



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS
EXTERNOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA
PRIVADA DE LIMA, 2022**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y
ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR:
AGÜERO NAVARRO, ROSA MARÍA**

**ASESOR:
MG. FERNÁNDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO**

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA

La presente investigación se lo dedico a mi hermana Carmen Felicita, a mi gran amor Walter Eduardo, que partieron al encuentro con Nuestro Señor en la Pandemia, a mi madre por su amor, y a mis docentes que me apoyaron en el proceso de mejora continua.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Norbert Wiener por permitirme afianzar mis conocimientos en la gestión y a los docentes de la especialidad por sus enseñanzas.

ASESOR:
MG. FERNÁNDEZ RENGIFO, WERTHER FERNANDO

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturnco Vera Milagros Lisbeth

VOCAL : Dra. Maria Hilda Cardenas De Fernandez

ÍNDICE

RESUMEN.....	x
Abstract.....	xi
1 EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1 Objetivo general	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Justificación de la investigación	7
1.4.1 Teórica	7
1.4.2 Metodológica.....	7
1.4.3 Práctica	8
1.5 Delimitaciones de la investigación	8
1.5.1 Temporal.....	8
1.5.2 Espacial.....	9
1.5.3 Recursos	9

2	MARCO TEÓRICO.....	9
2.1	Antecedentes.....	9
2.2	Bases teóricas.....	14
2.2.1	Calidad de atención	14
2.2.2	Satisfacción del usuario	18
2.3	Formulación de hipótesis.....	21
2.3.1	Hipótesis general	21
2.3.2	Hipótesis específicas.....	21
3	METODOLOGÍA	23
3.1	Método de la investigación.....	23
3.2	Enfoque de la investigación.....	23
3.3	Tipo de investigación.....	23
3.4	Diseño de investigación.....	24
3.5	Población, muestra y muestreo	24
3.6	Variables y operacionalización.....	25
3.6.1	Variable 1: Calidad de atención	26
3.6.2	Variable 2: Satisfacción del usuario	27
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1	Técnica.....	28
3.7.2	Descripción del instrumento.....	28

3.7.3	Validación.....	30
3.7.4	Confiabilidad	31
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.9	Aspectos éticos	32
4	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	33
4.1	Cronograma de actividades.....	33
4.2	Presupuesto	34
5	REFERENCIAS	35
6	ANEXOS.....	42

Resumen

Conocer la calidad de atención de enfermería desde el punto de vista del usuario externo posterior al cuidado recibido es fundamental, además, porque la satisfacción del usuario es tomada como un indicador principal en la valoración del proceso asistencial. Sin embargo, medir la satisfacción del usuario externo no es un trabajo sencillo, debido a que muchos factores como la infraestructura, la limpieza, la demanda actual por la pandemia, la disponibilidad de los materiales, equipos biomédicos, entre otros pueden influir en esta variable. El estudio tiene como fin determinar cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022. Estudio de enfoque cuantitativo, aplicativo con diseño correlacional. La población y muestra son los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia durante el período marzo y mayo del 2022. Para la recolección de datos se empleará 2 encuestas tipo Likert para la medición de ambas variables de estudio con validez y confiabilidad aceptables. Finalmente se usará el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis que serán mostrados en tablas y figuras para el análisis y discusión.

Palabras Claves: Calidad, atención de enfermería, satisfacción del usuario, usuario externo.

Abstract

Care is an essential part of what nursing does and at the same time is an important determinant of user satisfaction, in addition to being considered a reliable indicator of the quality of the services provided in the emergency department. Therefore, it is important to know the quality of care provided by the nursing professional in its dimensions and the level of user satisfaction, which will allow us to improve the failures and consolidate the strengths in order to have a good health system that provides the quality care that users demand. The objective of the study is to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of external users who come to the emergency department. This is a quantitative, applied study with a correlational design. The population and sample are the external users who come to the emergency department during the period march and may 2022. For data collection, 2 Likert-type surveys will be used to measure both study variables with acceptable validity and reliability. Finally, Spearman's correlation coefficient will be used for hypothesis testing and shown in tables and figures for analysis and discussion.

Key words: Quality, nursing care, user satisfaction, external user.

1 EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Sin lugar a duda, la pandemia COVID-19 puso a prueba a la totalidad de los gobiernos en el mundo y a sus sistemas de atención sanitaria, generando un impacto sin precedente en la gestión y atención de la oferta de los servicios de salud fundamentales, repercutiendo en la falta de oportunidad, acceso y disponibilidad de servicios de alta calidad para los segmentos más vulnerables de cada sociedad, es así que, las unidades y servicios de urgencias y emergencias se vieron colapsados en infraestructura, escasez de personal y problemas de suministro y equipamiento básico para enfrentar esta situación problemática (1).

Los usuarios que tienen la necesidad de atención de salud inmediata y oportuna acuden primeramente al servicio de urgencias y emergencias de cualquier centro hospitalario, siendo este espacio el primer contacto y la primera experiencia con la gestión del sistema sanitario. Como sabemos, los servicios críticos, en su capacidad de respuesta, fue desbordada durante la pandemia, aumentando la densidad, la incertidumbre y las esperas con largos tiempos para la atención, produciendo una escalada de insatisfacción del usuario externo que impacta en la gestión de la institución (2).

La gestión hospitalaria sufre mucho con los temas de atención de calidad e insatisfacción en los servicios de emergencias, por ello, ofertar las atenciones en estos servicios deben hacerse basados en principios de seguridad, calidad, continuidad y oportunidad a todos los usuarios que acuden. Las instituciones sanitarias están continuamente planteando estrategias para mejorar los

procesos en los servicios y de esta forma los pacientes reciban atenciones de calidad de acuerdo a cada situación en particular (3).

La calidad de la atención en los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos con esa atención son dos juicios que se manejan de diferente modo de entendimiento, en ocasiones, se prestan para la confusión de las mismas entre la población. Sin embargo, ambos términos o conceptos llevan a un valor de diferente percepción, de notable relevancia y que a su vez se encuentran totalmente vinculados entre sí (4).

En el planeta, la mayor fuerza laboral en salud para enfrentar la pandemia ha sido representado por el personal de enfermería, el 69% de los profesionales en primera línea fueron enfermeras vinculadas directamente con la atención de los usuarios en el servicio de emergencia. Sólo durante el 2020 se han dado a conocer 1005 ataques al personal de enfermería, en el que 198 casos resultaron en muertes, repercutiendo lamentablemente en la calidad de atención del personal de enfermería (5).

La satisfacción de los pacientes depende principalmente de la atención de los servicios de enfermería, en particular en el servicio de emergencia, además de considerarse un indicador fidedigno de la calidad de los servicios brindados en este servicio (6).

Por ello es fundamental conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en esta unidad, que ayudará plantear mejoras, disminuir las fallas y asegurar las fortalezas con el objetivo de formar un buen sistema de salud que oferte una atención de calidad a los usuarios que lo necesiten. Ya que, las instituciones sanitarias tienen como objetivo satisfacer las necesidades de

salud de sus usuarios, donde la satisfacción se convierte en un instrumento de medida de la calidad en la atención de salud (7,8).

