



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL SAN JOSÉ, CALLAO-2022”.**

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

PRESENTADO POR:

AUTOR: TACUCHI MENDOZA, KENLY JEMIS

ASESOR: FERNÁNDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO

LIMA – PERU

“Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio emergencia del hospital san José – callao, 2022.”

DEDICATORIA

A Dios y mi familia por darme
las fuerzas para seguir
avanzando.

AGRADECIMIENTO

A mis honorables docentes y asesores.

ASESOR:

MG. WETHER FERNANDEZ RENGIFO

JURADO

Dr. Giovanna Elizabeth Reyes Quiroz

Dr. Milagros Lizbeth Uturunco Vera

Presidente

Secretario

Mg. Yurik Suarez Valderrama

Vocal

ÍNDICE

1. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento de problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos.....	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Hipótesis	15
1.4.1. Hipótesis general.....	15
1.4.2. Hipótesis específico	15
1.5. Justificación de investigación	16
1.5.1. Teórico.....	16
1.5.2. Metodológico	16
1.5.3. Practico.....	16
1.6. Delimitación de la investigación	17
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.1.1. Internacional.....	18
2.1.2. Nacional.....	20
2.2. Base teórica	22
2.2.1. Calidad de atención.....	22
2.2.2. Satisfacción del usuario.....	25
3. METODOLOGÍA	27
3.1. Método de la investigación	27
3.2. Enfoque de la investigación	27
3.3. Tipo de investigación	27
3.4. Diseño de la investigación	27
3.5. Población y muestra	28
3.6. Variables y operacionalizacion	30
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos	32
3.7.1. Técnica	32

3.7.2.	Descripción del instrumento	32
3.7.3.	Validación del instrumento.....	34
3.7.4.	Confiabilidad del instrumento.....	34
3.8.	Procesamiento y análisis.....	35
3.9.	Aspectos éticos	35
4.	ADMINISTRATIVO.....	36
4.1.	Cronograma.....	36
4.2.	Presupuesto.....	36
5.	REFERENCIAS.....	38
	ANEXOS.....	43
	ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	44

RESUMEN

Introducción: la mala calidad de atención y la insatisfacción del usuario genera un gran desperdicio recursos y puede ser un problema en nuestro país, **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, 2022. **Metodos:** Es de tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La población estará conformada por los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital San José. se utilizará el instrumento SERVQUAL para medir la calidad de atención y para la satisfacción del usuario, ambos instrumentos fueron validados en el año 2010. Los datos obtenidos serán evaluados mediante pruebas no paramétricas para identificar la relación entre las variables y serán analizados a través del programa software SPSS.

ABSTRACT

Introduction: poor quality of care and poor user satisfaction generates an enormous waste of resources and can be a problem in our country, **Objective:** To determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the Hospital emergency service San José, 2022. **Methods:** This study is of an applicative level, quantitative type, simple descriptive cross-sectional method. The population will be made up of users treated at the San José hospital emergency service. The SERVQUAL instrument will be used to measure the quality of care and for user satisfaction, both instruments were validated in 2010. The data obtained will be processed using non-parametric tests to identify the relationship between both variables and will be analyzed through the Excel program and the SPSS software.

1. EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento de problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que en la atención en salud más de 100 millones de personas atendidas , anualmente presentan inconvenientes y cada hay millones de muertes por una calidad de atención deficiente (1).

En la ciudad de Washington la OMS y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Grupo Banco Mundial nos advierten que la mala calidad de atención están frenando el avance en el ámbito de la salud (2).

Los datos estadísticos además indican que en USA hasta el 40% de las hospitalizaciones podrían evitarse, los problemas de salud permanecen en relación con inconvenientes que podrían solucionarse en consultorios ambulatorios, lo cual amonesta las lagunas en la calidad y la efectividad del primer grado de atención (3).

Hay problemas de calidad tienen todos los países, sin embargo, la intensidad del problema es variable. La mala calidad de atención al cliente es un desperdicio grande de recursos, y podría ser un problema todavía en territorios de ingresos elevados como USA (4).

En Argentina las poblaciones en su conjunto tienen una mala calidad de atención al ser atendidos en los establecimientos de salud. Por un lado, los gastos económicos por la pésima calidad de atención superan el 8.5% del PIB que es considerado entre los más altos de América Latina (5).

En el Ministerio de Salud (MINSA) la calidad de atención es considerada pésima. La calidad de atención en territorios de recurso bajos y medianos en todo el mundo es inadecuada a pesar de que su mejora podría rescatar bastante más de 8 millones de vidas anualmente (6).

Actualmente en Colombia Las autoridades y trabajadores del Sector Salud, deben ganarse el puesto de ser el “profesional escogido” por cada usuario, la mala satisfacción del usuario afecta en los procesos de calidad y garantía del servicio de salud (7).

Es fundamental resaltar que los servicios de salud se transforman en entidades prioritarios y en componentes claves de triunfo, puesto que el personal de salud son los primeros en hacer contactos del paciente y es quien a la misma vez crea más grandes desagrazos ante la atención (8).

No obstante, simultáneamente, las empresas asociadas a la prestación de servicios de salud transmiten mensajes sobre su constante averiguación y los esfuerzos que hacen para brindar atención de calidad a sus pacientes (9).

El gobierno peruano brinda un servicio de calidad sin exclusión mediante en seguro de salud que pertenece el usuario lo cual les permite entrar a múltiples servicios de salud sin ser discriminado y contar con una buena atención (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José, Callao 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José - 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José, Callao -2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José, Callao 2022?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José , Callao - 2022?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao - 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao -2022.

Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao -2022.

Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao -2022.

Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao - 2022.

Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José. Callao -2022.

1.4.Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao- 2022.

1.4.2. Hipótesis específico

H1o : No existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022.

H1a : Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022

H2o : No existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022.

H2a : Existe relación significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022.

H3o : No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022.

H3a : Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022.

H4o : No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022.

H4a :Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022.

H5o : No existe relación significativa entra la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022.

H5a :Existe relación significativa entra la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José -2022.

1.5.Justificación de investigación

1.5.1. Teórico

Es fundamental que el personal de enfermería, debe de forjar las relaciones interpersonales las cuales deben ser oportunas, consecuentes de manera que la calidad de atención sea la más adecuada para el paciente.

1.5.2. Metodológico

En el presente trabajo se revisará materiales bibliográficos para generar una investigación abierta. Se utilizara instrumentos con un enfoque cualitativo y transversal que nos favorezca en brindar soluciones a los objetivos planteado .

1.5.3. Practico

Los resultados obtenidos de los usuarios se comenzarán a evaluar la efectividad y eficiencia del paciente en el hospital San José.

1.6.Delimitación de la investigación

Temporal

Este estudio se realizará mientras nuestro país se encuentra en la tercera ola de la pandemia, lo cual dificulta la recolección de datos por los constantes cambios, por lo que se optará tomar solo el primer trimestre del año entre el mes de enero –marzo del 2022

Espacial

Durante la tercera ola de la pandemia nos limitaremos el análisis de los usuarios atendidos en área covid del hospital San José, Callao

Recursos

La elaboración del proyecto de investigación se harán uso de bibliografías, artículos, trabajos académicos, historias clínicas del hospital, el cual nos ayudarán a recolectar los datos necesarios para las bases estadísticas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacional

Conde (11) 2020 presento una investigación donde su objetivo “determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia”. Realizo un estudio de enfoque cuantitativo descriptivo de transversal correlacional. Se utilizó una encuesta en una población de 9172 con una muestra de 168 usuarios. Se aplicó 2 cuestionario SERQUAL para la calidad de atención y satisfacción del usuario, ambos instrumentos validados. Los resultados confirman que obtuvieron una correlación positiva, con un valor ($r=0,888$; $p=0.01$) (11).

Noboa (12) en el 2021 en su trabajo tuvo como objetivo “determinar los factores que influyen dentro de la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el área de emergencia”. Se empleó el método descriptivo de corte transversal. Se utilizó una encuesta en el modelo SERVQUAL. Los resultados finales afirman un nivel alto de satisfacción de los usuarios con relación a la dimensión de validez, mientras que la dimensión de lealtad reflejó resultados negativos. (12).

Valdez (13) en el 2020 realizó una investigación cuyo objetivo es “analizar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”. se empleó una metodología de tipo cuantitativo de corte transversal. La población conformada por 9.285 con una muestra de 436 pacientes. Como resultado final se evidencia 41,97% mostraron inconformidad con la atención y servicio recibido. (13) .

Obando (14) en el 2018 en su trabajo tuvo objetivo “Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. El diseño de la investigación fue transversal analítico. La muestra fue de 357 usuarios. Resultados: confirman una baja satisfacción del usuario en el servicio de emergencia pediátrica (14).

Gómez, et al, (15) en el 2017 en su investigación tuvieron como objetivo “determinar la satisfacción del usuario de la Emergencia del Hospital Maracay. Metodología: Es descriptiva de corte transversal con una muestra de 190 usuarios al. Se utilizó como instrumento un cuestionario SERQUAL. Los resultados finales indican que la calidad de atención se relaciona con las variables tiempo para ser atendido (48%), enfermería (48%) los cuales influyen de forma positiva en la calidad de atención (15).

2.1.2. Nacional

Quispe (16) en el 2017 en su tesis tuvo como objetivo principal “determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau”. El método de investigación fue de diseño no experimental, correlacional de corte transversal, La población consta de 320 usuarios con una muestra de 173 fue de 325. Se utilizó el cuestionario SERQUAL. Los resultados , afirman que la calidad de atención se relaciona ($Rho=0,723$) significativamente con la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia (16).

Cuba (17) en el 2018 en su investigación tuvo como objetivo principal “conocer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Contingencia Cusco”. La investigación es de método descriptivo y corte transversal. Se utilizó un cuestionario llamado SERVQUAL. La población conformada por 2.152 usuarios .Los resultados concluyen que la calidad de atención y satisfacción del usuario, siendo representativo con un coeficiente de Spearman (0.650) (17).

Caushi (18) en el 2015 en su investigación tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia. El estudio es tipo cuantitativo, de corte transversal, La muestra estuvo conformada por 45 usuarios de emergencia. Se utilizó un cuestionario llamado SERQUAL. Los resultados finales se encuentra un nivel medio de satisfacción con 23 (51%) (18).

Castillo y Vilchez (19) en el 2018 en su trabajo tuvieron como objetivo “demostrar que la calidad de atención favorece a la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia de Clínica Limatambo “. se empleó el método no experimental, transversal y descriptivo. La población estuvo conformada por 97 usuarios, para la recolección de datos fue a través de una encuesta llamada SERQUAL. Los resultados han evidenciado que los usuarios satisfechos son 84.54%. Por lo tanto, la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario (19).

Rivas, et al, (20) en el 2017 en su investigación tuvieron como objetivo” Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo acerca de la calidad de atención de enfermería, servicio de emergencia, del Hospital Santa Rosa Piura". Metodología: El diseño es de tipo Cuantitativo, Descriptivo y transversal. Población: 1, 500 usuarios y la muestra 116 pacientes. En los resultados: El 66.4% de usuarios externos presentan insatisfacción acerca de la calidad de la atención de enfermería (20).

2.2.Base teórica

2.2.1. Calidad de atención

En la Revista Conexión Sean, define que la calidad de atención se mide por una rápida atención al paciente, la calidad se estipula según el nivel de profesionalismo y la tecnología que cuente los establecimientos de salud, para los usuarios la peculiaridad que más valor se da como es calidad de atención (21).

La OMS define: "la buena calidad de atención a nivel sanitaria es asegurar que el paciente reciba un buen trato, conseguir una atención optima esos resultados nos darán una máxima satisfacción al usuario (21).

Misión del sistema de gestión de la calidad

Su objetivo principal es el desarrollo e implementación del sistema en salud, garantizando una mejora calidad de atención a todo usuario que son atendidos en los establecimientos de salud, aplicando las normas y estándares establecidos internacionalmente (22)

Calidad de atención con enfoque en el paciente

Debemos de identificar las necesidades principales del paciente para centrarnos específicamente en aquello para complacer y dar una buena calidad de atención, en el proceso de atención debemos que comprometer a todo el personal de salud que brinden una buena calidad de atención (23)

Principios de la calidad de atención

Equidad

Las atenciones a los diferentes grupos de la sociedad a los servicios de salud deben de ser equitativos, en especial los pequeños grupos que son discriminados y marginados por la sociedad, la equidad también incluye a usuarios que son reclusos en otras instituciones (24)

Eficacia

Es la relación entre los objetivos y los resultados que brindamos es decir cumpliendo nuestras metas los resultados serán favorables para todos los usuarios atendidos en los establecimientos de salud tener una muy buena calidad de atención (25)

Eficiencia

Es la relación que une tanto a los recursos y a los productos para llegar a una sola meta, usar todos los recursos posibles para dar una buena calidad de atención a los usuarios en donde se lograra los mayores beneficios en términos de salud a menor costo económico (26)

Acceso

El acceso de los establecimientos de salud es un derecho en donde todo usuario tienen la capacidad de obtener los cuidados que requieren por parte de los establecimiento de salud , la calidad de atención inicia desde acceso del usuario al establecimiento de salud para lograr obtener un resultado favorable (27)

Dimensiones de calidad de atención.

Elementos tangibles: son las instalaciones físicas, personal, equipos y recursos humanos capacitados donde el usuario percibe buena calidad de atención (28)

Seguridad: los conocimientos adecuados para brindar confianza al usuario, siguiendo las normas adecuadas y en momento adecuado (29)

Empatía: es el sentimiento mutuo de las emociones, entender a los usuarios sus necesidades través de una atención individualizada (30)

Fiabilidad: Es decir, el personal de salud brinda información bien al usuario de manera precisa y convincente (31)

Capacidad de Respuesta: Es la atención eficiente , la voluntad con que se quiere atender al usuario con la mayor rapidez y con la mayor experiencia .
(32)

2.2.2. Satisfacción del usuario

Se define como la diferencia entre la percepción del usuario y las expectativas que tiene cada uno. La satisfacción del usuario es calificada muy gratificante, teniendo una buena atención hacia los usuarios y teniendo en cuenta una atención basado en la eficiencia y eficacia. (33)

La satisfacción

Son los resultados positivos de una necesidad, los usuarios pueden valorar la satisfacción de sus diferentes puntos de vista por lo cual los personales de salud responden a las necesidades correspondientes a cada usuario teniendo los recursos e información necesaria para obtener una satisfacción positiva (34)

La insatisfacción

Todo resultado negativo que impide a una mejora en los establecimientos de salud, la insatisfacción del usuario debería contribuir en el planteamiento de las mejoras en los establecimientos de salud, pero realiza todo lo contrario (35)

Satisfacción del usuario en enfermería

En el proceso de atención el personal de enfermería está capacitado para satisfacer las necesidades de los usuarios, garantizando una buena relación entre paciente y enfermero con el único objetivo de obtener una mayor recuperación del paciente, con los siguientes criterios

- Responsabilidad para entender las necesidades del paciente
- La velocidad en la atención
- El nivel de información adecuada (36)

Satisfacción del usuario en los hospitales públicos en el Perú

Las satisfacciones del usuario en los hospitales públicos tienen como principal objetivo tener una mayor expectativa y percepción del usuario, el personal de salud tiene que tener valores, conocimiento y tomar decisiones para favorecer en la satisfacción del usuario, el trato humano influye en la satisfacción del usuario en cual permite un mayor ingreso económico en los hospitales públicos (37).

Dimensiones de Satisfacción del usuario

trato Digno y Respetuoso: El trato y respeto es la percepción que obtiene los usuarios hacia el personal de salud , logrando una buena satisfacción , todo usuario tiene derecho a un trato digno por parte del personal de salud (38)

Cortesía y amabilidad: El personal de salud debe satisfacer al usuario demostrando el respeto y tener un trato humanizado, personalizado, brindando información de buena calidad (39)

Competencia profesional: la importancia de las competencias profesional es favorable porque mejoran sus relaciones con otras instituciones y con los usuarios (40)

3. METODOLOGÍA

3.1.Método de la investigación

El término de procedimiento está ligado a la indagación y la dificultad de esta, el procedimiento nos posibilita simplificar esta dificultad y presentarlo por medio de recursos significativos de un problema, construcciones conceptuales y explicaciones causales. (41)

3.2.Enfoque de la investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo , en esta averiguación se demostrara las premisa basado en los estudios estadístico para conformar modelos de conducta, orientarse por el entorno, el caso, los recursos accesibles y sus fines (42).

3.3.Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicativa donde se utilizarán diversos conocimientos para poder interpretar todos los objetivos planteados(43).

3.4.Diseño de la investigación

El presente trabajo será del tipo transversal, descriptivo, correlacional y tiene como finalidad determinar el grado de relación existente entre dos o más variables (44).

3.5.Población y muestra

Población: la población estara conformada por 833 usuarios adultos atendidos en el servicio de emergencia del hospital san José, Callao

Muestra: se utilizó una muestra estratificada en donde por medio de una formula seleccionamos una pequeña parte de la población en total

$$n = \frac{Z^2 pqN}{d^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

En donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de rechazo

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(833)}{(0.05)^2(833 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{800.0132}{2.08 + 0.9604} = \frac{800.0132}{3.0404} \\ &= 263.1276 = 263 \end{aligned}$$

La muestra obtenida será de 263 usuarios

Criterios de inclusión

- Usuarios adultos que serán tendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital san José- Callao.
- Usuarios adultos que acepten firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios adultos que presenten algún tipo de discapacidad
- Usuarios adultos que no pudieran tener las condiciones físico –psíquicas adecuadas para responder la encuesta
- Usuarios adultos que no acepten firmar el consentimiento informado

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: calidad de atención

Definición operacional: La calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital San Jode del Callao, se considera el grado predecible de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles que deben ajustarse a las necesidades del usuario, estas dimensiones serán evaluadas mediante la encuesta SERVQUOL. Cada indicador será valorado por sus niveles y rango :91-120 = nivel bueno; 61-90 = nivel regular; 30-60 nivel malo

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rango	
Elementos tangibles	Capacidad instalada	cualitativa ordinal	Nivel bueno (91-120)	
	Recursos humanos			
	Equipos operativos			
Seguridad	Identificación del paciente		Nivel regular (61-90)	
	Eventos adversos			
	Información terapéutica			
Capacidad de respuesta	Información Rapidez Ayuda			Nivel malo (30-60)
Fiabilidad	Tiempo Interés			
Empatía	Atención personalizada Priorización paciente Tiempo de dedicación del paciente .			

Tabla 1. Matriz operacional de la variable 1

Variable 2: nivel de satisfacción

Definición operacional: La satisfacción del paciente es el del bienestar del paciente que será modificado con una escala de Likert, para una mejora continua serán evaluado mediante la encuesta SERVQUOL. sus dimensiones serán evaluadas por sus niveles y rango: 73-96 = muy satisfecho; 49-72 = satisfecho ; 24-48 = insatisfecho

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rango
Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas	Cualitativa ordinal	Muy satisfecho (73-96) Satisfecho (49-72) Insatisfecho (24-48)
	Confiabilidad		
Cortesía y amabilidad	Capacidad de escucha		
	Trato cortés		
Competencia profesional	Profesionalismo		
	Competencia		

3.7.Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnica

En el presente trabajo de estudio se aplicó la técnica de recolección de datos que fue a través de la encuesta (45).

3.7.2. Descripción del instrumento

1) Instrumento para la valoración de la calidad de atención.

La encuesta SERVQUAL esta modificada para los establecimientos de salud, dicha encuesta consta de 30 ítems y de 5 dimensiones:

- Trato digno (ítems 1-11)
- Seguridad (ítems 12-18)
- Capacidad de respuesta (19-21)
- Fiabilidad (ítems 22-25)
- Empatía (ítems 26- 30)

Usando una escala de Likert para la valoración

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

Con los niveles y rangos

- Nivel malo (30-60)
- Nivel bueno (91-120)
- Nivel regular (61-90)

2) Instrumento para la valoración de nivel de satisfacción del usuario

La encuesta SERVQUAL esta modificada para los establecimientos de salud, dicha encuesta consta de 24 ítems y de 5 dimensiones:

- Trato digno y amabilidad (ítems 1 al 7)
- Cortesía y amabilidad (ítems 8 al 17)
- Competencia profesional (ítems 18 al 20)

Usando la escala de Likert para la valoración

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Con los niveles y rangos

- Muy satisfechos (73-96)
- Satisfecho (49-72)
- Insatisfecho (24-48)

3.7.3. Validación del instrumento

Validez calidad de atención.

El instrumento fue validado por 3 expertos en el año 2017 los cuales realizaron una prueba piloto utilizando la V de Aiken en su investigación titulada “calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau ,2017.” (46)

Validez satisfacción del usuario

Fue adaptada y ejecutada Mendoza y lora en el año (2020) en su investigación “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19.”

Obteniendo como resultado una consistencia interna de V de Aikern un valor de 0.80 dando una valides aprobatoria. (47)

3.7.4. Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad calidad de atención

Se determinó por el coeficiente de Alfa Cronbach superiores a 0.80 lo cual indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es buena. (46)

Confiabilidad satisfacción del usuario

Fue adaptada por Br. Verónica en su investigación “Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del paciente del servicio de emergencia del hospital III Daniel A. Carrión-EsSaludTacna,2020”

El coeficiente Alfa obtenido es por encima de 0.916, lo cual permite decir que el cuestionario tiene una Alta Confiabilidad (48)

3.8. Procesamiento y análisis

El análisis estadístico se realizará a través del software SPSS y para contrastar las hipótesis se utilizará la prueba de Spearman

3.9. Aspectos éticos

Principio de Autonomía

Cada persona es capaz de tomar sus propias decisiones por eso se les hace firmar un asentamiento informado en lo cual son libres de decidir en colocar sus datos.

Principio de Beneficencia

En nuestra investigación buscamos encontrar una relación específica entre calidad de atención y la satisfacción del usuario.

Principio de No Maleficencia

Nos preocupa dar respeto y la consideración por igualdad a los usuarios es por eso que daremos el consentimiento informado a todos los usuarios en el servicio de emergencia.

Principio de Justicia

Todos los usuarios serán tratados con equidad por lo cual se utilizará los criterios de inclusión

4. ADMINISTRATIVO

4.1.Cronograma

ACTIVIDADES EN EL CALENDARIO 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	PRODUCTO
Elaboración del proyecto	x				aprobación del proyecto
Revisión bibliográfica	x				Revisión
Trabajo de campo y captación de información	x				Acta de aprobación
análisis e interpretación de datos	x				Revisión mensual
Elaboración del informe estadístico	x				Informe estadístico
Sustentación del informe		x			Informe final

4.2. Presupuesto

MATERIALES	2021-2022	COSTO S/.
equipos		
computadora	1200	1200
Usb	50	50
Internet	200	200
servicios		
Lapiceros	80	80
Hojas bond A-4	50	50
materiales bibliográficos		
Textos	30	30
fotocopias	50	50
Impresiones	60	60
Espiralados	90	90
otros		
Transporte	1600	1600
Alimentación	500	500
recursos humanos		
Digitadora	200	200
Impresiones	600	600
Total		

5. REFERENCIAS

- 1 OMS. Organización mundial de la salud. [Online].; 2020 [cited 2020 agosto 11. Available from: [. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services).
- 2 Mundial B. La atención de la salud baja. [Online].; 2018 [cited 2018 julio 5. Available from: [. https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally](https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally).
- 3 salud Opdl. Calidad de atención médica en las Américas. [Online].; 2019 [cited 2019 octubre 3. Available from: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15490:new-plan-to-improve-quality-of-health-care-endorsed-by-ministers-of-health.
- 4 Proaño A. Salud de calidad para todos. La mala calidad de atención de la salud. 2018 . septiembre; III(1).
- 5 El país. Las grandes desigualdades del sistema sanitario en Argentina. [Online].; 2018 [cited 2018 junio 12. Available from: https://elpais.com/elpais/2018/05/28/planeta_futuro/1527542153_576805.html.
- 6 Sotelo A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2019 Septiembre; III(2).
- 7 Ovalle M. Principales causas de insatisfacción de los usuarios. tesis. Ibagué: universidad . especialización auditoría y garantía de calidad en salud, Ibagué; 2010. Report No.: ISSN.
- 8 Castañeda D. intervenciones a las causas de insatisfacción de los usuarios del servicio de . urgencias. [Online].; 2013 [cited 2013 octubre 15. Available from: https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1326/Intervencion_causas_insatisfaccion.pdf.
- 9 Rocha G. satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del ministerio de salud y . salud. final. Ica: universidad autónoma, Chíncha; 2017. Report No.: ISSN.
- 10 Vazquez A. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 2019 diciembre; I(1).
- 11 Conde C. calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital 1 del Niño Dr. Francisco de Icaza de Bustamante , Guayaquil. [Online].; 2020 [cited 2020 julio 20. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20>.

- 1 Noboa C. calidad de atencion y satisfaccion del usuario en el area de emergencia del Hospital
2 Basico Naval de Esmeraldas. [Online].; 2021 [cited 2021 marzo 20. Available from:
. <https://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/clara.pdf>.
- 1 Valdez L. calidad de la atencion y su afluencia en la satisfaccion de los usuarios que acuden al
3 servicio de emergencia del Hospital Basico Esmeraldas. [Online].; 2020 [cited 2020 octubre 15.
. Available from: <https://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/OTAMARA.pdf>.
- 1 Obando M. Evaluacion de la calidad de la atencion en relacion con la satisfaccion de los
4 usuarios de los servicios de emergencia pediatria Hospital General de Milagro. [Online].; 2018
. [cited 2018 febrero 27. Available from: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
- 1 Wendy G, Davila F. satisfaccion del usuario en la emergencia del Hospital central de Maracay.
5 [Online].; 2017 [cited 2017 agosto 6. Available from:
. <file:///C:/Users/User/Downloads/50323.pdf>.
- 1 Quispe B. calidad de atencion y satisfaccion del usuario en el servicio de emergencia del
6 hospital grau 2017. tesis. Lima: universidad cesar vallejo, Lima ; 2017.
.
- 1 Cuba T. calidad de servicio y la satisfaccion del usuario externo en el area de emergencia del
7 Hospital Contingencia Antorio Lorena Cusco 2018. [Online].; 2018 [cited 2018 abril 15. Available
from:
. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33816/huaycochea_ct.pdf?
- 1 Caushi M. nivel de satisfaccion del usuario sobre la calidad de atencion brindada por la
8 enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Victor Ramos Guardia , Huaraz ,
. Noviembre 2015. [Online].; 2015 [cited 2015 noviembre 15. Available from:
. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi_al.pdf?
- 1 Vilchez E, Castillo A. calidad de atencion y satisfaccion del usuario atendido en el servicio de
9 emergencia de Clinica Limatambo 2018. [Online].; 2018 [cited 2018 mayo 5. Available from:
. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/hCastillo_JJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 2 Junior R, Moscol R. satisfaccion del usuario externo acerca de la calidad de atencion de
0 enfermria , servicio de emergencia del hospital de la amistad Peru Corea Santa Rosa. [Online].;
. 2017 [cited 2017 mayo 12. Available from:
. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5311/rivas%20suarez%2c%20moscol%20cienfuegos%20y%20rosas%20lazo_2da%20especialidad%20enfermeria_2017_.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 2 ESAN. los diferentes conceptos de calidad en salud. [Online].; 2016 [cited 2016 mayo 11.
1 Available from: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>.

2 salud Md. sistema de gestion de la calidad en salud. [Online].; 2020 [cited 2022 marzo jueves.
2 Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGICALIDAD-2.pdf.

.

2 M. F. calidad en los servicios de salud. revista cubana de hematologia , inmunologia y
3 hemoterapia. 2018; junio(2).

.

2 R. M. principios del enfoque basado en la calidad de antecion. [Online].; 2017 [cited 2022
4 marzo jueves. Available from: [https://www.endvawnow.org/es/articles/653-principios-del-
. enfoque-basado-en-la-calidad-de-la-atencin.html](https://www.endvawnow.org/es/articles/653-principios-del-enfoque-basado-en-la-calidad-de-la-atencin.html).

2 S. G, I. R. eficacia , efectividad y equidad en relacion a la calidad en los servicios de salud.
5 [Online].; 2020 [cited 2022 marzo 3. Available from:
. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/445/4452032014/html/index.html>.

2 R. Q. Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. revista
6 de informacion cientifica. 2017 noviembre ; 96(6).

.

2 G. F. acceso efectivo a los servicios de salud. SCIELO. 2018 abril; 57(2).
7

.

2 M. T. calidad de atencion de enfermeria y satisfaccion del paciente que acude al servicio de
8 hospitalizacion de la clinica san jose , Cusco -2021. tesis. universidad autonoma de ica, cusco;
. 2021.

2 Chumpitaz. calidad de atencion de enfermeria y la satisfaccion del paciente hospitalizado en
9 una clinica privada Lima. tesis. lima: universidad nacional del callao, Lima; 2018.

.

3 E. M. calidad de atencion de enfermeria desde la percepcion del adulto hospital regional
0 manuel nuñez puno 2017. tesis. puno: universidad nacional del altiplano , puno; 2017.

.

3 A. C. fiabilidad en salud. Scielo. 2021 mayo; 34(2).
1

.

3 Tello. nivel de satisfaccion del usuario sobre la caluidad de atencion brindada por enfermeros
2 en un centro de salud Lima 2021. tesis. Lima : uni, Lima; 2021.

.

- 3 A. D. satisfaccion de los usuarios de los centros de salud de Ourense. Ridec. 2016; 1(9).
3
.
- 3 J. C. satisfaccion del usuario. [Online].; 2017 [cited 2020 marzo 3. Available from:
4 file:///C:/Users/User//satisfaccion_usuarios.pdf.
.
- 3 D. F, R. M. niveles de satisfaccion del usuario externo en el instituyo nacional de salud del niño.
5 REV. PERU MED SALUD PUBLICA. 20199; II(2).
.
- 3 M. V. satisfaccion del usuario como indicador de calidad. Revista enfermeria Cardiaologia. 2016
6 agosto; 11(2).
.
- 3 F. C. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el peri. [Online].; 2018 [cited 2022
7 marzo 3. Available from: <https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>.
.
- 3 P. Z. percepcion del trato digno de los familiares enfermos em el instituto nacional de
8 neurologia. Enf Neurol. 2017 mayo; 9(2).
.
- 3 F. V. 11 reglas de cortesía para el personal de salud. [Online].; 2016 [cited 2022 marzo 4.
9 Available from: <https://www.nobleseguros.com/2020/08/18/11-reglas-de-cortesia-para-el-personal-de-salud/>.
.
- 4 F. B. las competencias preofesinales en salud publica. Scielo. 2016 junio; 20(3).
0
.
- 4 Rodriguez A, Perez O. Metodos cientificos de indagacion y construccion del conocimiento.
1 Revista EAN. 2017 Marzo;(82).
.
- 4 Fernandez C, Baptista P. Metodologia de la investigacion. Best Seller. 2014; 6ta edicion (6).
2
.
- 4 Malaga J, Vera G, Ramos R. Tipos , metodos y estrategias de investigacion cientifica. revista de
3 escuela de posgrado. 2008; IV(1).
.

4 Cabrero J, Martinez M. Metodologia de la investigacion. [Online].; 2020 [cited 2020 octubre 28].
4 Available from: http://www.aniorte-nic.net/apunt_metod_investigac4_4.htm.

.

4 Arispe C, Guerrero J, Acuña L. La investigacion cientifica. Tesis. Guayaquil: Universidad Nacional
5 de Ecuador , departamento de investigacion y postgrados; 2020. Report No.: ISSN.

.

4 Beatriz Q. Calidad de atencion y satisfaccion del usuario en el servicio de emergencia del
6 Hospital Grau 2017. tesis. Lima: Universidad de Cesar Vallejo, Escuela de posgrado; 2017.
. Report No.: ISSN.

4 A. M. calidad de atencion y satisfaccion desde la percepcion del paciente en servicio de
7 emergencia. tesis. chocope: universidad cesar vallejo, trujillo; 2021.

.

4 V R. Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del paciente de servicio de
8 emergencia del hospital III Daniel A carriosn - Essalud. tesis. tacna : universidad nacional jorge
. basadre, tacna; 2020.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José. callao 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José , Callao 2022? • ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José , Callao 2022. • Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José , Callao 2022. 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao 2022</p> <p>Hipótesis específico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entra la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José , Callao 2022. • Existe relación significativa entra la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao 2022. 	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos tangibles • Seguridad • Capacidad • Fiabilidad • Empatía 	<p>Método empleado en el estudio es hipotético deductivo, del enfoque cuantitativo.</p> <p>La población estará conformada por 833 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital San José – Callao</p> <p>La muestra obtenida será de 263 usuarios atendidos en el servicio</p>

<p>hospital San José , Callao 2022?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José , Callao 2022? • ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José, Callao 2022? • ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital San José, Callao 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José , Callao 2022. • Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José , Callao 2022. • Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José , Callao 2022. • Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José , Callao 2022. • Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao 2022. 	<p>Variable 2:</p> <p>Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato digno y respetuoso • Cortesía y amabilidad • Competencia profesional 	<p>de emergencia del hospital San José Callao.</p>
---	--	---	--	--

Cuestionario de calidad de atención

el presente instrumento es anónimo y tienen la finalidad de recabar información sobre la calidad de atención en los hospitales. Dicha información servirá de sustento para realizar un estudio de investigación. Por lo que se les agradece responder todas las preguntas de manera objetiva y sincera a fin de contribuir en la mejora de la atención.

Instrucciones.: Lea con atención y con testa las preguntas marcadas con una x la alternativa que considere correcta de acuerdo a la siguiente valoración

1= nunca 2= casi nunca 3=algunas veces 4=casi siempre 5 =siempre

Nº	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas del servicio de emergencia son adecuadas					
2	los consultorios médicos del servicio de emergencias son apropiados para atender a los pacientes					
3	la señalización de las áreas del servicio de emergencia debe estar visible					
4	la limpieza del servicio de emergencia debe estar constantemente limpio					
5	Considere que el servicio de emergencia cuenta con ambientes apropiados para el funcionamiento de la sala de observación					
6	existe suficiente personal para atender a los pacientes					
7	Existen suficientes médicos especialistas en el servicio de emergencia					
8	Considere que el personal asistencial se encuentra capacitado para trabajar en el servicio de emergencia					
9	las camillas. Y las sillas de ruedas. Son suficientes para el traslado de los pacientes					
10	considera que los equipos se encuentran operativos					
11	considera que los materiales e insumos son adecuados para el personal de enfermería					
	Seguridad					
12	Considere que la acreditación correctamente al ingresar al servicio de emergencia					
13	considera necesario registrar en el sistema si el paciente ha sido referido a otro hospital estación para informar a su familia					
14	el médico registra en su historia clínica el tratamiento que ha recibido					
15	considera que existe comunicación adecuada entre el médico y la enfermera evitación el tratamiento suministrado					
16	los resultados de los exámenes de laboratorio y radiológicos son confiables					

17	considera necesario que las camillas de sala de observación cuenten con barran barandas para evitar la caída del paciente					
18	considere que el médico le brinda la información correcta sobre su diagnóstico y tratamiento.					
	Capacidad de respuesta					
19	Considera usted que el personal que labora en el servicio de emergencia le atendió inmediatamente a su llegada					
20	considere que la atención se realice respetando su prioridad					
21	considere que el personal de admisión le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir					
	Fiabilidad					
22	Considere que el médico que la atendieran muestra interés en solucionar su problema de salud					
23	considera que el médico considera que el médico le presta atención a lo manifestado por usted en la consulta					
24	el personal de enfermería se preocupó por orientar los respecto al cuidado de su salud					
25	considere usted que los procedimientos que le realizaron para mejorar su salud fueron los más adecuados					
	Empatía					
26	el personal asistencial que labora en el servicio de emergencia le trata con respeto y amabilidad					
27	el personal de servicio de emergencia comprende sus necesidades.					
28	el personal de enfermería esta elegante cuando le atiende					
29	el personal del servicio de emergencia se preocupó por orientar el respecto cuya o de salud					
30	el médico le dedica el tiempo necesario para la evaluación física.					

Cuestionario de satisfaccion del usuario

Apreciado usuario :

El presente instrumento es anónimo y tienen la finalidad de recabar información sobre la calidad de atención en los hospitales que dicha información servirá de sustento para realizar un estudio de investigación

Instrucciones: lea con atención y conteste las preguntas marcando una x la alternativa que considere correcta de acuerdo la siguiente valoración.

1= nunca 2= casi nunca 3= algunas veces 4=casi siempre 5=siempre

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	Trato digno y respetuoso					
1	El personal asistencial y administrativos el servicio de urgencias recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios					
2	El personalizar y son agencias hospitales. Que le adiciona satisfactoriamente su demanda					
3	el personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentar en su atención					
4	el servicio de emergencia al hospital verifica e investigar y procesar denuncias y reclamos a través de un trato digno					
5	usted se siente satisfecho con el trato cálido y sutil y la solución de sus problemas					
6	usted confía en los resultados prácticos					
7	el profesional medico que labora en el servicio de emergencia al hospital debe identificarse por su nombr					
	Cortesía y amabilidad					
8	cuando el personal defender al explicar sobre su tratamiento le presta atención					
9	el personal de servicio de emergencia del hospital nuestra capacidad de escucha					
10	El personal técnico asistenciales servicio de emergencia. Realiza alguna pregunta. Éste con la forma correcta					

11	cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio.					
12	el medico en la consulta lo trata bien					
13	Se siente comprendido por el personal que me atendió					
14	el médico cuando lo atendió se mostró sensible.					
15	el médico le dio otras opciones. De tratamiento para solucionar su problema					
16	El personal de enfermería procuró ofrecer las condiciones necesarias para que guarde su intimidad					
17	la sala de observación del servicio de urgencias adecuado para atender su demanda.					
	Competencia profesional					
18	El profesional médico de emergencia observa con determinantes el paciente cuando se encuentra en observación					
19	el profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas por el desempeño.					

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. “calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital san José, callao-2022”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital san José, callao-2022”.

Nombre del investigador principal: Tacuchi Mendoza Kenly Jemis

Propósito del estudio: Conocer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital san José, Callao.

Participantes: se contará con una población de 833 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao

Participación: por medio de una muestra estratificada la población será de 263 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San José, Callao.

Inconvenientes y riesgos: cualquier duda consultas con el investigador principal para resolver todas las dudas.

Participación voluntaria: Ninguno

Beneficios por participar: tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal).

Inconvenientes y riesgos: ninguno solo se le pedirá responder el cuestionario

Costo por participar: ninguno.

Remuneración por participar: ninguno

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo el investigador puede conocer. fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna sanción.

Consultas posteriores: si usted tuviera preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación puede realzarlas en cualquier momento

Contacto con el comité de ética:

Declaración de consentimiento

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento nacional de identidad:

Correo electrónico personal o institucional: