada, presentamos nuestros objetivos de la investigación; el objetivo general consistirá en determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022, además como objetivos específicos tendremos lo siguiente Determinar la calidad de atención de enfermería durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores, Determinar la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022.

Asimismo, nuestra hipótesis general queda expresada del siguiente modo: Hipótesis general: La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú. 2022. Hipótesis nula: La calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022

II. MARCO TEORICO

El siguiente trabajo de investigación está conformado por varios antecedentes que provienen de informaciones referentes al tema de estudio, con la finalidad de contar con una mayor información en cuanto a material informativo para este trabajo se está considerando las siguientes investigaciones en lo nacional se encontró a Quispe el año 2019, en Lima, cuyo objetivo fue hallar la relación entre las variables del desempeño de la calidad de la atención en la atención pre hospitalaria y operativa brindada por una ambulancia privada, el análisis obtenido fue observacional, con enfoque de corte transversal con una población de 255 pacientes, se utilizó T de Student para evaluar la distancia y se utilizó ANOVA evaluar el tiempo; R de Pearson y Spearman para evaluar la correlación. Encontró que el 61 por ciento de la población eran mujeres, la edad límite era de 35 años y la ambulancia promedio viajaba de 9 a 17 kilómetros. El tiempo medio de recepción fue de $0,68 \pm 0,32$ minutos, el tiempo medio de despacho fue de $0,72 \pm 0,35$ minutos y el tiempo medio de respuesta fue de $34,69 \pm 17,58$ minutos, que estaba relacionado con la distancia. El 86% de los pacientes estuvo de acuerdo con la recepción, el 96% con la ayuda brindada y solo el 66% con el tiempo de respuesta. concluyó que existe una correlación significativa entre la calidad operativa y la calidad asistencial (7).

Del mismo modo Torres A; realizo su investigación en Lima el 2019, cuyo objetivo fue exponer la relación entre las variables satisfacción de pacientes y la atención de emergencias brindados por el personal de salud en las ambulancias del distrito, este trabajo fue desarrollado como tipo descriptivo, correlacional, enfoque cuantitativo, por consiguiente, se elaboró un diseño que fue no experimental y de corte transversal. En los habitantes se halló un resultado de 367 personas, resolvieron una recolección de datos cuyo cuestionario fue de 23 ítems, cuyos resultados fueron el 24% indico bueno en cuanto a la satisfacción en su dimensión información y atención; El 28% indico bueno en referente a la dimensión de satisfacción y atención; y finalmente el 21% resalto como bueno según los resultados de satisfacción y atención de emergencias atendidos por el personal de salud en las ambulancias del distrito. Por lo cual concluyo

que los usuarios manifiestan tener una buena satisfacción por parte de enfermería que trabaja en las ambulancias (8).

Según Cunias realizó su trabajo de investigación en Lima el 2019, cuyo objetivo de investigación fue hallar la relación entre las variables del nivel de información del uso de las líneas de emergencias y la evaluación de la atención pre hospitalaria, su estudio fue de tipo cuantitativo, y de tipo básica correlacional, de diseño no experimental, de corte transeccional, en lo cual se tomó un total de 75 pobladores que pidieron la atención pre hospitalaria, su muestra utilizada fue una encuesta y de instrumento un cuestionario lo cual indicó resultados como en el nivel de información del uso de las líneas como nunca las usan en 46.7% y 38% lo usa a veces, 14.7% lo usa frecuentemente y en la evaluación de la atención pre hospitalaria 37.3 % manifestó inadecuado, 6.7 % regular y 56% adecuado, en lo cual se concluye que existe una relación significativa entre el nivel de información y la evaluación en atención pre hospitalaria (9).

Tenemos Añez, et al., realizaron su investigación en Lima el 2018, cuyo objetivo fue de hallar la relación que existe entre las variables del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la ambulancia de emergencia de Es salud, se usó un método descriptivo, correlacional, no experimental, de corte transversal, se desarrolló con 100 enfermeros y 100 usuarios, como instrumento se utilizó una lista de cotejo conforme al cuidado humanizado y cuestionario de satisfacción de usuarios los datos obtenidos fueron 69 % del personal de enfermería resultó con un nivel alto en cuidado y 56 % de usuarios un nivel alto en satisfacción, llegó a concluir de que existe una relación directa y significativa entre las dos variables (10).

Por último se halló a Rodríguez D.; que realizó su investigación en Ayacucho el 2018, tuvo como meta de hallar la relación entre la percepción sobre calidad de atención y conocimiento de los usuarios del sistema de atención móvil de urgencias y emergencias (SAMU), cuyo trabajo de investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental, de diseño de tipo descriptivo correlacional de corte transversal, con una población de 132 usuarios, utilizaron una encuesta y un cuestionario, los resultados

fueron 52.1% regular la atención, 23.9% deficiente, y en el nivel de conocimiento 59.2% en nivel medio, 15.5% nivel bajo, lo cual se concluyó que existe una relación directa entre las variables mencionadas de los usuarios (11).

Entre las primeras investigaciones internacionales se halló a Bautista J, en Guayaquil Ecuador el 2021, su meta principal fue en hallar la relación entre las variables calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID 19 de una unidad médica municipal, su diseño fue no experimental, transversal, fue de enfoque cuantitativo, la población fue de 75 usuarios se utilizó una encuesta y cuestionario, en cuanto a los datos obtenidos tenemos a la dimensión elementos tangibles con 73%, fiabilidad 74%, capacidad de respuesta 76% , seguridad 72 %, y empatía 86% con niveles altos, en satisfacción dimensión del entorno 57%, y humana 82% con nivel alto , entonces se concluye que existe una relación no significativa entre las variables de estudio (12).

Vera J; realizo su trabajo de investigación en Ecuador el 2021, su objetivo fue en llegar a hallar la relación entre las variables del nivel de calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario que brinda el cuerpo de bomberos municipal de la provincia de los Ríos , de enfoque cuantitativo, no experimental estudiándose la relación entre las variables y se llegó a obtener el efecto que produce la alteración en el servicio, este trabajo se desarrolló con 380 usuarios, resolviendo cuestionarios de calidad y satisfacción, se puede observar la incidencia y relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, ya que en 98 casos respondieron que es malo y en 87 que es regular en donde se pudo determinar la incidencia significativa y alta entre las variables (13).

Por otro lado tenemos a Arias J; realizo su investigación en Ecuador el 2020, cuya finalidad de estudio fue en hallar la relación que existe entre nivel de calidad de atención pre hospitalaria y nivel de satisfacción del usuario de las unidades móviles en Babahoyo, este trabajo fue de tipo básica y cuantitativa, la muestra fue con un total de 72 usuarios cuya recolección de datos realizado por medio de los programas Excel y SPSS® V22 mediante tablas de frecuencias y porcentajes, hallándose que el coeficiente más alto se ubica entre información completa y capacidad de respuesta

(0,522**), finalmente concluyó que existe una relación directa y significativa entre referente nivel de calidad de atención pre hospitalaria y nivel de satisfacción del usuario de las unidades móviles en Babahoyo (14).

Masías C. realizó su investigación en Guayaquil el 2019., cuyo objetivo fue de analizar la calidad de atención pre hospitalaria de bomberos y su incidencia en la satisfacción en los usuarios, este estudio fue cuantitativa, descriptivo y correlacional. Su población fue de 1005 persona lo cual fueron seleccionados 278 pacientes. Se aplicó un cuestionario como instrumento en las dimensiones empatía 4,45 puntos, elementos tangibles 4,37 puntos; seguridad 4,36 puntos; confiabilidad 4,29 puntos; capacidad de respuesta 3,98 puntos se realizó un puntaje como calificación arrojando 85.8% de satisfacción logrando una calificación de satisfecho, lo cual se concluyó que debe haber recomendaciones con la finalidad de mejorar la implementación de métodos para dar una mejor atención en las emergencias pre hospitalarias, con la visión de dar una estandarización en las jornadas diarias operativas de los bomberos (15).

Reginato, et al., en su investigación realizado en Brasil el 2019, con el objetivo de poder conocer el perfil entre la atención y la satisfacción de los usuarios que se atendieron en el servicio móvil de atención de urgencias, de corte transversal con 164 usuarios que fueron entrevistados, los resultados fueron en atención clínica 48%, traumatológica 32%, en cuanto a la satisfacción 71 % lo califico como muy bueno , se concluye que entre las variable destaca la del perfil de atención y los usuarios expresan satisfacción por los servicio prestados, consideran que atienden muy acertadamente a la población (16).

Definiendo en un solo termino, en lo concerniente en definición a la calidad esta aparece cuando se logra en brindar u obtener un buen resultado muy satisfactorio en ambos factores tanto el usuario y enfermero de un producto u evento y como se adapta la situación a las necesidades del mismo (17).

Por otra parte es importante destacar que la OMS tiene como definición a la calidad de enfermería como un ayuda eficaz para asegurarse de que el paciente este recibiendo un conjunto de buenas atenciones como un buen diagnóstico para luego

seguir con un tratamiento adecuado para obtener un buen cuidado del paciente concluyendo en un excelente resultado sin ningún riesgo y por si cubriendo las expectativas del paciente que se encuentra en estado de convalecencia resultado de su mismo proceso de recuperación lo cual se pueda recuperar favorablemente (18).

Considerando también como un aporte a lo que es la definición de la calidad es un término que es empleado por muchas entidades u organizaciones con la finalidad u objetivo de saber cómo se está efectuando dicho trabajo por parte de algún personal específico en donde finalmente es la imagen de una empresa u organización para el público en general (19).

El concepto de calidad en salud encierra o incluye dos temas a tratar uno la excelencia técnica que vendría a ser el buen criterio, en tomar una buena decisión, para abordar a ese paciente con alguna enfermedad a tratar y lo otro se podría decir en la cortesía, amabilidad o empatía con el paciente, es decir una interacción enfermero con el paciente partiendo en una buena comunicación dando una calidad en salud con un buen resultado (20).

A continuación, empleando la teoría del cuidado de Jean Watson sobre el cuidado en sí mismo es una experiencia que se puede experimentar solo una vez, tanto para el paciente como para que él que lo brinda, porque nunca se repetirá esa experiencia aun en otras circunstancias similares. Cuidar trae consigo un lazo entre el cuidador y el cuidado, aunque si no se da esa correspondencia con grado de profundidad y conciencia sería una cosa distinta pero no por ello debe suspenderse el cuidado. El proceso de cuidar a las personas, familias y a los grupos es el elemento esencial del enfermero, no solamente se debe entender como una preocupación, emoción, actitud benevolente si no el cuidado debe entenderse como un fin cuya finalidad es la protección, preservar la salud y dignidad humana (21).

Por otra parte, la teorista Henderson refiere sobre la calidad de atención como el resultado de acciones o de tipo de actitudes que tiene por finalidad por parte del personal enfermero de salud en mantener, mejorar, reestablecer la salud de una

persona debiendo de responder a las expectativas y lo que espera el paciente de cada uno de nosotros como personal de salud en este tipo de servicio (22).

Esta variable Calidad de atención se evaluara por sus cinco dimensiones la fiabilidad se refiere a la capacidad en alcanzar un objetivo y buen manejo de la situación, luego la capacidad de respuesta viene a ser la habilidad que presenta en la rapidez de tomar decisiones, seguridad que es el transmitir el conocimiento y manejo en el que se le informara al paciente en forma cortés sobre su estado disminuyendo las dudas y los riesgos, la empatía es el saber ponerse en la situación de salud del paciente, y los aspectos tangibles como ultima dimensión tales como la infraestructura del entorno, la limpieza, el orden, los equipos como medios de comunicación en buen estado y completos, la buena apariencia física y vestimenta adecuada para la identificación (23).

En relación a las expectativas del usuario se puede dar esta definición como la evaluación de la atención en donde cubra las expectativas por parte del paciente y del acompañante, lo cual se podría decir que es sobre muchos factores la rápida intervención, la buena atención, la amabilidad, la certeza y convencimiento de que se le está dando una buena atención al paciente y a su acompañante que en muchos de los casos puede ser su familiar (24).

En cuanto a la satisfacción del usuario, en la OMS en el año 2000, propuso un marco de referencia que pudiera medir el crecimiento del área de salud, señalando que no solo es una buena condición para el objetivo de tener una mejora continua y prevalecer la salud pública, por otro lado, para obtener también con las expectativas de los usuarios que cubran todas sus necesidades de atención (25).

La satisfacción del usuario se evaluará dentro de sus dos dimensiones la atención administrativa tiene que ver con las áreas de organización, infraestructura donde se realiza la atención, la comodidad el lugar, buen ambiente prehospitalario, los tramites, todo esto debe de cubrir las obligaciones y expectativa del paciente. Como segunda la dimensión la atención clínica es el trato que obtiene el paciente por el personal de salud con información precisa y respeto de su privacidad (26).

Como es la perspectiva del paciente es el interés por parte del ministerio de salud, dentro de la década de los ochentas se inició con más organizaciones de salud contando desde allí como principal objetivo al paciente atendido por, sobre todo, cubriendo las atenciones que cumplan con, los estandartes de calidad sino también con todas las expectativas del mismo paciente (27).

Menciono como otra definición de satisfacción del usuario como la correspondencia que existe entre las expectativas que tiene el paciente en el recibir una atención optima y la percepción de una atención real en el momento de la urgencia u emergencia, estando vinculado sus emociones, sentimientos, su nivel de percepción sobre los servicios que se le brinda en aquella atención (28).

La satisfacción del paciente o usuario en este caso debe de verse como una fase muy importante de una atención también, así como una forma de saber planificar y poder abordar en cómo dar y brindar una buena atención, preservando la salud del paciente y que con ello derive una buena satisfacción por parte del usuario, teniendo como primer lugar la opinión del paciente todo esto con la finalidad en tener una mejora continua (29).

III METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación será de tipo básica, no experimental, se realizará por medio de la observación del paciente y la exploración de su entorno a analizar en el área del trabajo de la forma más normal en donde, luego se comenzará la investigación, teniendo como objetivo estando dentro de un área determinada por la ciencia en incrementar los conocimientos (30).

3.1.2 Diseño de investigación

De enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional; será cuantitativo por consiguiente se realizará para describir situaciones nuevas tales como describir algo, relacionar o determinar sucesos, descriptivo porque se va a describir y explorar algún suceso de la vida real y será correlacional porque en la investigación será sistemática entre dos o más variables (31). Este diseño permitirá exponer la relación que existe entre las dos variables de Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la municipalidad de Miraflores Perú, 2022.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1 Cuantitativa Calidad de Atención

- **Definición conceptual:** Es un proceso para lograr el cuidado con nivel de capacidad para lograr algo bien hecho de acuerdo a la necesidad del paciente. Se enfoca en el cuidado de las personas basado en la evidencia, brindando comodidad, bienestar y tranquilidad, utilizando la planificación del cuidado para conseguir acciones decisivas y brindar cuidados para satisfacer las necesidades de los pacientes (32).
- **Definición operacional:** se utilizó el modelo Servqual con cuestionario de 22 interrogantes, preparadas a lo que se quiere analizar tomándose

como evaluación las 5 dimensiones de calidad tales como fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía.

- **Indicadores:** Fiabilidad: Capacidad para alcanzar el objetivo, buen manejo de la situación y atención. Seguridad: Es transmitir con total seguridad al paciente sobre su estado de salud, disipando cualquier duda. Elementos tangibles: Apariencia del lugar de atención, vestimenta, limpieza, orden del material. Capacidad de respuesta: La rapidez en tomar una decisión acertada en una situación de riesgo. Empatía: Ponerse en el lugar del paciente.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable 2 Cuantitativa Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Es la satisfacción de las expectativas del usuario, expectativas de desempeño y bienestar esperado (33).
- **Definición operacional:** Se utilizó el modelo Servqual con cuestionario de 12 interrogantes, preparadas a lo que se quiere analizar tomándose como evaluación las 2 dimensiones de satisfacción tales como atención administrativa y atención clínica.
- **Indicadores:** Atención administrativa: cuidado y prevención por la organización, infraestructura y sentimiento de bienestar del usuario, atención clínica: cuidado que reciben los pacientes en tiempo de la atención.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población Censal

Se toma como definición de población como una unidad de elementos accesibles que pertenecen a un área de estudio específica en donde dicho lugar se podrá realizar el trabajo concerniente a nuestra investigación (34). El siguiente estudio constará de 60 pacientes que es un promedio mensual, que se atenderán llamando a la ambulancia de la municipalidad de Miraflores por

alguna emergencia o urgencia que se presentara en todo el distrito dado en la calle o en su domicilio y la central de emergencia llamara a la ambulancia, esto por el tiempo de aproximadamente del mes de agosto a diciembre del año 2022, que se utilizara para nuestro estudio de investigación, la muestra será de tipo censal por que la población es pequeña y se toma a toda la población para el estudio porción que representa toda la población (35).

3.3.4 Criterios de inclusión y exclusión

- **Criterios de inclusión:**

Una persona que necesita atención de emergencia o que ha estado involucrada en un accidente súbito o accidente de tránsito en la vía pública o alguna urgencia y desea participar voluntariamente en el trabajo de investigación de atención posterior a la atención. Hombres y mujeres a partir de 18 años, que no esté alterado su estado de conciencia.

- **Criterios de exclusión:**

Quienes no puedan intervenir en el trabajo de la investigación por ser menores de 18 años. Persona que no sabe leer, ni escribir por analfabetismo. Adultos que no deseen participar o que por su estado o condición no sean aptos para la investigación por encontrarse en estado crítico, en estado de shock o inconsciente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica con la que se trabajará será una encuesta según por el cual es el instrumento lo cual cuenta con un cuestionario, lo más ventajoso para conseguir información valedera a tiempo real. Entrevistando de forma personal al paciente y obteniendo información de primera mano, sería un modo de socializar con el paciente y conocerlo, empleando la medida de la escala de Likert (36).

3.4.2. Instrumento

Se empleó como instrumento el cuestionario con una serie de diferentes tipos de preguntas preparadas sistemática y cuidadosamente para abordar los hechos y aspectos de interés en una investigación o evaluación (37). Para poder tomar una medición de la calidad de atención se tomará como aplicación del instrumento Servqual, que fue creado y validado a nivel internacional por los investigadores Parasuraman, Berry y Zeithaml. Cuyo cuestionario constara de 22 interrogantes, condicionadas a lo que se quiere investigar y se tomara como evaluación las 5 dimensiones de calidad: 1. Fiabilidad: que constan preguntas del nro. 1 al 5, 2. Seguridad: que constan las preguntas del nro. 6 al 9, 3. Elementos Tangibles: que constan las preguntas del nro. 10 al 14, 4. Capacidad de Respuesta: que constan las preguntas del nro. 15 al 18, 5. Empatía: que constan las preguntas del nro. 19 al 22.

El próximo cuestionario será el siguiente. desarrollado para analizar la satisfacción de los usuarios, la encuesta ha sido aprobada y realizada por expertos (38). La encuesta constó de 11 preguntas condicionales que fueron evaluadas a lo largo de las siguientes dos dimensiones: La atención administrativa consistió en las preguntas del 1 a 6. Tratamiento clínico incluyendo preguntas de números con las opciones 7 a 11 serán números en una escala Likert de 1 a 5, donde 1 es muy malo, 2 es malo, 3 es normal, 4 es bueno y 5 es muy bueno.

3.4.3. Validez

Por cuanto a Validez se refiere es el tipo de grado en que la evidencia y la teoría respaldan dichos resultados de los puntajes de dicho instrumento como es el caso que fue de medición para la investigación por medio de una encuesta juicio para la interpretación de los datos obtenidos por medio de un instrumento (39).

Este trabajo de investigación se utilizó dos cuestionarios que ya se tomaron como validados a nivel internacional para la recolección de datos arrojando 0.926 de resultado con un nivel de confiabilidad muy buena, del autor Ordinola

García en su tesis de investigación titulado Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que ingresa al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Agosto – diciembre 2020.

3.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad es el nivel que la herramienta produce resultados como conclusiones de manera frecuente y consistente por ello es una herramienta de cuantificación (40). Para determinar la confiabilidad de estos instrumentos utilizando para ello en la prueba piloto que se evaluó con el índice de Alfa de Cronbach cuyo valor fue 0.926 rango de confiabilidad muy buena, del autor Ordinola García en su tesis de investigación titulado Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Agosto – diciembre 2020.

3.5. Procedimientos

La Universidad César Vallejo, a través de un documento publicado por la Coordinadora Nacional de Investigación de la universidad, solicitó permiso a la sub jefatura de seguridad ciudadana de la ciudad de Miraflores, y por ende al centro de alerta, para realizar el estudio. Después de la aprobación del proyecto, la recopilación de datos se realizó en persona y de manera confidencial mediante dos encuestas de beneficiarios voluntarios que se completaron y enviaron en agosto y, por lo general, duraron aproximadamente 20 minutos.

3.6. Método de análisis de datos

Al concluir la recopilación de la información mediante el cuestionario, estos fueron vaciados en el Excel y posteriormente en el software IBM SPSS Statistics 25 para luego procesar, analizar los datos y presentarlos en tablas y graficas con data compleja. Asimismo, se utilizó el análisis del coeficiente de correlación de orden por rangos de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables como la significancia de la prueba.

3.7. Aspectos éticos:

Principio Beneficencia: Se buscará beneficiar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia. A través del estudio de los análisis y resultados facilitara la evaluación de las intervenciones. Principio de no Maleficencia: No se modificará los datos obtenidos, no buscará dañar a la población o usuarios, ni a la ambulancia. Principio de Autonomía: Se tomará nota con gran interés y en cuenta las decisiones de cada usuario. Principio de Justicia: Se tomará con mucha honestidad y vehemencia los datos obtenidos de cada entrevistado en el momento de la valoración, sin discriminación alguna por sus creencia o credos. Principio de veracidad: consiste en el deber que se impone a una entidad de suposición que los documentos presentados son reales. Principio de consentimiento informado: se refiere al previo conocimiento de la información que se brindó.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Calidad de atención de los enfermeros según *usuarios trasladados en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022*

	Usuario	Porcentaje
Por mejorar	1	1,7
En proceso	11	18,3
Aceptable	48	80,0
Total	60	100,0

La labor del personal de enfermería implica un conjunto de responsabilidades, entre ellas, el de mantener estables y monitorear los signos vitales del paciente que se ha trasladado en una ambulancia. Es por eso que la mayoría de usuarios, 80%, que fueron trasladados en la ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú, señalaron que la calidad de atención del personal de enfermería es aceptable, aunque otro 1,7% de usuarios de estas ambulancias de la Municipalidad de Miraflores señalaron que el servicio está por mejorar.

Tabla 2. *Satisfacción de los usuarios trasladados en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022*

	Usuario	
Por mejorar	0	,0
Medio	20	33,3
Alto	40	66,7
Total	60	100,0

Generalmente el paciente evalúa la atención del enfermero cuando este recibe un adecuado cuidado o una adecuada información de lo que le sucede cuando es atendido, más allá de la urgencia del traslado. Es por eso que la mayoría de usuarios, 66.7%, que fueron trasladados en la ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú, señalaron estar totalmente satisfechos con el servicio prestado, mientras que 33.3% de estos usuarios de estas ambulancias de la Municipalidad de Miraflores señalaron que el servicio es regular o medio.

Tabla 3. *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios trasladados en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022*

Calidad	Satisfacción						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Usuario	%	Usuario	%	Usua rio	%	Usua rio	%
Por mejorar	0	0,0%	0	0,0%	1	1,7%	1	1,7%
En proceso	0	0,0%	11	18,3%	0	0,0%	11	18,3%
Aceptable	0	0,0%	9	15,0%	39	65,0%	48	80,0%
Total	0	0,0%	20	33,3%	40	66,7%	60	100,0%

De acuerdo al 65% de usuarios trasladados en un centro de salud en la ambulancia que brinda la municipalidad de Miraflores existe un alto nivel de satisfacción y aceptable calidad de servicio que brindan las ambulancias del distrito de Miraflores. Por otro lado, 18.3% de usuarios de las ambulancias manifestaron estar medianamente satisfechos por el servicio que se brinda, pero consideran al servicio de ambulancia aún en proceso de lograr la calidad deseada.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

H₀: La calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022

H₁: La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022

Nivel de significancia. $\alpha = 0.05$

Tabla 4. *Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Miraflores Perú 2022*

			Calidad	satisfacción
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	satisfacción	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la población, la calidad de atención de enfermería tiene una moderada relación con la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022 (Rho=0.645). Asimismo, $p=0.000 < 0.05$, señala que existe relación lineal entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022. Es decir, si la calidad de atención de enfermería se incrementa entonces la satisfacción del usuario se incrementará durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación que tiene por objetivo general en determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022 por lo cual se aplicó una encuesta a 60 usuarios.

Se analiza la percepción cuando un usuario es trasladado en una ambulancia ya sea al centro médico o a su domicilio, como percibe el entorno en el que se encuentra, al ser como por ejemplo el equipo que posee la ambulancia, el personal, la apariencia del interior de la ambulancia hacen que todo esto sea tangible para el usuario que se está dando atención en la ambulancia.

Por otro lado, la capacidad de respuesta también es otro factor de suma importancia, del servicio que brinda una ambulancia, pues de ella depende la salud de los usuarios que muestran signos de salud de consideración y de acuerdo al 40% de usuarios señalaron estar altamente satisfechos y totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta de las ambulancias de la Municipalidad de Miraflores. Es en cuanto a una situación semejante del autor Arias (14) en su investigación Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo Ecuador, 2020, hallo observándose que el coeficiente más alto se encuentra entre información completa y capacidad de respuesta.

En los resultados del trabajo de investigación se pudo apreciar de la tabla 1, con respecto a la variable Calidad de atención de enfermería según los usuarios trasladados en ambulancia de la municipalidad de Miraflores que la labor del personal de enfermería implica un conjunto de responsabilidades, entre ellas, el de mantener estables y monitorear los signos vitales del paciente que se ha trasladado en una ambulancia. Es por eso que la mayoría de usuarios, 80%, que fueron trasladados en la ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú, señalaron que la calidad de atención del personal de enfermería es aceptable,

aunque otro 1,7% de usuarios de estas ambulancias de la Municipalidad de Miraflores señalaron que el servicio está por mejorar.

Estos resultados tienen una semejanza con el autor Quispe (7), en su investigación Calidad operativa y asistencial durante la atención prehospitalaria de emergencia y urgencia de un servicio privado de ambulancia de Lima el 2019, encontró el 96 % de acuerdo con la asistencia brindada, con respecto a su variable calidad asistencial en atención pre hospitalaria de emergencia y urgencia de un servicio privado de ambulancia de Lima. Del mismo modo se tiene a Cunias (9) en su investigación Nivel de información del uso de la línea de emergencia y la evaluación de la atención Prehospitalaria por los pobladores de la localidad de Canto Grande en Lima el 2019, encontró un 56 % adecuado en cuanto a la evaluación de la atención pre hospitalaria por los pobladores de dicha localidad.

Menciono a la teoría del cuidado de Jean Watson (21) respecto a la atención que también se puede relacionar con cuidado que vendría a ser una única experiencia personal entre el paciente y enfermero, como proceso tal de cuidar como elemento esencial del enfermero cuya finalidad también es proteger, preservar la salud y dignidad humana.

Según los resultados en la tabla 2 con respecto a la variable satisfacción de los usuarios trasladados en ambulancia por parte de la municipalidad de Miraflores, por lo general el paciente evalúa la atención del enfermero cuando este recibe un adecuado cuidado o una adecuada información de lo que le sucede cuando es atendido, más allá de la urgencia del traslado. Es por eso que la mayoría de usuarios, 66.7%, que fueron trasladados en la ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú, señalaron estar totalmente satisfechos con el servicio prestado, mientras que 33.3% de estos usuarios de estas ambulancias de la Municipalidad de Miraflores señalaron que el servicio es regular o medio.

En este sentido tienen una semejanza a Añez, et al (10) en su investigación Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el

sistema de transporte asistido de emergencia Es salud, en lima el 2018, encontró un 56 % de usuarios un nivel alto en cuanto a satisfacción del paciente en ambulancia de emergencia de Es salud. Como también a Macias C. (15) en su investigación Análisis de la calidad del servicio prehospitalario del Cuerpo de Bomberos de Manta y su incidencia en la satisfacción a los usuarios en Guayaquil el 2019, encontró un puntaje como calificación de 85.8 % de usuarios satisfechos por parte del cuerpo de bomberos de manta.

Por otra parte, según los resultados de la tabla 3 con respecto a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios trasladados en ambulancia de la municipalidad de Miraflores, se obtuvo que de acuerdo al 65% de usuarios trasladados en un centro de salud en la ambulancia que brinda la municipalidad de Miraflores existe un alto nivel de satisfacción y aceptable calidad de servicio que brindan. Por otro lado, 18.3% de usuarios de las ambulancias manifestaron estar medianamente satisfechos por el servicio que se brinda, pero consideran al servicio de ambulancia aún en proceso de lograr la calidad deseada.

Estos resultados tienen semejanza con el autor Añez et al, (10) en su investigación Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el sistema de transporte asistido de emergencia Es salud, en Lima el 2018, en donde encontró que los resultados fueron 69 % del personal de enfermería resulto con un nivel alto en cuidado y 56 % de usuarios un nivel alto en satisfacción, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las variables. Por consiguiente, se halló al autor Torres A, (8) en su investigación Satisfacción de los pacientes relacionado a la atención de emergencias prestados por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito de Puente Piedra en Lima el 2019, en donde encontró en sus resultados el 24% indico bueno en cuanto a la satisfacción en su de dimensión información y atención; El 28% indico bueno en referente a la dimensión de expectativa y atención; y finalmente el 21% indico bueno según la satisfacción y atención de emergencias atendidos por el personal de enfermería en las ambulancias del distrito.

Sin embargo, el autor Bautista (12) en su investigación calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal en Guayaquil el 2021 encontró en sus resultados entorno a las dimensiones de calidad elementos tangibles con 73%, fiabilidad 74%, capacidad de respuesta 76% , seguridad 72 %, y empatía 86% con niveles altos, y en satisfacción dimensiones del entorno 57%, y humana 82% con nivel alto , entonces el autor concluye que hay una relación no significativa entre la calidad de atención percibidas y satisfacción en pacientes COVID 19 de una unidad médica municipal.

Por otra parte también podemos señalar que acuerdo al 65% de usuarios trasladados en un centro de salud en la ambulancia que brinda la municipalidad de Miraflores existe un alto nivel de satisfacción y aceptable calidad de servicio que brindan las ambulancias del distrito de Miraflores, es similar lo que manifiesta el autor Reginato et al (16) en su investigación Perfil de servicio y satisfacción de los usuarios del Servicio Móvil de Atención de Urgencias (SAMU) de Brasil en su estudio encontró en atención clínica 48%, traumatológica 32%, en cuanto a la satisfacción 71 % lo califico como muy bueno , se concluye que entre las variable destaca la del perfil de atención y los usuarios expresan satisfacción por los servicio prestados, consideran que atienden muy acertadamente a la población. Sin embargo, lo que manifiesta el autor Vera (13) en su trabajo de investigación Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón en Ecuador, se puede observar lo contrario en la incidencia y relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, ya que en 98 casos respondieron que es malo y en 87 que es regular.

VI. CONCLUSIONES

1. Con relación al primer objetivo se ha logrado identificar que el 80% de usuarios que fueron trasladados en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores, consideran que el servicio que brinda la municipalidad es de calidad.
2. Conforme al segundo objetivo específico, se ha identificado que el 66.7% de usuarios que fueron trasladados en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores, se encuentran totalmente satisfechos con la labor de las enfermeras del servicio que brinda la municipalidad.
3. En general, el estudio llegó a determinar que existe moderada relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022. Es decir, si la calidad de atención de enfermería se incrementa entonces la satisfacción del usuario se incrementará durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022 ($Rho=0.645$; $p<0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

1. La renovación de equipos médicos específicos e insumos y maletín de rescate, como el DEA (desfibrilador automático externo) con la finalidad de tener la ambulancia en su estado óptimo para atender las urgencias y emergencias para el servicio de los usuarios local y en general con la meta de seguir manteniendo el nivel de mejora de la calidad, al área de logística de la central de alertas de emergencias.
2. Se recomienda capacitación a la central de alertas como intermediario de los servicios de emergencias médicas ante un usuario que solicite ayuda por estar cerca de la escena de emergencia o ante una persona que esta inconsciente con una respiración ausente o anormal para iniciar RCP asistido por tele operador del centro coordinador de urgencias y emergencias y capacitación en charlas o talleres de atención al paciente tales como habilidades de comunicación y empatía para todo su personal de salud con el objetivo de mantener y mejorar la satisfacción del paciente.
3. Al Gerente del área de sub gerencia de seguridad ciudadana encargada de las ambulancias de Miraflores, se recomienda dar capacitaciones y actualizaciones constantes basados en soporte vital básico y avanzado en trauma pre hospitalario, manejo del desfibrilador automático externo DEA y control de hemorragias a todos los profesionales de salud con la finalidad de mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario.
4. Se recomienda seguir manteniendo la mejora continua, que continúe con la buena atención para obtener el 100 por ciento de aprobación de la población.

REFERENCIAS

- (1) Cassiani SHB, Munar Jiménez EF, Umpierrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev. Panam Salud Publica. 2020;44: e64. Disponible en: <https://doi.org/26633/RPSP.2020.64>
- (2) Organización panamericana de la salud. Estrategia y plan de acción para mejorar calidad de atención en prestación de servicios de salud 2020-2025. Disponible en <https://iris.paho.org/handle/10665.2/55860>
- (3) Accidentalidad de ambulancias entre los años 2012 y 2018 en Colombia tecnología en atención prehospitalaria Laura Alejandra moreno guio Angela Yineth pulido espinosa diana milena Rubiano Charry Cajicá, 2020 Colombia. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10654/36505>.
- (4) Agencia EFE Lima se enfrenta a una de sus peores caras: el tráfico. (20 de junio del 2019,). Disponible en : <https://gestion.pe/peru/lima-enfrenta-peores-caras-trafico-caotico-270759-noticia/>
- (5) Mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud 2021, disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>
- (6) Los desfibriladores de las ambulancias municipales de Miraflores 2021, disponible en: <https://www.miraflores.gob.pe/los-desfibriladores-de-las-ambulancias-municipales-de-miraflores-se-han-vuelto-en-angeles-salvadores-de-vecinos-y-visitantes/#:~:text=Si%20usted%20tiene%20alguna%20emergencia,por%20el%20alcalde%20Lucho%20Molina>.
- (7) Quispe Torres, C. Calidad Operativa y asistencial durante la atención prehospitalaria de emergencia y urgencia de un servicio privado de ambulancia de Lima, noviembre 2016. 2019. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2860>

- (8) Torres G. 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 de licenciatura).2020 Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11537/25561>
- (9) Cunias Reyes, W. L. *Nivel de información del uso de la línea de emergencia y la evaluación de la atención Prehospitalaria por los pobladores de la localidad de Canto Grande- San Juan de Lurigancho, 2019.* Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76106>
- (10) Añez Majo, L. G., & Llontop Silva, A. S. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el sistema de transporte asistido de emergencia Es salud, Jesús María, 2018 (2020). Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1860>
- (11) Rodríguez Palomino, Dorila. Percepción sobre la calidad de atención y conocimiento de los usuarios del Sistema de Atención Móvil de Urgencias y Emergencias. Ayacucho 2017 (2018). Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20494>
- (12) Bautista José calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad médica municipal de Guayaquil, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66510>
- (13) Vera Icaza, John Anthony Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82548>
- (14) Arias Rosado, J. V. *Calidad de atención prehospitalaria y satisfacción del servicio percibidas por usuarios externos de las unidades móviles en Babahoyo, Ecuador, 2020.* Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49963>
- (15) Macias Carmen, Análisis de la calidad del servicio prehospitalario del Cuerpo de Bomberos de Manta y su incidencia en la satisfacción a los usuarios. De la Universidad Católica de Santiago Guayaquil 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13170>

- (16) Gabriela Reginato Battistialine branco Rita Catalina Aquino Caregnato Mónica María Celestina De Oliveira Perfil de servicio y satisfacción de los usuarios del Servicio Móvil de Atención de Urgencias (SAMU) Artículo Original • Rev. Gaúcha Enferm. 40 • 2019.
- (17) Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F. & Tello Sánchez, M. (2019). "Fundamentals of quality of service, the Servqual model". Business Magazine, 13(2), 1-15. https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual
- (18) Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario.2018 [citado el 29 de junio 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- (19) Iso.org [internet]. Organización Internacional de Normalización. ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.2005 [citado 29 de junio 2020]. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.1.2>
- (20) Vargas GV, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. RCS [internet]. 2013 [citado 20 de mayo 2020]; 19(4): 663-671. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- (21) WATSON, J. Nursing: Human Science and Human Care (A Theory of Nursing). New York: National League for Nursing (1988)
- (22) Marrier A y Raile R. Modelos y Teorías en Enfermería [en línea]. 6° ed. España: Elsevier;2010. [Citado el 29 de junio 2020]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=CYYsbyypR4cC&printsec=frontcover&dq=Modelos+y+Teor%C3%ADas+de+Enfermer%C3%ADa.+7ma+ed&hl=es&sa=X&v=onepage&ed=2ahUKEwi9jNDyvqrqAhVCMt8KHbD7BakQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&>

q=Modelos%20y%20Teor%C3%ADas%20de%20Enfermer%C3%ADa.%207m
a%20ed&f=false

- (23) Lezama RE. Calidad de Atención y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa [Tesis para optar el de Maestro de Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo escuela de post grado,2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17112>
- (24) Jara SJ. Estudio de Satisfacción del Usuario externo en los servicios de salud del Hospital Provincial General de Latacunga. [trabajo de titulación para optar el grado de especialista en administración de instituciones de salud]. Chile: Universidad de las Américas, 2015. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/5433>
- (25) World Health Organization. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance [Internet]. Geneva: WHO; 2018 [citado el 30 abril de 2019]. Disponible en: https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1.
- (26) Granado S, Rodríguez RC, Olmedo LC, Chacón GA, Vigil ED y Rodríguez PP. Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas. Rev. Esp [internet]. 2007 [citado 19 de julio 2020]: 81(6). Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007
- (27) Hernández V, Rojas RC, Prado GJ y Bendezu QC. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. SCIELO [internet].2019 [citado el 25 de mayo 2020];36(4). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000400009&script=sci_arttext#:~:text=Los%20resultados%20de%20la%20Encuesta,de%20los%20usuarios%20de%20establecimientos.
- (28) Mundo Murillo, C. R. (2021). Satisfacción del paciente post operado frente al cuidado de enfermería en el tratamiento del dolor post quirúrgico en el servicio de cirugía del hospital nacional Hipólito Unanue—Lima 2021. [tesis postgrado,

- Universidad Norbert Wiener] Repositorio institucional-WIENER.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5808>
- (29) Vidal Pérez, F., García Rojas, E., Hernández Camas, A., & Flores Castillo, K.M. (2018). Satisfaction of the user for a dignified treatment in the Areas of Occupational Therapy and Mechanotherapy of the Rehabilitation and Special Education Center of the State of Tabasco. *Journal of Military Health*, 72(1), 24-31. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024&lng=es&tlng=.
- (30) Marcelo MG. Introducción a la metodología de la investigación científica [en línea]. 1ª ed. Argentina: editoriales brujas, 2006 [citado en 30 de junio 2020]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA85&dq=investigacion+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi72Mr_j4rqAhXRmOAKHcQ9CY8Q6AEIMDAB#v=onepage&q=investigacion%20no%2
- (31) Nancy B y Susan K. Investigación en Enfermería [en línea]. 3ª ed. Madrid: Elsevier [citado en 30 de junio 2020]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=5UNB9ZknC84C&pg=PA29&dq=tipo+d+e+investigacion+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwinsYSFiYrqAhXjc98KHUR2Df8Q6AEIODAC#v=onepage&q=tipo%20de%20investigacion%20no%20experimental&f=false>
- (32) La organización mundial de la salud 2023 disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,lograr%20la%20cobertura%20sanitaria%20universal.>
- (33) Sancho, Amparo. Introducción al Turismo. Madrid. Organización Mundial del Turismo. Pp. 394. (1998). Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1178>
- (34) Condori-Ojeda, Porfirio (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller disponible en: <https://www.academica.org/cporfirio/18>
- (35) Revista de investigación multidisciplinaria 2018 disponible en: [https://www.ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/download/55/65/#:~:text=En%](https://www.ctscafe.pe/index.php/ctscafe/article/download/55/65/#:~:text=En%20)

20este%20sentido%20Ram%C3%ADrez%20(1997,simult%C3%A1neamente
%20universo%2C%20poblaci%C3%B3n%20y%20muestra.

- (36) Hernández, S. Metodología de la investigación (6ta edición). México. Mc Graw Hill. 2014
- (37) *Pérez Juste, R. Pedagogía Experimental. La Medida en Educación. Curso de Adaptación. Uned. 106. 1991 Disponible en: <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UNANL.54855>
- (38) Validado y realizado en el Perú los autores por médicos y enfermeras, Granados de la orden, Rodríguez, Olmedo, Chacón, Vigil y Pérez, (tesis de licenciatura) Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Setiembre – noviembre 2020, Ordinola DM. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62721>
- (39) Validez y confiabilidad 2018, (American Educational Research Association et al.,2018,p.11 disponible en : https://www.redalyc.org/journal/4677/467763400011/html/#redalyc_467763400011_ref4
- (40) Fermín E., (2018). Todo sobre la Diabetes infantil (internet) Argentina; 31. Página 33 – 39. Disponible en: https://books.google.com.cu/books/about/Todo_sobre_diabetes_infantil.html?id=1RFHcje_UTEc&hl=es-419&output=html_text

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	ESCALA DE MEDICION
CALIDAD DE ATENCIÓN	Es un proceso para lograr el cuidado con nivel de capacidad para lograr algo bien hecho de acuerdo a la necesidad del paciente.	La variable calidad de atención será observable a través de las 5 dimensiones el cual será medible por medio de una encuesta a los usuarios que fueron atendidos en la ambulancia cuyo cuestionario constara de 22 preguntas cada una con sus respectivos indicadores que hacen un total de 10.	FIABILIDAD	Efectividad	1,2	Ordinal
				Disponibilidad	3,4,5	
			SEGURIDAD	Confianza	6,7	
				Seguimiento	8,9	
			ELEMENTOS TANGIBLES	Equipo	10,11	
				Personal	12,13	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Comunicación	14,15	
				Rapidez	16,17	
			EMPATIA	Escucha	18,19,20	
				Atención	21,22	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es el cumplimiento de las expectativas del usuario, sensación de bienestar de lo que se desea y espera de un servicio.	La variable satisfacción del usuario será observable a través de las dos dimensiones el cual se medirá por medio de una encuesta a los usuarios que fueron trasladados en la ambulancia cuyo cuestionario constara de 11 preguntas cada una con sus respectivos indicadores que hacen un total de cuatro.	ATENCIÓN ADMINISTRATIVA	Tiempo	1,2,3	Ordinal
				Confort	4,5,6	
			ATENCIÓN CLINICA	Cuidado	7,8,9	
				Información	10,11	

7	¿Durante la atención brindada en la ambulancia se le respeto su privacidad?								
8	¿EL personal de enfermería mostro un trato amable?								
9	¿El personal de enfermería le brindo explicaciones suficientes acerca de su tratamiento, el uso de sus medicamentos y el cuidado que debe tener en casa?								
10	¿Considera que la atención en la ambulancia cuenta con equipos de apariencia moderna para su debida atención?								
11	¿El servicio de ambulancia cuenta con instalaciones limpias y adecuadas?								
12	¿El personal de enfermería estuvo correctamente uniformado?								
13	¿El servicio de enfermería cuenta con los equipos y materiales necesarios para su atención?								
14	¿El tiempo de espera para ser atendido en el lugar de atención fue corto?								
15	¿La atención brindada por el servicio de enfermería fue de manera rápida y adecuada?								
16	¿El personal de enfermería se mostró dispuesto a ayudarlo con su problema?								
17	¿Considera que el personal de enfermería nunca está demasiado ocupado?								
18	¿El medico de consulta externa que lo atendió mostro interés en solucionar su problema?								
19	¿Cuándo solicita una respuesta el personal de enfermería muestra interés en darle solución?								
20	¿El trato brindado por el personal de enfermería es con amabilidad, respeto y paciencia?								
21	¿Usted comprendió la explicación del enfermero(a) que se le brindo acerca de su tratamiento?								
22	¿El personal de enfermería comprende sus necesidades las necesidades de atención que requiere?								

ENCUESTA

Estimado usuario le solicitamos llenar esta encuesta con el fin de poder identificar la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la municipalidad de Miraflores. Marque con una "X" en la escala del 1 al 5 para dar respuesta a los ítems.

		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
N°	Dimensión 1 Atención administrativa	1	2	3	4	5
1	¿Cómo le parece el tiempo de espera desde que pidió la ambulancia hasta el momento de llegada?					
2	¿cómo le parecen las informaciones y avisos para orientarse sobre el servicio de ambulancia?					
3	¿Cómo le parece el tiempo de espera para la consulta requerida?					
4	¿Cómo es la comodidad en los sitios de la ambulancia para su consulta respectiva?					
5	¿cómo es la limpieza y la ventilación de los espacios de la ambulancia?					
	Dimensión 2: atención clínica					
6	¿Como es el trato del personal de enfermería?					
7	¿Cómo es el trato por parte del personal de recepción de su llamada?					
8	¿Como cree usted que es la duración de la consulta?					
9	¿Cómo es la información clínica recibida acerca de su problema de salud?					
10	¿Cómo crees usted que es la claridad de explicación brindada acerca de su tratamiento?					
11	¿cómo cree que es el cuidado de su intimidad durante la consulta en la ambulancia?					

ANEXO 3

CARTA DE PRESENTACION PARA AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SO



CARTA EXTERNA Nro.
25799 - 2022

Secretaría General

Solicitante : DIAZ COLLANTES CARLOS ALB
Asunto : REMITE SOLICITUD/OFICIO/I
Folios : 5
Observaciones :

Registrado por: ECANEPA el 01-09-2022 14:23:11
U. Destino : GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDAD

Trujillo, 18 de julio de 2022

Señor(a)

IBERO ERNESTO RODRÍGUEZ CHAVARRY
SUBGERENCIA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
MANUEL TOVAR 255 MIRAFLORES

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Enfermería

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearte la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. CARLOS ALBERTO DIAZ COLLANTES, con DNI 09797850, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Enfermería, pueda ejecutar su investigación titulada: "**Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

MS. YEIDY SUSANA FAJARDO VIZOHERRA
COORD. NACIONAL DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE ENFERMERÍA

cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe



ANEXO 4

RESPUESTA DE LA CARTA DE AUTORIZACION PARA EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION DE ENFERMERIA



INFORME N° 2290-2022- CAM-SGS-GSC/MM

A : Sr. Ibero Rodriguez Chavarri
Subgerente de Serenazgo

De : Marti Conrado Reyes Villavicencio
Jefe de la Central Alerta Miraflores

Asunto : Remite solicitud

Referencia : Carta externa N° 25799-2022

Fecha : Miraflores, 22 de SETIEMBRE del 2022



Firmado digitalmente por:
REYES VILLAVICENCIO Marti
Conrado FAU 20131377224 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 22/09/2022 11:54:50-0500

Por medio del presente, me dirijo a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, en lo concerniente al documento de la referencia, este despacho da su opinión favorable ante la ejecución del proyecto de investigación del solicitante CARLOS ALBERTO DIAZ COLLANTES.

Es todo cuanto informo a usted, para los fines que corresponda.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
MARTI REYES VILLAVICENCIO
JEFE DE CENTRAL ALERTA MIRAFLORES

Anexo 5



Realizando la encuesta en la ambulancia de Miraflores

Anexo 6

ANEXO 3: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Ordinola Garcia Delia
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Agosto – Diciembre 2020
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Enfermería
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	07/10/2020
1.7. MUESTRA APLICADA	:	12

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,926
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, Items mejorados, eliminados, etc.*)

El índice de confiabilidad es Muy Bueno

Estudiante:
DNI :


FIRMADA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 839



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022", cuyo autor es DIAZ COLLANTES CARLOS ALBERTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Abril del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FAJARDO VIZQUERRA LEYDI SUSAN DNI: 71977614 ORCID: 0000-0003-4692-0518	Firmado electrónicamente por: LFAJARDOV el 25- 04-2023 12:16:18

Código documento Trilce: TRI - 0540565