El grado de cumplimiento en la prestación de los servicios de salud por parte de las instituciones prestadoras de salud (IPRESS) de nivel público o privado se define en función de la satisfacción del usuario externo, teniendo como fin lograr el cumplimiento de las necesidades, deseos, expectativas y percepciones adecuadas del usuario externo asociados a la oferta de servicios que le brindan. La satisfacción del usuario se convierte pues en una herramienta de generación de rentabilidad, seguridad y calidad (9).

Las situaciones de la prestación de los servicios de salud en la mayoría de países del área andina presentan una visible deficiencia en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de emergencia. Sólo en nuestro país, desde el 2016 a 2018, “la Superintendencia Nacional de Salud” (SUSALUD) dio a conocer que los reclamos en las instituciones prestadoras de salud, aumentaron en un 50%. Y, cabe destacar que, la insatisfacción que sienten los usuarios hacia los servicios que ofrecen dichas instituciones se encuentra en un promedio alto con un 60% (10).

Recientes hallazgos de Yep y Yupanqui (11) revelaron que en un hospital de la ciudad de Trujillo el 34.7% de los usuarios externos percibieron un nivel de satisfacción muy deficiente respecto a la calidad y el cuidado integral del enfermero en el servicio de emergencia. En tanto Palomino (12), reveló que en un Hospital Nacional de Lima el 54% de los reclamos e insatisfacción del usuario se produjeron por un trato inadecuado y descortés dado por el personal de enfermería.

En este contexto de la realidad problemática, conocer la calidad de atención de enfermería desde el punto de vista del usuario externo posterior al cuidado recibido es fundamental, además, porque la satisfacción del usuario es tomada como un indicador principal en la valoración del proceso asistencial. Sin embargo, medir la satisfacción del usuario externo no es un trabajo sencillo, debido a que muchos factores como la infraestructura, la limpieza, la demanda actual por la pandemia, la disponibilidad de los materiales, equipos biomédicos, entre otros pueden influir en esta variable (13).

En el ámbito de la calidad de atención, que corresponde al cuidado de los pacientes por parte de las entidades prestadoras de salud, con frecuencia es evaluado mediante el cuestionario SERVQUAL, “que mide de manera objetiva la calidad de la atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios”; los datos que se recogen mediante este instrumento permiten reforzar la capacidad de respuesta ante la demanda excesiva de las instituciones que ofrecen los servicios de salud (14).

Finalmente, durante mi experiencia profesional, al interactuar con las personas que se encuentran en el servicio de emergencia y recibir la opinión sobre la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería durante su ingreso y estancia clínica, recojo impresiones como: “el personal no sabe tratar”, “no tienen empatía”, “no hay paciencia”, “no me presta atención”, “la enfermera (o) no me explica”, entre otros aspectos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?

¿Cómo la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?

¿Cómo la dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?

¿Cómo la dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?

¿Cómo la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Identificar cómo la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Identificar cómo la dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Identificar cómo la dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Identificar cómo la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Durante la pandemia, las instituciones prestadoras de salud presentaron problemas cuando los servicios de emergencia colapsaron en infraestructura, escasez de personal y suministros debido a la demanda masiva de los usuarios externos. El impacto se sintió a nivel de calidad en la atención y la satisfacción del usuario (14). Entonces, el presente estudio tiene como finalidad de profundizar, ampliar y fortalecer el conocimiento de estos fenómenos que se sustentan en la teoría de Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado el padre de la calidad de la atención en salud, a fin de mejorar la gestión y la gerencia de los servicios de enfermería.

1.4.2 Metodológica

El trabajo servirá como cimiento para el desarrollo de futuros estudios ya que usa el método científico con un enfoque cuantitativo y observacional, en donde la medición de las variables en estudio se realizará usando instrumentos muy reconocidos como el SERVQUAL

que es una herramienta de indagación multidimensional esbozada para captar las expectativas y percepciones del usuario de un servicio que representan la calidad del mismo. De la misma forma, se usará la Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS) de alta confiabilidad y validez que fue utilizada y traducido en distintos países para medir la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia.

1.4.3 Práctica

Es conocido que factores como la infraestructura, la limpieza, la cantidad de personal disponible, el estado emocional del personal de salud, la demanda por la pandemia, disponibilidad de materiales, equipos biomédicos, entre otros influyen en la complejidad del proceso de medición de la calidad de la atención de enfermería y satisfacción del usuario. Por ello, el estudio contribuirá a la concienciación y comprensión de los principios y conceptos de la gestión y gerencia de la enfermería, ampliará los límites de los conocimientos y habilidades de la enfermera gestora, y, mejorará la calidad de la práctica clínica de la especialidad con altos niveles de comprensión en cuestiones éticas, intelectuales, administrativas, de investigación y profesionales.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

Se ejecutará entre los meses de marzo a mayo de 2022.

1.5.2 Espacial

Se efectuará en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma de Lima.

1.5.3 Recursos

El trabajo será autofinanciado en su totalidad por el investigador.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

A nivel Internacional

Tizón et al. (15), en España el 2020, formuló un estudio con el propósito de: “Determinar la satisfacción de los usuarios y familiares sobre la atención en su ingreso y estancia hospitalaria en una unidad de enfermería”. Investigación observacional, descriptivo transversal realizado en los pacientes y sus familiares directos. Los instrumentos utilizados cuestionario La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale traducido y validado al español. Los resultados que se obtuvieron fue 9.30 puntos de 10 para el nivel de satisfacción de la atención y calidad de cuidados dados. Arribaron a la conclusión que es primordial tener empatía con los familiares y pacientes, hacerles participar en el plan de cuidados, para así lograr que el paciente se encuentre satisfecho con la atención y los cuidados durante el ingreso y la estancia hospitalaria (15).

Zhang et al. (16), en China 2020, en su estudio se formuló el propósito de “examinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería y evaluar los factores que inciden en la satisfacción desde la perspectiva del usuario interno en una región atrasada de

China”. Estudio transversal realizado en 219 usuarios a quienes se aplicó la escala de satisfacción con la atención de enfermería de Newcastle. Resultados. El puntaje logrado fue de $78,15 \pm 4,74$ para la satisfacción general de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería. El 67.7% de los usuarios estaban más satisfechos con las enfermeras que respetaban su intimidad y los trataban como personas. Se llegó a la conclusión que es importante un modelo de atención individualizada enfocado en el usuario y que proporcione suficiente información. Es necesario que el personal de enfermería sea consciente de las necesidades de atención individualizada de los pacientes y que les proporcione más información (16).

Rajabpour et al. (17), en Irán el 2019, realizó un estudio que tuvo como propósito “determinar las percepciones de los usuarios iraníes respecto a los cuidados holísticos y la satisfacción general con la calidad de atención de enfermería”. Estudio correlacional realizado en usuarios de emergencias oncológicas de los hospitales de Irán. Se utilizó el inventario de cuidados holísticos y la satisfacción con la calidad de atención. Los resultados evidencian que existe una correlación significativa de tipo positiva entre la percepción de los pacientes respecto a los cuidados holísticos y la satisfacción general con la calidad de atención de enfermería ($P < 0,01$, $r = 0,32$); lo que significa que, cuanto mayor es la percepción de los usuarios respecto a los cuidados holísticos, mayor es la satisfacción general con la calidad de la atención. Conclusión: El presente estudio mostró que la satisfacción global de los usuarios respecto a los cuidados de enfermería depende de la calidad de atención de enfermería, lo que significa que las enfermeras deben prestar atención a los aspectos físicos, mentales y emocionales de los usuarios para aumentar la calidad de la atención (17).

Zambrano et al. (18), en Ecuador el 2020, desarrollaron un estudio con el objetivo de “determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de emergencias quirúrgicas del Hospital Naval”. Para esto se desarrolló un estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, en una muestra de 167 participantes. En cuanto a los resultados se evidencia que el 95,8% de los encuestados han acudido por primera vez a un centro de salud, el 94,6% reconoce que la atención brindada alcanza un nivel de satisfacción elevada; y se observó una percepción positiva sobre la atención recibida por el personal de enfermería. Finalmente se concluye determinando que, la percepción de los pacientes es muy positiva sobre la calidad de atención del profesional de enfermería (18).

Torres et al. (19), en México el 2020, desarrollaron una investigación cuyo propósito fue “determinar la calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE – Mérida”. Se aplicó un análisis de enfoque cuantitativo, descriptivo, con corte transversal; en una muestra de 60 participantes. Los resultados encontrados demostraron que, la percepción sobre la atención recibida fue satisfactoria en, el 85% de los pacientes refirió que mejor y mucho mejor de los que esperaban. Finalmente se determina que más de la mitad de los pacientes percibe como mucho la calidad de atención de enfermería, y la dimensión con más alto porcentaje de aceptación fue la de trato personalizado que brinda el enfermero (19).

A nivel nacional

Alván et al. (20), el 2020, en su estudio tuvo como propósito “determinar la asociación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de

emergencia del Hospital Apoyo - Iquitos”. Estudio cuantitativo, transversal y correlacional que tuvo una muestra estratificada de 336 pacientes adultos. Los instrumentos empleados 2 cuestionarios tipo Likert. Resultados, la calidad del cuidado enfermero fue buena en un 76.5% de los usuarios y el 76.2% satisfechos del cuidado dado por la enfermera, por lo cual, hay correlación significativa entre las variables de indagación (20).

Curasi (21), el 2019, en su tesis de especialidad se planteó como objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua”. Investigación no experimental, correlacional y corte transversal. Tuvo como sub población no probabilística 128 usuarios. El instrumento utilizado fueron 2 cuestionarios basado en la teoría de Donabedian y Care Q de Patricia Larsson & Ferketich. Los resultados indican que el 50.7% la calidad del cuidado de enfermería fue regular, resaltando las dimensiones entorno y técnica. El 63.3% tuvo grado de satisfacción del usuario alto, específicamente en las dimensiones monitorea y hace seguimiento. Finalmente, se determinó que, existe relación significativa alta entre las variables estudiadas (21).

Martino (22), el 2019, en su tesis de especialidad se planteó el objetivo de “determinar la asociación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado que realiza la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital de Moche I”. Estudio de tipo correlacional, corte transversal con 73 pacientes y se recolectaron la información mediante dos encuestas. Resultados, indican que el 57.73% de los usuarios se encuentran satisfechos respecto al cuidado de enfermería recibido. El 73.3% de los usuarios manifiestan haber recibido buena calidad de

cuidado enfermero. Finalmente, se concluye que, existe relación significativa entre las dos variables de estudio (22).

Ramos et al. (23), el 2019, desarrollo un estudio cuyo objetivo fue “determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una Clínica Privada de Lima”. Para esto se diseñó un estudio cuantitativo, de tipo observacional, correlacional, descriptivo, de corte transversal; en una muestra de 123 participantes. En los resultados el 23,0% de los participantes presento alta calidad de atención, el 58,0% media y el 19,0% baja. “En las dimensiones de la calidad; fiabilidad de 49,0%, capacidad de respuesta de 48,0%, seguridad de 56,0%, empatía de 52,0% y aspectos tangibles de 57,0%. Se evidenciaron relaciones de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles de la calidad de servicio con la satisfacción. Finalmente se determina que, existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la clínica privada (23).

Piedra et al. (24), el 2018, en Lima, realizaron un estudio cuyo fin fue “determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del hospital Essalud II, Vitarte”. El desafío científico logro desarrollar una investigación de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal; en una muestra de 124 participantes usando el cuestionario SERVQUAL y un instrumento validado de satisfacción. En los resultados se evidencia que las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la calidad de atención influyen en la satisfacción del usuario ($p < 0.05$). La dimensión de empatía fue la más

influyente ($r=0,65$). Finalmente, se evidencia que existe correlación significativa entre los objetos de estudio (24).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención

Según Donabedian (25), la “calidad de atención” en el ámbito de la salud está referida al elevado nivel de profesionalismo que muestran los profesionales para cubrir las demandas de la población, mediante el uso racional de los recursos materiales y humano, para obtener un alto grado de aceptación sobre el cuidado que se ofrece.

Se estima que la calidad, es nada más que la autonomía de juicio propio sobre algún hecho o suceso en la línea de la atención en salud, técnica o interpersonal la cual se puede precisar la atención. La calidad de atención técnica, es aquella que se funda en aplicar el conocimiento globalizado, de tal forma que se brinde el máximo bienestar para la salud. Por ello, el grado de la calidad de atención, es definido en la medida que la atención prestada sea capaz de satisfacer la necesidad del usuario, así como alcanzar un equilibrio entre los riesgos y beneficios (25).

La OMS, define a la calidad de atención como “las características propias que engloban a los servicios de salud para con los usuarios, gozando así de las actividades que conforman el primer nivel de atención, prestados a la población”. “Los propósitos más precisos y claros que

pueden estar más relacionados a la calidad de atención son el agrado del paciente, el avance simultaneo del servicio y la eficiencia en la prestación del servicio” (26).

Calidad de atención en enfermería

La calidad de atención en enfermería, se encuentra enlazado en algo que va más allá del cumplimiento de diversas funciones que comprenden el rol del profesional para el cuidado de los pacientes, sino que también están relacionados al recurso científico, la toma de decisiones y la realización de acciones que estén dirigidas a las necesidades del paciente. Esto mismo comprende las acciones necesarias en el nivel afectivo, la actitud y compromiso que tenga en profesional con la acción profesional para ofrecen una excelente atención mostrando siempre una actitud empática a la hora de entablar comunicación con el usuario (27).

Teorías de la calidad de atención

Una de los más sobresalientes es la “Teoría de la calidad y servicio”, propuesta por Karl Albrecht y Jan Carlzon; su teoría se centra en ofrecer al usuario lo que realmente desea recibir, además reúne la triada del servicio, el cual comprende un adecuado sistema, personal con buena disposición y una estrategia de servicio que debe ser direccionada hacia las necesidades, en donde el eje principal es el usuario (28).

Por otro lado, Carlzon, refiere que su teoría denominada momentos de la verdad, en donde el cliente o usuario a cada momento toma contacto con la persona o institución de la cual recibe un servicio, y que se ofrece a cada momento una oportunidad de mejorar o de destruir la

calidad de un servicio; en esta teoría el cliente o usuario simboliza la alta jerarquía en la atención, y se estima a la motivación pieza elemental para lograr la calidad en atención en un servicio ofrecido (29).

Dimensiones de la calidad de atención

Avedis Donabedian fue el precursor del estudio de calidad en la atención de salud y autor del modelo de atención Donabedian que sirvió de base para los demás teóricos. Para él, la calidad se fundamenta en tres ejes o dimensiones, las cuales se relacionan de forma directa con el momento de la atención al usuario (30).

a). Dimensión técnico y científico, hace referencia a cinco factores de la atención. La efectividad, entendida como el éxito de cambios positivos (efecto) aplicados en la salud. La eficacia, la cual está relacionada al alcance de los propósitos en la prestación de los servicios de salud, a través de la aplicación ejecución de las normas técnicas y administrativas. La eficiencia, la cual está relacionada al uso adecuado de los recursos que encaminan a obtener los resultados esperados. La continuidad, relacionada con la prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias. La seguridad, encaminada por la manera en la que se prestan los servicios de salud, determinada por la estructura y los procesos de atención, con el propósito de minimizar los riesgos y optimizar los beneficios para la salud del cliente (30).

b). Dimensión humana, se relaciona con el aspecto interpersonal de la atención, con las características de la persona. Es dónde se debe respetar sus derechos, cultura y rasgos personales

del individuo. Se debe brindar información completa, clara, oportuna y entendible para el paciente o a quien responda por él o ella. Se debe mostrar interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demanda, lo que para el usuario es válido. Se debe mostrar un trato, amable, simpático, afectuoso y solidario en la atención. Se debe tener como principio la ética profesional, de acuerdo con el interés de la población (30).

c). Dimensión entorno, se relaciona con las facilidades que las instituciones de salud disponen para ofrecer un servicio óptimo y de calidad, con costos razonables y sostenibles para el usuario (30).

Se evaluará el comportamiento de la variable calidad de atención mediante el cuestionario de norma internacional SERVQUAL, el cual es utilizado con la finalidad de ofertar una escala de medición de la calidad de los servicios que recibe un cliente, para poder analizar los factores y las expectativas del servicio, de quien espera el servicio; se tendrán en cuenta las siguientes dimensiones (31):

1) Capacidad de respuesta: “Disposición de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una respuesta con una demanda con calidad y en un tiempo adecuado”

2) Empatía: “Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar del otro, de atender y atender las necesidades adecuadamente”

3) Fiabilidad: “Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta, con veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se brinda, probabilidad del buen funcionamiento de algo”

4) Seguridad: “Esta relacionado con el hecho de un ambiente en donde no se registran peligros, daños, ni riesgos, por tanto, se define como los conocimientos y habilidades mostradas por el personal para fomentar credibilidad y confianza”

5) Aspectos tangibles: “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución de salud; esto incluye las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad” (31).

2.2.2 Satisfacción del usuario

Donabedian (30) conceptúa la satisfacción como la “medida del desenlace de la relación profesional de la salud - paciente”. De igual forma, podemos definir como el grado de cumplir por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, relacionado a las necesidades, deseos y expectativas del usuario asociado a los servicios que ofertan. Además. muchos autores indican que la satisfacción del usuario es medir la garantía de la calidad, incluso el desenlace de la asistencia que da el enfermero o cualquier otro personal de salud (31).

Es importante conocer el grado de satisfacción del paciente debido a la probabilidad de un paciente satisfecho realice las indicaciones, sugerencias del cuidado posterior al alta brindados por parte del enfermero. Diversos autores en el área de la salud argumentan que la satisfacción del usuario está definida por la calidad y cantidad de información recibida y se fundamenta en el resultado de la interacción profesional de la salud-paciente (32).

Satisfacción del usuario con la calidad de atención enfermero

El mejor aspecto que pronostica la satisfacción en las unidades prestadoras de servicio de salud es la satisfacción del paciente respecto a la calidad y a los cuidados de atención, siendo así el pilar fundamental en la preservación y rehabilitación de la salud. De igual forma, es importante referir que el determinante clave de calidad de atención sanitaria es la satisfacción del paciente con el cuidado enfermero (33).

Niveles de satisfacción

Es el grado de cumplir, dar conformidad o complacencia de las necesidades, deseos y expectativas del paciente relacionado al servicio recibido, cuyo resultado es el cliente satisfecho o insatisfecho. Satisfacción baja: se produce cuando el servicio recibido es percibido o no logra las expectativas mínimas del paciente. Satisfacción media: se da cuando el servicio recibido es percibido por el paciente para alcanzar las expectativas mínimas. Satisfacción alta: En este contexto el servicio recibido es percibido por el usuario para superar o exceder las expectativas. Es un grado de placer y gusto que supera las expectativas del paciente (34).

Medición de la satisfacción

Se observa una infinidad de instrumentos de medición de satisfacción de los usuarios del cuidado enfermero a nivel nacional e internacional. Las guías de entrevistas o los cuestionarios son herramientas de recogida de datos más utilizadas. La escala Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS) se destaca a nivel internacional en el ámbito del servicio de urgencia y emergencia (35).

La escala CECSS es propuesta y validada por David, Bush & Thomas (1995). La escala CECSS fue utilizada y traducido en diferentes países como EE. UU., España, Corea, Australia, Canadá, Suecia, Eslovenia y China. En tanto, Cuñado, Bernardo, Rial, Marco & García (2002) lo validaron en España, en 102 pacientes de 02 Hospitales de Madrid, concluyendo que tiene buenas propiedades psicométricas, validez de constructo y de contenido. Toma en cuenta 2 dimensiones que identifica la competencia profesional y la información que brinda el enfermero al alta para el autocuidado del usuario externo (35).

La escala CECSS en referente a la fiabilidad de la consistencia interna según Cuñado et al. (35) obtuvo valores de coeficiente alfa de Cronbach global de 0.88, en tanto a las dimensiones de información al alta se obtuvo 0.81 y competencia profesional de 0.88.

2.2.3. Teoría de enfermería

En cuanto a las teorías de enfermería, encontramos a Jean Watson, quien refiere que la calidad de atención está ligado al arte de cuidar, por lo que se debe otorgar un cuidado holístico, ya que el ser humano es un ser único y debe recibir un cuidado en todas sus dimensiones, ya que, si no se realiza un correcto cuidado, se producirá un desequilibrio que puede repercutir en la salud del mismo (36).

Por otro lado, Peplau, hace mención que la calidad de atención, este ligado al cuidado enfermero como un proceso interpersonal, entre el usuario que tiene la necesidad de recibir

ayuda y para ello debe haber un profesional capaz de responder a sus necesidades, en donde el conocimiento forma parte de las funciones que debe ejercer el profesional de enfermería (36).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hipótesis de trabajo (Hi)

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

3 METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se empleará el método hipotético deductivo debido a que durante el desarrollo del estudio se realiza de lo general a lo particular (planteamiento del problema), método analítico porque estudiaremos cada variable según dimensiones (análisis de cada una de las partes del todo), método sintético porque reúne todas las partes para estudiar como un todo (después de desglosar las variables en sus dimensiones vamos estudiarlo como un todo y establecer su relación) (37).

3.2 Enfoque de la investigación

Indagación de enfoque cuantitativo dado que se realizará mediante un proceso sistemático, probatorio y obligatorio que tiene como fin probar hipótesis previamente formuladas haciendo uso del método científico y así generalizar los resultados que se logren en el estudio (38).

3.3 Tipo de investigación

La actual indagación de acuerdo al objeto de estudio es de tipo aplicada porque aplicará conocimientos teóricos a una contexto determinado y concreto para resolver un problema específico y las repercusiones prácticas que de ella provengan (39).

3.4 Diseño de investigación

Indagación con diseño no experimental de tipo transeccional correlacional que describen la relación entre las 2 variables en un contexto determinado tal y como se presenta en la población a estudiar, sin manipulación alguna (40).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población:

Se tomará como referencia el total de atendidos en época de pandemia que fue alrededor de 4,736 entre el mes de abril y mayo 2021, con un promedio mensual de 2,368 atendidos.

Muestra:

Para determinar la muestra se utilizará el método de muestreo probabilístico con un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%. De acuerdo con la fórmula empleada el tamaño de la muestra será de 376 usuarios externos.

Muestreo:

La técnica de muestreo que se empleará será probabilística de tipo aleatorio simple.

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos del servicio de emergencia y firmen consentimiento informado para incluirse en el estudio.
- Usuarios externos que tienen la condición cognitiva plena de realizar la encuesta tipo Likert.
- Usuarios externos que permanezcan en el servicio de emergencia más de 06 horas.

- Usuarios externos que tengan más de 18 años a más.

Criterios de exclusión:

- Usuarios externos que no firmen consentimiento informado para incluirse en el estudio.
- Usuarios externos que presentan un nivel de deterioro cognitivo que dificulte o impida realizar la encuesta tipo Likert.
- Usuarios externos con patologías psiquiátricas.
- Usuarios externos que permanezcan en el servicio de emergencia menos de 06 horas.
- Usuarios menores de edad.

3.6 Variables y Operacionalización

Matriz operacional de la variable 1: Calidad de atención

Matriz operacional de la variable 2: Satisfacción del usuario

3.6.1 Variable 1: Calidad de atención

Definición operacional: Relacionado con la respuesta del cliente frente a la atención del personal de enfermería, la cual es estimada a través de las expectativas y lo percibido por un servicio dado, el cual será medida a través del cuestionario SERVQUAL modificado; en el que podemos encontrar 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) con 3 niveles o valores finales de calidad (alta, media y baja) (33).

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Las citas se cumplen en el día establecido. - Claridad en la orientación sobre su enfermedad. - Cumple con éxito el servicio ofrecido. 		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio óptimo. - Condiciones del servicio. - Comunicación oportuna. 		Alta (82 – 110)
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Solución de problemas. - Genera confianza. - Respeto a la privacidad. 	Categórica	Media (52 – 81)
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad. - Atención personalizada. - Comprensión. - Explicación adecuada. 	Ordinal	
Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones. - Equipos y materiales. - Servicios ofrecidos. - Ambientes higiénicos. 		Baja (22 – 51)

3.6.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición operacional: Es cumplir las necesidades, deseos y expectativas de la atención brindada por el enfermero durante su permanencia en el servicio de emergencia percibida por el usuario externo, el cuál será medido por una escala tipo Likert (Consumer Emergency Care Satisfaction Scale – CECSS) que está compuesto por 19 ítems, distribuidas en la dimensión competencia profesional e información sobre la calidad de atención dado en el alta al usuario externo en tres niveles (alto, medio y bajo) (35).

Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)	
Competencia profesional	- El/la enfermero(a) entrega buena atención.	Categorica	Alto (48-65)	
	- El/la enfermero(a) conoce algún aspecto de su dolencia.			
	- El/la enfermero(a) conocía la profilaxis que requería.			
	- El/la enfermero(a) expone sus procesos de atención.			
	- El/la enfermero(a) habla con términos sencillos que se entienden.		Ordinal	Medio (30-47)
	- El/la enfermero(a) es complaciente al oír su situación.			
	- El/la enfermero(a) se preocupa cuanto dolor siente la persona.			
	- El/la enfermero(a) es cuidadoso y delicado al hacer un procedimiento.			
	- El/la enfermero(a) entiende y comprende la situación de la persona.			
	- El/la enfermero(a) da cabida y responde a consultas.			Bajo (13-29)
- El/la enfermero(a) atendía con paciencia y sin apuros.				
- El/la enfermero(a) responde a todas sus dudas.				
Información sobre cuidados dado en el alta por el profesional de enfermería	- El/la enfermero(a) educa sobre el cuidado en el hogar.		Alto (11-15)	
	- El/la enfermero(a) informa sobre posibles complicaciones en el hogar.		Medio (7-10)	
	- El/la enfermero(a) indica cómo actuar frente emergencias en el hogar.		Bajo (3-6)	

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Se utilizará la técnica de la encuesta para el estudio de ambos fenómenos.

3.7.2 Descripción del instrumento

Instrumento 1: Calidad de atención

Es el Cuestionario SERVQUAL (Quality Service) Modificado, que valora la calidad de atención en enfermería; fue adaptado, modificado y validado por Redhead (33) para la aplicación en la población usuarios de servicios externos, el cual está conformado por 22 ítems, distribuidos en 5 dimensiones de la siguiente manera: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (33).

El cuestionario, SERVQUAL, fue establecido en el año 1989; Parasuraman, Zeithaml y Berry, la adaptaron en el año 1998, para establecer una idea más clara de lo que significa el instrumento, considerado una herramienta para medir la calidad de atención, frente a lo que el usuario observa y percibe. Dentro del ámbito de la salud el cuestionario ha despertado cierto interés para ser utilizado en diversos estudios, del mismo modo ha generado ciertos inconvenientes para determinar las conclusiones luego de su aplicación (34).

En el Perú muchos investigadores han optado por usar la herramienta y modificarlo de acuerdo al comportamiento de la población en estudio, por eso mismo se ha optado por utilizar una versión más actualizada propuesta por Rossana Redhead, en el año 2014; la cual fue

llevada a validación por juicio de expertos obteniéndose una aceptación V de Aiken del 0,85 y la confiabilidad fue realizada a través del Alpha de Cronbach con una puntuación de 0,90, siendo el instrumento confiable para su aplicación. La calificación de instrumento, oscila entre 22 como puntaje mínimo y 110 como puntaje máximo; a mayor puntuación, mejor la calidad atención percibida por el usuario. La escala de valoración se estima entre la calidad de atención baja, media y alta (33).

Instrumento 2: Satisfacción del usuario

Será la escala Consumer Emergency Care Satisfaction Scale – CECSS traducida y validada en español por Cuñado et al. (35). La escala está conformada por presentación, instrucciones, datos generales y las preguntas específicas que concatenan a 19 preguntas.

La escala es de tipo Likert compuesta de 19 ítems con 5 alternativas de respuesta (1=Total desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Regular, 4=De acuerdo, 5=Total de acuerdo). Primero 12 ítems que mide competencia profesional, segundo 3 ítems que mide la información sobre cuidados dado por el profesional de enfermería y finalmente 4 ítems de control. El tiempo promedio de aplicación es de 5 a 10 minutos.

Escala de puntuación general del nivel de satisfacción

Nivel de Satisfacción	
Alto	55 – 75 puntos
Medio	35 – 54 puntos
Bajo	15 – 34 puntos

Fuente: Cuñado et al. (35)

Escala de puntuación del nivel de satisfacción según dimensiones.

Dimensiones	Ítems	Nivel	Puntaje
Competencia profesional	1,2,3,8,10,11,12,13, 15,16,18 y 19.	Alto	48 – 65 puntos
		Medio	30 – 47 puntos
		Bajo	13 – 29 puntos
Información sobre cuidados brindados por el enfermero.	4,6 y 7.	Alto	11 – 15 puntos
		Medio	7 – 10 puntos
		Bajo	3 – 6 puntos
De control (no se contabilizan).	5,9,14 y 17.	-----	-----

Fuente: Cuñado et al. (35).

3.7.3 Validación

Instrumento 1: Calidad de atención

La validez del Cuestionario SERVQUAL (Quality Service) Modificado, fue realizada por Rossana Redhead en el año 2014, mediante el juicio de expertos, obteniéndose una aceptación de V de Aiken del 0,85 por los jueces ($p < 0.05$), con ello se consideró válido el cuestionario para aplicarlo en población peruana (33).

Instrumento 2: Satisfacción del usuario

La escala CECSS fue propuesta y validada por David, Bush & Thomas (1995), fue utilizada y traducido en diferentes países como EE. UU., España, Corea, Australia, Canadá, Suecia, Eslovenia y China. En tanto, Cuñado, Bernardo, Rial, Marco & García (2002) lo validaron en España, en 102 pacientes de 02 Hospitales de Madrid, concluyendo que tiene buenas propiedades psicométricas, validez de constructo y de contenido (35).

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento 1: Calidad de atención

El Cuestionario SERVQUAL (Quality Service) Modificado, pasó el ensayo de confiabilidad de instrumento a través de la prueba de alfa de Cronbach, en la cual se obtuvo una puntuación de 0,90; siendo considerado el instrumento muy confiable para su aplicación en la población peruana (33).

Instrumento 2: Satisfacción del usuario

La escala CECSS en referente a la fiabilidad de la consistencia interna según Cuñado, Bernardo, Rial, Marco & García (2002) obtuvo valores de coeficiente alfa de Cronbach global de 0.88, en tanto a las dimensiones de información al alta se obtuvo 0.81 y competencia profesional de 0.88 (35).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Mediante tabla de códigos y la matriz previamente obtenida, se codificará las encuestas para posteriormente se pueda generar una matriz de datos en el paquete estadístico SPSS versión 26.0 y pueda procesarse de acuerdo a los objetivos propuestos. Se presentará tablas y gráficos, previo a ello la información extraída del SPSS hacia el programa Excel. Para el estudio de los datos, se realizará mediante el uso de las medidas de tendencia central y el coeficiente de correlación de Spearman, en tanto, para la interpretación y discusión de los resultados, se realizará tomando en cuenta el estado del arte y los antecedentes de estudio.

3.9 Aspectos éticos

En el desarrollo del estudio se gestionará para lograr la autorización del gerente de la clínica y las coordinaciones anticipadas con la jefatura de enfermería del servicio de emergencia. Así mismo, se dará a conocer el fin del estudio y seguido firmar el consentimiento informado de la muestra de estudio que acepten incluirse en la indagación, basándose en los principios bioéticos como son: beneficencia, justicia, autonomía y no maleficencia. Durante la aplicación del instrumento se desarrollará respetando las normas y reglamentos éticos de la institución previamente revisadas.

4 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2022															
	Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Establecimiento y delimitación del fenómeno.																
Exploración de fuentes bibliográficas.																
Realizar el problema: planteamiento, formulación, objetivos de la indagación.																
Realizar el problema: justificación y delimitación de la indagación.																
Realizar marco teórico: antecedentes, bases teóricas e hipótesis.																
Realizar metodología: métodos, enfoque, tipo y diseño de indagación.																
Efectuar metodología: población, muestra, muestreo, variables (operacionalización).		*														
Ejecutar metodología: técnicas e instrumentos, proceso y exámenes de los datos, semblantes éticos.																
Formalizar los talantes administrativos del proyecto.																
Verificar anexos.																
Conformidad del plan de tesis.																
Diligencia y recolección de datos.																
Composición de la defensa.																
Defensa de la tesis.																

4.2 Presupuesto

Descripción	Monto (S/.)
Bienes	
Insumos para el proceso de datos.	400.00
Digitalización.	300.00
Útiles de oficina.	400.00
Reproducciones.	400.00
Dispositivo de llamadas.	300.00
Aparatos informáticos.	500.00
Sub Total	2300.00
Servicios	
Pago de desplazamientos.	350.00
Estadístico.	700.00
Digitador.	500.00
Diseño y encuadernación.	300.00
Sub Total	1850.00
Total	4150.00

5 REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Pulse survey on continuity of essential health services during the COVID-19 pandemic [Internet]. 2020 [cited 2021 Oct 5]. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/31-08-2020-in-who-global-pulse-survey-90-of-countries-report-disruptions-to-essential-health-services-since-covid-19-pandemic>
2. Spechbach H, Rochat J, Gaspoz JM, Lovis C, Ehrler F. Patients' time perception in the waiting room of an ambulatory emergency unit: A cross-sectional study. *BMC Emerg Med* [Internet]. 2019;19(1). Available from: <https://doi.org/10.1186/s12873-019-0254-1>
3. Mendez L, Flórez J, Ancaya M del C, Ochoa F, Gonzales R. Tiempo de espera en la atención del usuario COVID. *Rev Científica Enfermería* [Internet]. 2020 [cited 2021 Oct 5];10(2):1–18. Available from: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/70/82>
4. Lostanau J. Satisfacción de usuario y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Perú. [Tesis para obtener el grado de Maestría de Gestion en Salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener. Escuela de Posgrado, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2374>.
5. De Bortoli S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija 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 Pub* [Internet] 2020; 44(1): 64 p. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>.
6. Mollaoğlu M, Çelik P. Evaluation of emergency department nursing services and patient satisfaction of services. *J Clin Nurs* [Internet]. 2016 [cited 2021 Oct 28];25(19–20):2778–

85. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27264389/>
7. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. *Rev la Fac Med Humana* [Internet]. 2020 Jul 9 [cited 2021 Oct 24];20(3):397–403. Available from: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 8. Amaya Y, Jardines M, Hernández M. Instrumento para evaluar el nivel satisfacción en los usuarios de lo servicios asistenciales. *Red Rev Científicas América Lat el Caribe, España y Port* [Internet]. 2009;30(2):1–7. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433569006.pdf>
 9. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo [Internet]. Ministerio de Salud de Perú. Lima; 2011 [cited 2021 Oct 5]. p. 1–58. Available from: <http://www.minsa.gob.pe>
 10. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, Perú [Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, 2018. Disponible en: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019."](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019.)
 11. Yep L, Yupanqui S. Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de Enfermería en Emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray [Internet]. [Trujillo]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2021 [cited 2021 Sep 29]. Available from: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7908/1/REP_LYS.YEP_SUSI.YUPANQUI_SATISFACCIÓN.DEL.USUARIO.EXTERNO.pdf
 12. Palomino J. Análisis de las reclamaciones y la satisfacción del usuario externo en el

- servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati [Internet]. Repositorio de Tesis - UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [cited 2021 Oct 13]. Available from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/15935>
13. Fernández Ä. Satisfacción de los pacientes en un Servicio de Urgencias con los cuidados enfermeros [Internet]. Universidad de Oviedo. Universidad de Oviedo; 2013. Available from: <http://dspace.sheol.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/19466/6/Agueda.pdf>
 14. Valdivia M. Percepción del cuidado humanizado y nivel de satisfacción en pacientes del área observación, Emergencia-Hospital Honorio Delgado [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018 [cited 2021 Oct 5]. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4376>
 15. Tizón E, Camiña M, López M, González A, Piñeiro N, Tenreiro I. Satisfacción de los pacientes y familiares con los cuidados enfermeros en una unidad de hospitalización. Rev la Asoc Nac Dir Enfermería [Internet]. 2020 [cited 2021 Oct 28];27(e12387):1–2. Available from: <http://ciberindex.com/index.php/ts/article/view/e12387>
 16. Zhang J, Yang L, Wang X, Dai J, Shan W, Wang J. Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. BMJ Open [Internet]. 2020 Sep 1 [cited 2021 Oct 27];10(9):e034196. Available from: <https://bmjopen.bmj.com/content/10/9/e034196>
 17. Rajabpour S, Rayyani M, Mangolian P. The relationship between Iranian patients' perception of holistic care and satisfaction with nursing care. BMC Nurs 2019 181 [Internet]. 2019 Oct 26 [cited 2021 Oct 27];18(1):1–7. Available from: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0374-7>

18. Zambrano E, Vera T. User perception of the quality of nursing staff care in the Naval Hospital Surgery Area. *Revista Publicando* [Internet] 2020; 7(65): 64 – 72 p. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510881>.
19. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Perceived quality of nursing attention in a Cardiology service from UMAE – Merida. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* [Internet] 2020; 28(1): 5 – 14 p. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=94014>.
20. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos [Internet]. Universidad Científica del Perú; 2020 [cited 2021 Oct 27]. Available from: [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS CONSUELO ALVÁN MORI Y LARRY LIONEL QUIROZ MURRIETA - TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS_CONSUELO_ALVÁN_MORI_Y_LARRY_LIONEL QUIROZ_MURRIETA_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
21. Curasi E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua [Internet]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019 [cited 2021 Oct 25]. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4376>
22. Martino Y. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera del servicio de emergencia, Hospital Moche - EsSalud [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo; 2019 [cited 2021 Oct 27]. Available from: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16820/2E672.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Ramos K, Podesta L, Ruiz R. "Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima-

- Perú. Rev Horiz Med [Internet] 2020; 20(3): p. 1248. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
24. Piedra I, Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna [Internet] 2018; 31(4): p. 137 - 142. Disponible en: <http://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>
25. Donabedian A. Calidad asistencial. Rev órgano la Soc española Calid Asist [Internet]. 2001 [cited 2021 Oct 28];16(1):76. Available from: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
26. Coronado R, Cruz E, Macías S, Arellano A, Nava T. "El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación [Internet] 2013; 25(1): p. 26 - 33. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/medicinafisica>
27. Gaviria D. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. Rev Investig y Educ en enfermería [Internet]. 2009 [cited 2021 Oct 28];27(1):24–33. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105213198002.pdf>
28. Arango L, Muñoz M, Vega J. Importancia de la satisfacción del cliente interno a través del modelo Karl Albrecht en relación con el caso Taco Bell, Villavicencio, Colombia. [Tesis de grado para optar el título de Psicología]. Villavicencio: Universidad Cooperativa de Colombia, Villavicencio; 2020. Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18145>
29. Zavaleta E, García L. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota, Chiclayo, Perú. [Tesis para optar el grado Maestría en los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27230>

30. Donabedian A. Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Q* [Internet]. 2005 [cited 2021 Oct 20];83(4):691. Available from: [/pmc/articles/PMC2690293/](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/PMC2690293/)
31. Ministerio de Salud - MINSA. Encuesta de Calidad y Satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud. Dirección General de Salud de las Personas, Ed. MINSA. Lima - Perú; 2002
32. Hulka B, Cassel J, Kupper L, Burdette J. Communication, compliance and concordance between physician and patients with prescribed medications. *Am J Public Heal* [Internet]. 2010;66(7):847–53. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1653458/>
33. Redhead R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4806>.
34. Romero M. Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico [Internet]. TDX (Tesis Doctorals en Xarxa). Universidad de Barcelona; 2016 [cited 2021 Oct 5]. Available from: http://www.tesisenred.net/handle/10803/383031%0Ahttp://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/98701/1/MRG_TESIS.pdf
35. Cuñado A, Bernardo C, Rial C, Marco A, García F. Instrumento Cecss Piloto [Internet]. Scribd.com. 2002 [cited 2021 Oct 5]. p. 1–8. Available from: <https://www.scribd.com/document/104190974/Instrumento-Cecss-Piloto>
36. Torres O, Rosado G. Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los padres de los pacientes hospitalizados en cuidados intensivos del Hospital de

Emergencias Pediátricas, Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo, Lima; 2015. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21990>

37. Pino R. Metodología de la investigación. Lima: Editorial San Marcos; 2007. 58 p.
38. Hernández R, Fernández C, Baptista M del P. Metodología de la investigación. 6th ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2014. 4 p.
39. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica. 2nd ed. Lima: Editorial Mantaro; 1998. 13 p.
40. Hernández R, Fernández C, Baptista M del P. Metodología de la investigación. 5th ed. México: Editorial McGraw-Hill; 2010. 152 p.

6 ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título de la investigación: “Calidad de atención y Satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?</p> <p>¿Cómo la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?</p> <p>¿Cómo la dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona con la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar cómo la dimensión fiabilidad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Identificar cómo la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hipótesis de trabajo (Hi) Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis nula (Ho) No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención.</p> <p>Variable 1: Satisfacción del usuario.</p>	<p>Método de investigación Método hipotético – deductivo.</p> <p>Diseño de la investigación Enfoque cuantitativo. Estudio de tipo aplicada. Diseño No experimental de tipo transeccional correlacional.</p> <p>Población Compuesta por 4736 usuarios externos del servicio de emergencia en abril y mayo del 2022.</p> <p>Muestra Será de 376 usuarios externos obtenida mediante la fórmula de proporciones para población finita con un nivel de confianza del 95% (1.96) y un error relativo de 0.05.</p> <p>Muestreo</p>

<p>satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?</p> <p>¿Cómo la dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022?</p> <p>¿Cómo la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022??</p>	<p>Identificar cómo la dimensión seguridad de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Identificar cómo la dimensión empatía de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Identificar cómo la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p>	<p>dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los cuidados de enfermería en los usuarios externos del servicio de emergencia de una Clínica Privada de Lima, 2022.</p>	<p>Probabilística de tipo aleatorio simple.</p>
---	--	---	---

Anexo N° 02: Instrumentos

Cuestionarios de Calidad de atención y Satisfacción del usuario

Estimado usuario, estoy realizando un estudio de investigación y para ello, solicito su ayuda mediante la expresión fidedigna a las interrogantes que a continuación se le muestran, decir que los reseñas son de naturaleza incógnitos. Reconozco adelantadamente su contribución en esta tesis.

Instrucciones:

Conmemore que no hay contestaciones cultas o erróneas; por tanto, acorde a su conciencia valore las preguntas teniendo en consideración esta escala:

1 = Nunca

2 = Casi Nunca

3 = A Veces

4 =Casi Siempre

5 = Siempre

Sexo: Femenino () Masculino ()

Estado civil: Soltera () Casado () Conviviente ()

Edad:

I. Cuestionario SERVQUAL (Quality Service) Modificado

Aseveraciones	NUCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
El personal de enfermería, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos, o trámites para la atención de su consulta.					
La atención realizada por el personal de enfermería se realiza en el horario programado.					
La atención se realiza respetando el orden de programación y el orden de llegada.					
Su historia clínica se encuentra disponible en el consultorio para su atención.					
Las citas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad.					
La atención en el staff de enfermería es rápida.					
La indicación del personal de enfermería para los análisis de laboratorio es entendible.					
La información respecto a exámenes externos es entendible por parte del personal de enfermería.					
La atención en los consultorios es rápida.					
Durante su atención se respeta su privacidad.					
La enfermera le realiza un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.					
El personal de enfermería le brinda el tiempo necesario para las preguntas sobre su problema de salud.					
El personal de enfermería que atiende su problema de salud le inspira confianza.					
El personal de consulta externa lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.					
La enfermera que lo atendió mostro interés en solucionar su problema de salud.					
Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brinda sobre el problema de salud que presenta.					
Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brindo sobre su tratamiento recibido: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.					
Usted comprende la explicación que el personal de enfermería le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron.					
Los carteles, señalización de lugar de consulta son adecuados para orientar a los pacientes.					
Al momento de la consulta cuentan con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
Los consultorios cuentan con los equipos y materiales necesarios para su atención.					
Los consultorios y la sala de espera son limpios y cómodos.					

II. Escala Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS)

Nº	ÍTEMS	En total desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De acuerdo	Total de acuerdo
1	El/la enfermero(a) presto sus servicios con calidad.					
2	El/la enfermero(a) sabía algo de mi enfermedad.					
3	El/la enfermero(a) sabía el tratamiento que yo necesitaba.					
4	El/la enfermero(a) me dio instrucciones para cuidarme yo mismo en casa.					
5	El/la enfermero(a) debería haber sido más atenta de lo que fue.					
6	El/la enfermero(a) me comunicó los problemas que podía esperar.					
7	El/la enfermero(a) me dijo lo que podía ocurrirme en casa.					
8	El/la enfermero(a) explicaba todos los procedimientos antes de hacerlos.					
9	El/la enfermero(a) parecía demasiado ocupada en el control de enfermería para dedicar un rato a hablar conmigo.					
10	El/la enfermero(a) explicaba las cosas en términos que yo pudiera entender.					
11	El/la enfermero(a) era comprensiva al escuchar mi problema.					
12	El/la enfermero(a) parecía de verdad preocupado(a) por mi dolor y mis temores.					
13	El/la enfermero(a) fue lo más amable posible cuando hacía técnicas dolorosas.					
14	El/la enfermero(a) me trataba como un número en vez de como una persona.					
15	El/la enfermero(a) parecía comprender como me sentía.					
16	El/la enfermero(a) me dio la oportunidad de hacer preguntas.					
17	El/la enfermero(a) no fue muy amable.					
18	El/la enfermero(a) se tomaba el tiempo necesario para atenderme.					
19	El/la enfermero(a) se aseguró de que todas mis preguntas obtuvieran respuesta.					

Anexo N° 03: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN OBSERVACIONAL.

Estimado colaborador, sirva por el presente brindar su anuencia mediante la suscripción del mismo para participar en este trabajo de investigación que reúne los siguientes aspectos y contiene elementos que deben ser aceptados previamente:

Título del proyecto: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN LOS USUARIOS EXTERNOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA, 2022”.

Nombre de la investigadora:
AGÜERO NAVARRO, ROSA MARÍA

Finalidad del proyecto: Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia.

Beneficios por participar: Aportará a mejorar la gestión y la gerencia de los servicios de salud en nuestra institución para ofrecerle un mejor servicio.

Inconvenientes y riesgos: No hay riesgo o peligro alguno en este proceso; siéntase tranquilo que no será sometido a ningún proceso invasivo o doloroso.

Costo por participar: No tiene ninguno, es libre y voluntario la participación.

Confidencialidad: Se mantendrá extrema discreción.

Renuncia: Lo puede hacer en cualquier momento y en cualquier lugar, no tendrá inconvenientes.

Consultas posteriores: En mi condición de coordinadora podrá llamarme en cualquier momento durante la encuesta.

Contacto con el Comité de Ética: Cualquier situación anómala y que atente contra su libertad y sus derechos puede acercarse a cualquier módulo para encaminarlo hacia el presidente del comité de ética de la Clínica Ricardo Palma

Participación voluntaria: Su participación es voluntaria, sin coacciones ni presiones.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Expreso que he leído y comprendido, tuve el lapso y la autorización de formular cuestiones, las cuales fueron resueltas complacientemente, no he visto coacción ni he sido influido indebidamente a participar o avanzar involuntariamente en el análisis.

Apellidos y nombres del colaborador:	Rúbrica o huella digital
N° de DNI:	
N° de celular:	
E-mail:	

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante