



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de
emergencia de una clínica privada

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autora: Paz Alejandro, Flor

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-7591-4088>

Asesora: Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

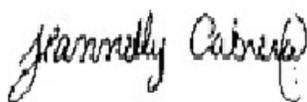
Yo, Paz Alejandro, Flor, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada”, Asesorado por la Docente Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola, DNI N° 48832154, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>, tiene un índice de similitud de 11 (Once) %, con código oid:14912:341683939, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor(a)
 Paz Alejandro, Flor
 DNI N° 43168466



.....
 Firma de la Asesora
 Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola
 DNI N° 48832154

Lima, 14 de Noviembre de 2022

DEDICATORIA:

Este trabajo se lo dedico al ser más sublime que es mi madre que con sus consejos pude hacer posible esta investigación

AGRADECIMIENTO:

Agradezco infinitamente a Dios
y a mis amados padres por ser el
pilar de apoyo para terminar mi
proyecto.

Asesora: Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>

JURADO

Presidente : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

Secretario : Mg. Fernandez Rengifo, Werther Fernando

Vocal : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

Índice general

Contenido	Pág.
Índice general	vi
Índice anexo.....	ix
Resumen	x
Abstract	xi
1. EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problema específico	4
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.4.1 Teórica	6
1.4.2 Metodológica	6
1.4.3 Práctica	7
1.5 Delimitación de la investigación	7
1.5.1 Temporal	7
1.5.2 Espacial	8
1.5.3 Recursos.....	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes	9
2.1.1 Antecedentes Internacionales	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales	11
2.2 Bases teóricas.....	13

2.2.1 La calidad.....	13
2.2.2 Calidad de atención y calidad de atención en salud.....	13
2.2.3 Calidad de atención de enfermería	14
2.2.4 Dimensiones de calidad de atención.....	15
2.2.5 Nivel de satisfacción del paciente	16
2.2.6 Dimensiones de Satisfacción del usuario	17
2.2.7 Paciente de emergencia	17
2.2.8 Servicio de emergencia	17
2.2.9 Clínica privada	18
2.3. Formulación de hipótesis.....	18
2.3.1 Hipótesis general	18
2.3.2 Hipotesis específica.....	18
3. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Método de la investigación.....	21
3.2. Enfoque de la investigación.....	21
3.3. Tipo y Nivel de investigación.....	21
3.4. Diseño de la investigación	22
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variables y operacionalización.....	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.7.1 Técnica e instrumento	26
3.7.2 Descripción de instrumentos	26
3.7.3 Validación.....	27
3.7.4 Confiabilidad.....	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9. Aspectos éticos.....	29
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	31
4.1 Cronograma de actividades	31
4.2 Presupuesto	32
5. REFERENCIAS.....	33
Anexos.....	43

Índice anexo

Anexo N° 01. Instrumentos para recolección de datos	43
Anexo N° 02. Consentimiento informado	45
Anexo N° 03. Matriz de consistencia	46

Resumen

La calidad de atención es muy reconocido mundialmente y de aplicación común en todo el ámbito institucional público/privado independiente de su nivel organizacional. La calidad de atención en el sistema de salud es la simplificación de los procesos en la prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y conservación de la salud con estándares referenciales de la calidad; entonces toda calidad en la prestación de la salud es evaluada por los usuarios quienes finalmente si sus expectativas fueron satisfechas o insatisfechas. El objetivo del presente trabajo es “Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada. La metodología empleada será una investigación deductiva, enfoque cuantitativo, tipo observacional, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental transversal. La muestra estará conformada por 246 pacientes que fueron atendidas en el servicio de emergencia de la clínica privada. La técnica empleada será encuestas y su instrumento SERVQUAL fue modificada por el MINSA para los establecimientos de salud, dichos instrumentos serán puestas a disposición a juicio de expertos para la validación y la confiabilidad será medido por medio de estadística para tal fin. Se ejecutará el entre febrero, marzo y abril del 2024. Los datos que son obtenidos serán clasificadas, almacenadas en una base de datos para luego ser analizadas empleando los medios informáticos (Excel 2013 y SPSS 28). Los datos serán analizados, luego ilustradas en tablas y gráficos según corresponda; finalmente se realizará los análisis en interpretación mediante las pruebas las pruebas no paramétricas Rho de Spearman para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

Palabras claves: Calidad Atención, Satisfacción, Enfermería, Emergencia, Clínica privada.

Abstract

The quality of care is a globally recognized issue that is commonly applied throughout the public and private institutional sphere, regardless of its organizational level. The quality of care in the health system is the simplification of the processes in prevention, diagnosis, treatment, rehabilitation and health conservation with referential quality standards; then all quality in the provision of health is evaluated by the users who finally if their expectations were satisfied or unsatisfied. The objective of this work is "Determine the level of relationship that exists between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service of a private clinic. The methodology used will be a deductive investigation, quantitative approach , observational type, correlational descriptive level, cross-sectional non-experimental design. The sample will be made up of 246 patients who were treated in the emergency service of the private clinic. The technique used will be surveys and its SERVQUAL instrument was modified by MINSA for health establishments, these instruments will be made available to expert judgment for validation and reliability will be measured by means of statistics for that purpose. It will be executed between February, March and April 2024. The data that is obtained will be classified, stored in a database and then analyzed through the use of computer systems (excell 2013 and SPSS 28). The data will be analyzed, then illustrated in tables and graphs as appropriate; Finally, the interpretation analyzes will be carried out by means of the Spearman's Rho unparamented tests to accept or reject the hypotheses.

Keywords: Quality Care, Satisfaction, Nursing, Emergency, Private clinic.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La calidad de atención es la prestación de los servicios y es medida a través de la satisfacción de los usuarios, en tal sentido dicha evaluación es un indicador de suma importancia para el sistema de salud. Por otro lado, la investigación que se pretende llevar a cabo es aportar fundamentos relevantes que manifieste el estado situacional del servicio prestado por el sistema de salud a fin de corregir posibles eventos negativos y de fortalecer las actuales fortalezas de los servicios de salud (1).

La satisfacción del usuario también es un indicador que mide la atención de calidad en las entidades de servicios de salud. Para tal efecto, se emplean como instrumentos muchas técnicas, que mida de modo objetiva la calidad de atención por el nivel de satisfacción de los usuarios. Los resultados alcanzados por medio de este instrumento permitirán ampliar la capacidad respuesta ante una demanda insatisfecha (2,3).

La calidad de atención y la satisfacción del paciente en nuestros tiempos es muy reñido en la en la atención recibida por los usuarios en relación al personal de salud en las áreas del emergencias, donde los pacientes exigen que las atenciones sean eficientes, eficaces y humanistas ,por ello que la Organización Mundial de la salud (OMS) da a conocer que los pacientes deben ser atendidos eficientemente por personal preparado como son las enfermeras teniendo en cuenta la información completa del paciente así evitar complicaciones ,a ello se suma el buen trato del personal de salud (4)

Los pacientes acuden a los servicios de salud a fin de recibir atención oportuna y segura por el personal de la salud, en primera línea se ven reflejados en los cuidados de los enfermeros ya que sin su asistencia profesional su enfermedad puede agravarse. En tal sentido, todos los cuidados deben ser aplicados con las buenas prácticas y calidad profesional lo que finalmente será reflejado en la satisfacción por la atención recibida en el área de las emergencias (5).

La Organización Panamericana de salud (OPS), indica que para la calidad de atención y satisfacción del paciente uno debe ser empático desde el primer contacto y prestar servicios con un alto nivel de excelencia profesional por cada paciente según su diagnóstico en el servicio de emergencia (6).

Estudios en los establecimientos de atención de emergencia en la comunidad europea muestran que las satisfacciones sobrepasan el 90%, lo más trascendental son los aspectos el trato con cortés, el desempeño y esfuerzo del profesional de enfermería para reducir la ansiedad de los pacientes de tal manera los usuarios se sientan más confortables. Es así que los usuarios que acuden a los servicios de salud, tuvieron buena referencia sobre la imagen mostrada por las enfermeras como el trato, pero, hubo muchas veces la impuntualidad y la demora en el proceso de atención (7).

En tiempos contemporáneos en EEUU, vienen tomando interés primordial respecto a los aspectos en el desempeño profesional y calidad de atención; también sumado a ello tienen interés en la situación sociodemográfica de la población, sus necesidades y expectativas en la prestación de la salud (8). En centro américa, vienen llevando acciones trascendentales para alcanzar la satisfacción de los pacientes en los servicios asistenciales de servicio de emergencia; estas mejoras conforman en el proceso de evaluación de indicadores y como trazador en proceso de atención; a su vez, para tal efecto dispusieron muchas normas sobre

calidad y satisfacción de los usuarios junto a los procedimientos; luego de los procesos de evaluación llegaron a los resultados que el 40% de los mexicanos revelaron falta de amabilidad del personal de salud (9).

En Chile, las evaluaciones de la calidad son frecuentes en servicios de emergencia donde reportaron lo que respecta el buen trato, tiempo de evaluación clínica. Por otro lado, que un 64,6% de los chilenos piensa que hay escases de los profesionales de la salud (10).

En nuestro país, se viene tomando con mayor fuerza el fomento de la calidad en los servicios asistenciales de salud y con plena participación del personal asistencial como parte de la mejora de la calidad (11). En el MINSA, los estudios realizados en los establecimientos de salud demuestran una calificación deficiente. Desde el año 2011, está vigente la guía técnica de la evaluar la satisfacción de los usuarios en las instituciones de salud (12).

Desde su aprobación de la norma técnica, la implementación y puesta en práctica arrojaron los hospitales de lima metropolitana mostrando una baja calidad de satisfacción en un servicio de emergencia el 60% (13). Por otro lado, existe en general hay cierta similitud entre los hospitales sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia donde (51%) califican de nivel medio y bajo (22%), entonces el sentir de los pacientes es los hospitales no es buena calidad de atención (14,15).

Los profesionales de enfermería que laboran en la clínicas privadas al igual que en otras instituciones de la salud pública vienen prestando servicios en la atención de los pacientes de emergencia con distintas patologías, es en donde el personal de salud del servicio de Emergencia tiene que afrontar muchos desafíos que a menudo a las situaciones difíciles por muchas demanda de pacientes; a su vez, brinda en medida de sus posibilidades una atención de calidad y eficaz; por otro lado tiene que mantener alerta ante cualquier situación que

compromete la vida del paciente y en la experiencia clínica debe observar también el comportamiento de pacientes a que sus necesidades sean atendidos oportunamente en el servicio de emergencia. Por tal motivo, se pretende plantear el presente trabajo con el propósito de obtener datos que sean útiles para mejorar la calidad de atención de los pacientes que acuden a la clínica y de tal manera satisfacer sus necesidades

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada?

1.2.2 Problema específico

- a) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión elementos tangibles en el servicio de emergencia de una clínica privada?
- b) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión seguridad en el servicio de emergencia de una clínica privada?
- c) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia de una clínica privada?
- d) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia de una clínica privada?

- e) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión empatía en el servicio de emergencia de una clínica privada?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión elementos tangibles en el servicio de emergencia de una clínica privada.
- b) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión seguridad en el servicio de emergencia de una clínica privada.
- c) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia de una clínica privada.
- d) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia de una clínica privada.

- e) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión empatía en el servicio de emergencia de una clínica privada.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La justificación teórica se refiere cuando el investigador pretende profundizar los enfoques teóricos existentes a fin de ampliar una línea de investigación. De tal manera, generar reflexión y discusión sobre un a fin de profundizar los conocimientos existentes, confrontando la teoría, contrastando resultados o generando epistemología (16).

En este caso el propósito de la justificación teórica de la investigación es ampliar las bases teóricas existentes, de modo que se explicará desde distintos enfoques teóricos con la finalidad que a futuro sea de utilidad y referencia teórico para los investigadores.

1.4.2 Metodológica

Está referido al desarrollo de un método válido y confiable; por otro lado, está referido a un instrumento para recolectar datos sea metodológicamente confiables para llevar a cabo un estudio según sea el caso para cada variable (17).

Los instrumentos metódicos empleados son válidos y confiables para el estudio que se pretende realizar; por otro lado, el estudio en todo su etapa de desarrollo seguirá los pasos metodológicos y técnicos establecidos por la universidad, de ta manera,

lograr la rigurosidad científica que permita en la investigación llegar a sus objetivos propuestos y sea de utilidad a la próximas investigaciones académica de la universidad en general y todos los interesados en ahondar sobre la temática propuestas.

1.4.3 Práctica

Mediante la justificación práctica es generar aportes directos o indirectos relacionado al tema en estudio, en tal sentido, ayuda a lograr a solucionar un problema o de lo contrario propone estrategias que al ponerse en práctica contribuirán a su solución (18).

Los resultados obtenidos conforme los objetivos planteados será punto de partida para plantear estrategias de solución y de referencia para los gestores en mejorar u orientar sus procesos en la mejora de la calidad de atención. Asimismo, las recomendaciones serán claros sin ambigüedades para otros trabajos que quieran investigar en un tiempo muy cercano y que les sirvan para mejorar la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia, utilizar los resultados para implementar trabajos que permitan a los profesionales tener el debido descanso y un rendimiento en su labor asistencial mucho más efectiva.

1.5 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal

Es el tiempo en que se realizará la investigación para ello se deben señalar los intervalos de tiempo (19).

El estudio a la se pretende realizar será temporal para ello se tomará un tiempo referencial de noviembre, diciembre del 2023 y enero del 2024.

1.5.2 Espacial

La delimitación espacial está referido a espacio geográfico donde se llevará a cabo la investigación, comprende un lugar institucional, ciudad, localidad, región, etc. (19).

La ejecución de este trabajo de investigación se llevará a cabo en las instalaciones del servicio de emergencias de una clínica privada de Lima Metropolitana. Año 2024.

1.5.3 Recursos

Están referidos a la disponibilidad de uso de los recursos pueden ser humanos, financieros, materiales científicos y tecnológicos. En este caso se emplearán recursos económicos propios del investigador; en cuanto a los recursos humanos estará conformado por la investigadora, asesor, pacientes que acuden al servicio de emergencia. Por otro lado, lo tecnológico se delimitó trabajar con equipos informáticos como el internet y algún software. Finalmente, el recurso bibliográfico fue abierto a disposición de la investigadora

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Castro et al. (20), realizaron estudio en el año 2021 en Ecuador con el objetivo de “determinar los factores que influyen en la calidad de atención del servicio de emergencia de un hospital de tercer nivel en la ciudad de Quito”. La metodología que emplearon fue cuantitativo, descriptivo, transversal, con modelo de Donabedian. Participaron 154 pacientes a los que aplicaron la encuesta. Los resultados arrojaron que el 96,8 % personas atendidas recibieron un trato amable, la institución cuenta con los procesos bien definidos, en cuanto al tiempo de atención 47,4 % fueron conformes y 48,5 % revelaron que el personal asistencial en los servicios hospitalarios es insuficiente para satisfacer las demandas (20).

Andrade (21), realizó estudios en Bolivia en el año 2021 con el propósito de “determinar calidad y satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencias de la Clínica GAER de la ciudad de la Paz en el 2° trimestre de la gestión 2021. La metodología empleada fue descriptiva, de corte Transversal. Se evaluaron 305 participantes. Los resultados obtenidos fueron que menos del 50% encuestado expresaron su insatisfacción global por lo que debe mejorar en la calidad de atención, dichos resultados representan una situación negativa para la Clínica, por tal situación es necesario que los gestores de salud tomen las medidas correctivas para mejorar y adecuar el desempeño de los profesionales en todo nivel prestacional (21).

Vizcaíno et al. (22), realizaron investigaciones en México con el objetivo de “Determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco”. Las metodologías empleadas fueron

cuantitativas de tipo descriptivo, transversal y correlacional en un solo momento, con base al modelo SERVICE PERFORMANCE. Aplicaron encuestas en un hospital de Zapopan, Jalisco a una muestra aleatoria de 96 pacientes de emergencia. Los resultados fueron que el 71.9% presenta satisfechos en la empatía, en la fiabilidad 62.5%, la capacidad de respuesta en un 47.9%, 66.7% Seguridad y tangibilidad 56.3%. Concluyeron que la calidad de servicio percibida de los pacientes depende del desempeño del personal de salud de la entidad, estos resultados facilitan la toma de decisiones para que los administradores de la salud garanticen la atención de calidad en todo momento (22).

Guadalupe et al. (23), realizaron estudios en Ecuador en el año 2019 con el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro”. La investigación fue cuantitativa desde su enfoque, descriptivo de corte transversal, no experimental. Los arrojaron que la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad fueron las dimensiones con altos problemas de calidad, por otro lado, la dimensión con baja calificación fue la de tangibilidad. Concluyeron que no hubo diferencia significativa entre los pacientes satisfechos e insatisfechos siendo uno y otro de 3.62 y 3.5 en promedio (23).

Torres et al. (24), desarrollaron una investigación en México en el año 2020, cuyo objetivo 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. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQHOS-E. 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 (24)

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Pacheco (25), ejecutó estudios en el año 2021 con el objetivo de “determinar la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en Pandemia COVID-19 en el Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro-2020”. El estudio desde un punto de vista enfoque cuantitativa, de metodología descriptiva, inductiva, correlacional, del diseño fue investigación no experimental. Estuvo conformado por 177 pacientes como muestra a las que se les aplicó encuesta para medir los variables de la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente. Llegaron como resultado que el nivel de atención fue regular con un 91,5%, la fiabilidad el 46.2%, refirieron que no hubo una buena atención, la dimensión capacidad de respuesta el 10.3% refirieron que la atención de calidad de es buena. Como conclusión, la atención de calidad es regular en el hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro (25).

Castro (26), realizó estudios en el año 2021 con la finalidad de “determinar el nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente clínico Daniel Alcides Carrión 2021”. El estudio fue cuantitativo, transversal y analítico. Los 115 usuarios conformaron la muestra; los resultados obtenidos fueron que el 98.3% tuvo de satisfacción mediana y sólo 1.7% insatisfechos. En cuanto a la accesibilidad se observa que un 43.4% tienen la accesibilidad mediana y el 39.13% es baja y sólo de 7.39% es alto; lo que explica y facilita refieren en un 72.1% es mediana satisfacción; asimismo, solo el 10.4% es alto y otro 17.3% es bajo; por otro lado, en el conforta refieren el 56.52% es mediana satisfacción, un 26.09% alto; a su vez, lo que anticipa el 100% es medio. En lo que corresponda de mantener

relación de confianza un 90.43% de satisfacción mediana y un 9.57% bajo; finalmente, lo que monitorea y hace seguimiento al paciente muestran mediano nivel en un 64.35 (26).

Arias y Córdova (27), realizaron trabajos de investigación con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021”. La metodología de investigación fue de tipo básica, no experimental, descriptivo correlacional. Conformaron para el estudio un total de 118 pacientes de emergencia; la técnica utilizada fue encuesta cuestionario Servqual para cada variable. Obtuvieron como resultado que el 17.8% revelan una calidad del cuidado de enfermería mala, 58.9% regular y el 23.33% bueno; asimismo, el 18.9% muestra insatisfacción, el 52.2% muestra una satisfacción intermedia y el 28.89% demuestra una satisfacción completa. Concluyeron que hubo una relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021; por cuanto su valor obtenido de correlación fue 0.73, con una significancia de $p=0.000$ (27).

Quisocala (28), realizó estudios en el año 2020 con la finalidad de “establecer la relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia y el cuidado humanizado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche – Arequipa 2020”. Empleó como método descriptivo cuantitativo, de diseño correlacional, corte transversal. El instrumento utilizado fue “CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)”. Conformaron para la muestra los 42 pacientes que acudieron al servicio de emergencia. Como resultado obtuvo que el 60% de los usuarios fueron de satisfacción poca; el 62% de los pacientes consideraron que recibieron favorablemente el cuidado humanizado de las enfermeras. Concluye que existe relación

entre la satisfacción del paciente y el cuidado humanizado $P=0.00$ que es estadísticamente significativa (28).

Alvan y Quiroz (29), en el año 2021, desarrollaron un estudio en Iquitos, con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos”. Se llevo un método de estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal; en una muestra de 336 pacientes. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios de tipo escala likert, el primero conformado por 18 ítems y el segundo estructurado por 25 interrogantes. Los resultados evidencian que, en cuanto a la calidad de cuidado de enfermería, el 76,5% indico que es bueno, 21,1% regular y el 2,4% malo. Por otra parte, en lo que respecta a la satisfacción el 76,2% presentó satisfacción y el 23,8% estuvieron insatisfechos. Finalmente se concluye determinando que existe relación entre las variables de estudio donde el p valor fue de 0,000 (29).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 La calidad

La calidad es el grado de cumplimiento de requisitos estandarizados en los servicios o productos; es decir, la calidad es el cumplimiento de requisitos. Por otro lado, la calidad está basada en la satisfacción del cliente, por lo tanto, la calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas (30).

2.2.2 Calidad de atención y calidad de atención en salud

La calidad de atención es la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a las necesidades del usuario. Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía

de obtener el beneficio máximo para para el usuario y debe garantizar la rentabilidad de los recursos, dado que estos son limitados y la atención muy costosa (31).

La Calidad de la Atención en Salud está estrictamente relacionado a la satisfacción de las necesidades y requerimientos del paciente, su familia y la sociedad. Por otro lado, el objetivo de toda organización es encaminar del rumbo de los objetivos a fin de lograr niveles de excelencia en la prestación de los servicios eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones (31).

La Organización Mundial de la Salud la caracteriza a la calidad de atención que es un medio para alcanzar un alto grado profesionalismo, un uso óptimo de los recursos, un riesgo mínimo para el paciente y tal sentido habrá alta satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud (32).

2.2.3 Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención de enfermería es el ejercicio de la profesión conforme los principios, normas y cumplimiento de los estándares de la calidad (33).

La labor asistencial del profesional de Enfermería es el cuidado integral del paciente para lo cual debe poseer alto grado de formación humanística, científica y moral.

La atención del paciente inicia desde su admisión a los servicios asistenciales para la prestación de la salud y prosigue durante el tratamiento. Entonces, la responsabilidad del Enfermero es cuidado de lo mejor posible, no menos que excelente, en cuanto a calidad técnica, humana y ética; lo que involucra una alta responsabilidad profesional con el esmero intelectual. La observación e identificación de las necesidades del paciente individualizado para suplir o

perfeccionar algunos eventos negativos de forma que éste alcance el máximo de plenitud y satisfacción posible, evitar molestias, complacer deseos, anticiparse a los fallos y dar cierta sensación de bienestar (34).

La enfermería es consciente de su compromiso ante la calidad de atención que brinda al paciente, a la entidad, a los principios éticos, y a las normas propias de la profesión, y también de la contribución de su desempeño del valor del cuidado y satisfacción de los usuarios (35).

2.2.4 Dimensiones de calidad de atención.

- a) ***Elementos tangibles:*** se refiere al aspecto de la infraestructura e instalaciones de la institución, la exposición del personal y hasta los equipos empleados en la prestación de servicios (36).
- b) ***Seguridad:*** es la dimensión donde mide la aptitud y la cortesía de los prestadores de los servicios y su capacidad que se inspire confianza y seguridad. Es la disposición de las habilidades, conocimientos y capacidades ineludibles para la prestación del servicio, relación personal, ejecutar las operaciones afines con su labor, absolver preguntas, inquietudes y dificultades de los clientes, brindar atención, respeto y cortesía en el trato (37).
- c) ***Empatía:*** es el trato a los pacientes como ser humano y tratar de manera cuidadosa e individualizada. Consiste en transmitir a los pacientes, por medio de un servicio personificado o apropiado la idea de ser únicos y especiales; hacer sentir importantes a los pacientes (38).
- d) ***Fiabilidad:*** es la capacidad para desempeñar el servicio propuesto con formalidad y exactitud. Es brindar correctamente el servicio desde el comienzo;

aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización (39).

- e) **Capacidad de Respuesta:** es el trato con sus pacientes, la disponibilidad de ayudar a los clientes. Prestar un servicio al paciente a tiempo, resolver sus problemas de salud. Las oportunidades de la prestación de los servicios (40).

2.2.5 Nivel de satisfacción del paciente

Es la escala de calificación del paciente ocurre a consecuencia de un servicio o producto recibido y que su requerimiento de estado de salud sea resuelto. La prestación de servicios es básicamente la asistencia médica; por otro lado, prestación de producto es la entrega de un producto como los medicamentos en virtud de una receta prescrita. La lealtad hacia un producto o servicio va depender del grado de satisfacción adquirida (41).

De otra manera, el nivel de satisfacción es el resultado de un conjunto de productos y servicios brindados a la expectativa positiva del usuario. Entonces la satisfacción del usuario es el resultado de la atención recibida, en consecuencia, la calidad es un elemento de valioso valor que se logra alcanzar con ciertos estándares de confianza, reputación y credibilidad. En tanto, el paciente es el fin primordial de los servicios cuando acuden a los servicios de salud con sus problemas de su salud y que éstos sean resueltos como un usuario único, familia o sociedad (42).

2.2.6 Dimensiones de Satisfacción del usuario

- a) ***Digno y Respetuoso:*** es el principio y valores morales que posee un servidor en el ejercicio de sus funciones o prestación de los servicios respetando sus condiciones socioeconómicas al usuario (43)
- b) ***Cortesía y amabilidad:*** el servidor en el ejercicio de sus funciones debe mostrar en todo momento el trato cortés, agradable y amable con cierta empatía al paciente; buscando siempre la comodidad para el paciente (43)
- c) ***Competencia profesional:*** es el conjunto habilidades, conocimientos, destrezas y aptitudes que posee un profesional para el desempeño cabal de sus funciones en determinadas actividades en la entidad (43).

2.2.7 Paciente de emergencia

Es un usuario que acude a un establecimiento de salud ante una alteración fortuita de su estado de salud y corre riesgo de perder la vida en caso de no ser intervenida de manera precoz. De no atender de inmediato puede dejar secuelas permanentes que difícilmente puede revertirse muchas veces y en consecuencia se agrava su salud, finalmente la muerte (44).

2.2.8 Servicio de emergencia

Es una unidad orgánica encargada de la prestación de los servicios de salud a los pacientes en situaciones de urgencia y emergencia que atienden las 24 horas. Es el servicio que cuenta con un conjunto de profesionales especialista para atención de manera inmediata a los pacientes con prioridad I y II. Esta unidad según el nivel o capacidad resolutiva resuelve todo daño que pelagra su vida del paciente (45).

2.2.9 Clínica privada

Es un establecimiento de salud generalmente privado cuyos propietarios pueden ser personas naturales o jurídicas que presta atención médica a los pacientes. Las clínicas es la opción para aquellos pacientes que no puedan acudir por distintas circunstancias a los establecimientos públicos (46).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada.

2.3.2 Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión elementos tangibles en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión elementos tangibles en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Hipótesis específica 2

Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión seguridad en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión seguridad en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Hipótesis específica 3

Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Hipótesis específica 4

Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Hipótesis específica 5

H_a = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión empatía en el servicio de emergencia de una clínica privada.

H_o = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión empatía en el servicio de emergencia de una clínica privada.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El estudio por sus características se orienta a un método deductivo. Entonces un método deductivo es aquello que tiene punto de partida desde un marco general o leyes generales hacia lo particular o lo específico (47).

Entonces, en términos generales abundan estudio generales y universales en el mundo de investigación en referencia a la calidad y satisfacción; en tal efecto, partiendo de lo universal se realizará el presente estudio para llegar a lo específico “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada”

3.2. Enfoque de la investigación

Por los planteamientos dispuestos el estudio tiene un enfoque cuantitativo. Es cuantitativa porque nos permite medir los datos con exactitud mediante el empleo de otras ciencias cuánticas como las matemáticas y estadística para luego describir y analizar los resultados. Por otro lado, los resultados responderán a los objetivos inicialmente plantados y según cada variable como corresponda (48).

3.3. Tipo y Nivel de investigación

El tipo de investigación según los planteamientos previstos será observacional y se medirá los fenómenos como tal cual sin ninguna manipulación por el investigador o terceras personas. A su vez esta investigación será básica, por cuanto se ampliará y se enriquecerá los conceptos teóricos (49). La finalidad de esta investigación es recopilar la información

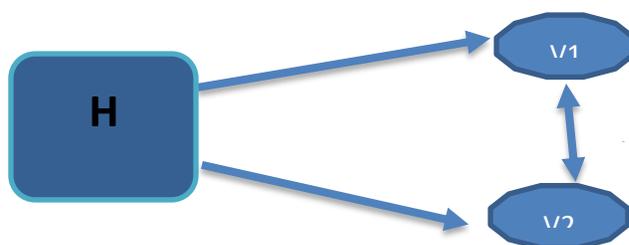
mediante la observación en un momento y espacio determinando para luego deducir, dilucidar y anunciar los elementos básicos que rigen la realidad (50).

El Nivel de investigación que se pretende realizar será de naturaleza descriptiva y correlacional. Es correlacional porque se estudiará el cómo se relacionan y no los variables del estudio; en este caso, es saber el comportamiento de los variables uno con el otro (50).

3.4. Diseño de la investigación

Es un estudio no experimental y observacional ninguna de sus variables sufrirá ninguna manipulación intencional. Por otro lado, el estudio que es materia investigación será transversal porque se realizará en un determinado periodo de tiempo; asimismo, es descriptivo correlacional porque se describirá y se relacionará las variables de estudio, considerando sus características primordiales (51)

Bajo esa proposición la investigación se expresará según el esquema siguiente:



Donde:

H: Paciente en el servicio de Emergencia de una Clínica Privada

V1: Calidad de atención del personal de enfermería

V2: Nivel de satisfacción del paciente

r: Relación entre variables

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: La población es infinita por tanto es todos los pacientes que acuden al servicio de emergencia entre los meses de noviembre, diciembre del 2023 y enero del 2024

$N = 650$.

Muestra: se tomará una muestra representativa mediante métodos estadísticos aplicando los criterios de inclusión y exclusión.

Muestreo: El muestreo para el presente estudio será probabilística.

Selección de muestra: la selección es por medio estadístico según el siguiente detalle:

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

Donde:

n : Muestra inicial

N : Población = 650

Z: Nivel de confianza para generalizar los resultados (Valor tabla Z para un IC 95%) = 1.96

E: Error aceptable de 5% = 0.05

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso (1-p) = 0.5

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (650)}{(0.05)^2 (650-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)} = \frac{624.26}{1.62 + 0.96} = 242$$

La muestra a emplearse para la presente investigación será de 246 pacientes.

Criterios de inclusión:

Ser mayor de edad

No presentar antecedentes psiquiátricos

Estar de acuerdo para colaborar en el estudio

Criterios de exclusión:

Se excluye menores de edad

Pacientes que no sean de emergencia

Pacientes que no tenga la voluntad de colaborar con el estudio

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definiciones Conceptuales	Definiciones Operacionales	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rango	Valoración Ponderado
Variable 1: Calidad de atención	La calidad de atención del personal de enfermería es el conjunto de habilidades, destrezas y desempeño profesional en el acto profesional asistencial. En efecto, los usuarios distinguen como experiencia de satisfacción o insatisfacción durante su instancia en relación a la respuesta a sus necesidades clínicas (52).	Se empleará la herramienta modelo SERVQUAL para evaluar de manera cuantitativa sobre la calidad de atención, donde se analizará sus dimensiones, mediante la escala de medición, se medirá sus niveles y rangos y finalmente su valoración general en sus niveles Bajo, medio y alto nivel	Elementos tangibles	Capacidad instalada Recursos humanos Equipos operativos	cualitativa ordinal	Bajo nivel = 4 – 9 Medio Nivel = 10 – 15 Alto Nivel = 16 - 20	Bajo nivel: 22 – 51 Medio nivel: 52 – 81 Alto Nivel: 82 – 110
			Seguridad	Identificación del paciente Eventos adversos Información terapéutica	cualitativa ordinal	Bajo nivel = 4 – 9 Medio Nivel = 10 – 15 Alto Nivel = 16 - 20	
			Capacidad de respuesta	Información Rapidez Ayuda	cualitativa ordinal	Bajo nivel = 4 – 9 Medio Nivel = 10 – 15 Alto Nivel = 16 - 20	
			Fiabilidad	Tiempo Interés	cualitativa ordinal	Bajo nivel = 5 – 11 Medio Nivel = 12 – 18 Alto Nivel = 19 - 25	
			Empatía	Atención personalizada Priorización paciente Tiempo de dedicación al paciente	cualitativa ordinal	Bajo nivel = 5 – 11 Medio Nivel = 12 – 18 Alto Nivel = 19 - 25	
Variable 2: Nivel de satisfacción	Es el rango nominal distinguido o percibido por los pacientes sobre el desempeño del personal de enfermería de manera que sus expectativas estuvieron satisfechas, lo que involucra a la enfermera sus acciones y actitudes al paciente durante su atención (52).	El nivel de satisfacción será medido empleando la encuesta cuyo instrumento es cuestionario donde sus dimensiones será evaluada como trato digno y respetuoso; cortesía y amabilidad; y competencia profesional, considerando para cada dimensión sus indicadores, también la evaluación será considerando sus escalas, niveles y rangos; finalmente, tendrá ponderación final con sus respectivas puntuaciones entre bajo, medio y alto nivel	Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas Confiabilidad	Cualitativa ordinal	Bajo nivel = 7 – 16 Medio Nivel = 17 – 26 Alto Nivel = 27 - 35	Bajo nivel: 24 – 55 Medio nivel: 56 – 88 Alto Nivel: 89 – 120
			Cortesía y amabilidad	Capacidad de escucha Trato cortes	Cualitativa ordinal	Bajo nivel = 10 – 23 Medio Nivel = 24 – 37 Alto Nivel = 38 - 50	
			Competencia profesional	Profesionalismo Competencia	Cualitativa ordinal	Bajo nivel = 7 – 16 Medio Nivel = 17 – 26 Alto Nivel = 27 - 35	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica e instrumento

La técnica un procedimiento que permite al investigador obtener los datos de la población en estudio (53). En ese sentido, la investigación que se realizará a técnica a emplearse será encuesta.

Sin embargo, toda técnica tiene sus propios instrumentos y éste tiene la finalidad de obtener la información precisa al que se está investigando (53). Bajo esa lógica, el instrumento a emplearse para cada variable será cuestionario.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Instrumento para la valoración de la calidad de atención

La encuesta original SERVQUAL en nuestro país fue modificada por el MINSA para su aplicación en los establecimientos de salud, dicho instrumento consta de 22 ítems y con sus respectivas dimensiones que son 05.

Fiabilidad: 01 al 05

Capacidad de respuesta: 06 al 09

Seguridad: 10 al 13

Empatía: 14 al 18

Aspectos tangibles: 19 al 22

Para valorar las escalas será tipo Likert de la siguiente manera:

1 = Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

La Valoración general o global de la variable calidad de atención:

Bajo nivel: 22 – 51 puntos

Medio nivel: 52 – 81 puntos

Alto Nivel: 82 – 110 puntos.

Instrumento para la valoración de nivel de satisfacción del usuario

El instrumento consta de 24 ítems y de 03 dimensiones:

Trato digno y amabilidad: 1 al 7

Cortesía y amabilidad: 8 al 17

Competencia profesional: 18 al 24

Para valorar las escalas será tipo Likert de la siguiente manera:

1 = Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

La Valoración general o global de la variable satisfacción del usuario:

Bajo nivel: 24 – 55 puntos,

Medio nivel: 56 – 88 puntos,

Alto nivel: 89 – 120 puntos.

3.7.3 Validación

Validez calidad de atención.

SERVQUAL es un cuestionario (instrumento) empleado universalmente y que fue propuesta por el “Instituto latinoamericano de Calidad en los servicios” y los mismos fueron adaptados por distintos autores según la realidad de cada país, tal es así en nuestro país fue adaptado por Taipe (2019) para los servicios de emergencia

donde el instrumento fue puesto a juicio de 05 expertos, obteniendo como resultado de la validez la prueba binomial $p = 0.0461$ que resulta ser válida (54).

Validez satisfacción del usuario

De la misma manera el instrumento es empleado universalmente y también fue propuesta por el “Instituto latinoamericano de Calidad en los servicios” y adaptado por Taipe (2019) para los servicios de emergencia; a su vez el instrumento fue puesta a juicio de 05 expertos, obteniendo como resultado de la validez la prueba binomial $p = 0.0461$ que resulta ser válida (54).

3.7.4 Confiabilidad

Confiabilidad calidad de atención

Los instrumentos que aplicará a este estudio serán lo adoptado por Taipe (2019), donde al realizar la prueba de confiabilidad obtuvo un valor de 0.74 como consistencia interna de Alfa de Cronbach lo que confirma de confiabilidad alta (54).

Confiabilidad satisfacción del usuario

Los instrumentos que se aplicará para el presente estudio serán lo adoptado por Casaño (2017) con una confiabilidad del coeficiente Alfa de Cronbach 0.867, lo que indica que existe alta confiabilidad del instrumento a utilizar (55).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Primer acto gestionar ante la universidad la aprobación del proyecto para lo cual se debe cumplir los requisitos establecidos por la institución, luego esperar la asignación del asesor. Acto seguido, realizar algunas correcciones según corresponda en caso si hubiera observaciones del asesor, en seguida esperar el dictamen de aprobación del proyecto y con

ello gestionar a la autoridad de la clínica para la ejecución del proyecto. Una vez autorizada se cronogramará reuniones de coordinación con las jefaturas del área en el cual se llevará acabo la investigación para establecer las fechas de levantamiento de datos. A continuación, se realizará levantamiento de información según el tiempo establecido, para lo cual se hará lectura de consentimiento informado a cada participante, el tiempo máximo por participante será máximo de 15 minutos. La información será recolectada entre los meses de noviembre, diciembre del 2023 y enero del 2024. En efecto, una vez concluida con la recolección se procederá con la selección, digitación, almacenamiento en base de datos de ser necesario con la codificación mediante el empleo se sistemas de análisis de datos (excell 2013 y SPSS 28). Los resultados a obtenerse se ilustrarán en tablas y figuras (gráficos) según corresponda. Las pruebas a emplearse para el análisis e interpretación serán las pruebas no paramétricas Rho de Spearman para aceptar o rechazar las hipótesis planteadas.

3.9. Aspectos éticos

Los principios que deben regirse para el proceso de investigación con humanos son:

- a) **Beneficencia:** este principio está referido que el paciente debe tener los máximos beneficios y menos riesgo. Siempre debe procurar el bienestar de las personas, preservar sus derechos, evitar el daño, eliminar todo tipo de factores que condicionan al riesgo, malestar y dolor, entre otras (56).
- b) **No maleficencia:** se debe evitar, provocar daño o hacer mal a las personas; de tal manera, este principio obliga que durante el proceso de estudio o investigación debe evitar todo tipo de daño psicofisiológico, siempre debe cuidar la paciente como un ser sublime (56).

- c) **Justicia:** está referido que la que toda investigación debe realizarse de manera justa y equitativa entre los participantes, se debe evitarse todo tipo de discriminación por religión, condición social, edad, sexo y entre otros; por otro lado, que todos los pacientes en condiciones similares deban tratarse de manera equitativa y con las mismas oportunidades (56).
- d) **Autonomía.** se debe tener siempre presente la libertad individual de cada persona de tomar sus propias decisiones, no debe ser afectadas por influencias externas y tampoco no debe haber ninguna coacción para realizar algún estudio; se debe garantizar las condiciones en el que los pacientes tomen sus propias decisiones y qué es lo mejor para ellos (56).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023																			
	setiembre				octubre				noviembre				diciembre				enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Búsqueda y elección del problema	■	■	■	■																
Revisiones de fuentes bibliográfica			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■								
Diseño y elaboración del proyecto por etapas			■	■	■	■	■	■	■											
Gestionar el borrador del proyecto ante la Universidad									■	■	■									
Elección y asignación del Asesor por la universidad									■	■	■									
Levantamiento de observaciones del borrador del proyecto por el asesor										■	■	■	■	■						
Aprobación de proyecto de tesis													■	■	■					
Plan piloto de recolección de datos															■	■				
Evaluación de validación y fiabilidad de instrumentos															■	■				
Puesta en marcha la recolección de datos															■	■				
Digitación, almacenamiento y procesamiento de datos en sistemas informáticos																	■	■	■	
Análisis e interpretación de los resultados																	■	■	■	
Elaboración del informe																		■	■	■
Sustentación informe																			■	■

4.2 Presupuesto

	Cantidad	Precio Unitario (s/.)	Precio Total (s/.)
RECURSOS HUMANOS			
Colaboradores para recolección de datos	05	100.00	500.00
Digitador	02	100.00	200.00
Analista estadístico	01	500.00	500.00
RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS			
Laptop	01	2500.00	2500.00
Papelería en general	---	200.00	200.00
Tinta de color para impresora	03	60.00	180.00
Memoria externa	01	200.00	200.00
Lápices, lapiceros, plumones y tintas	---	100.00	100.00
SERVICIOS			
Servicios de Turniting	3	50.00	150.00
Llamadas telefónicas	----	100.00	100.00
Copias y reproducciones	---	500	500.00
Servicio de internet y Wifi	01	100.00	100.00
OTROS			
Alimentación	12	10.00	120.00
Pasajes, refrigerio y otros imprevistos			500.00
TOTAL, S/. (*)			5850.00

(*) Financiamiento propio

5. REFERENCIAS

1. Febres RJ, Mercado MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [Citado el 25 de octubre 2020]; 20(3). Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
2. Cleary P, Edgman-Levitan S. Health care quality: Incorporating consumer perspectives. Journal of the American Medical Association. 1997; 278(19): 1608-1612. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9370508>
3. Asubonteg P, Cleary K, Swan J. SERVQUAL revisited: a critical review of service quality. J Serv Market. 1996; 10:62-81. Disponible en: http://www.brandztech.com/cache/fck_files/file/8.pdf
4. Álvarez F. Calidad y auditoría en salud, Análisis de la relación de la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Madrid: Plana; 2008.
5. Canzio CZ. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola; 2018. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content
6. OPS. Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente [internet]. 27.a conferencia sanitaria panamericana 59.a sesión del comité regional. 2007 [citado el 30 de octubre 2022]. Disponible en: <https://www3.paho.org/spanish/gov/csp/csp27-16-s.pdf>

7. Mira J, Aranaz J, Vitaller J, Lorenzo S, Ignacio E. ¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales. Rev. Gaceta sanitaria [internet]. 2012 [citado el 30 de octubre 2022]. Disponible en: <https://www.gacetasanitaria.org/es-que-opinan-pacientes-hospitales-publicos-articulo-S0213911100714798>
8. Anguera E, Martínez F. Estudio multicéntrico sobre la calidad asistencial percibida por los pacientes en programa de hemodiálisis de Tarragona. Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica [internet]. 2011 [citado el 30 de octubre 2022]; 14(3): 172–80. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752011000300005
9. Rodríguez-Weber M, López-Candiani C. Satisfacción de usuarios de consulta externa de especialidad en el Instituto Nacional de Pediatría. Acta Pediatr Mex [internet].2002 [citado el 30 de octubre 2022]; 23: 12-17. Disponible en: http://189.203.43.34:8180/bitstream/20.500.12103/1934/1/ActPed2002_04.pdf
10. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana, Lima [tesis licenciatura]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2009.
11. Ministerio de Salud. Matrices para la evaluación de calidad. Evaluación por atributos y estándares de calidad. Lima: Minsa; 2002.
12. 12. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: Minsa; 2011.

13. 13 Delgado A. Calidad de servicio percibida por los usuarios de consulta externa de dermatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2007 [tesis maestría]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2008.
14. 14Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, noviembre, 2015 [tesis segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
15. 15 Vargas T. Factores socioculturales asociados al nivel de conocimiento en administración del personal directivo del Hospital Víctor Ramos Guardia” Huaraz 2013 [tesis maestría]. Huaraz: Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”; 2016.
16. Fernández VH. Tipos de justificación en la investigación científica. Rev. Espíritu Emprendedor TES Art. Rev. [Internet]. 2020 [citado el 28 de octubre 2022]; 4(3): 65-76. Disponible en: <file:///C:/Users/Administrator/Downloads/207-Texto%20del%20art%C3%ADculo-713-2-10-20200717.pdf>
17. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica [internet]. México: 6ta edición; 2014 [citado el 28 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
18. Arias F. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica [internet]. Venezuela: 6ta edición; 2012 [editorial episteme, citado el 28 octubre 2022]. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
19. Gómez S. Metodología de la investigación [internet]. México: Red Tercer Milenio; 2012[Ma. Eugenia Buendía López , citado el 28 octubre 2022].Disponible en:

https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf

20. Castro DA, Chamorro EY, Rosado LM, Miranda LE. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Rev. Criterios [internet]. 2021 [citado el 28 octubre 2022]; 28(1). Disponible en: <https://revistasumarianaeducobitecaonline.com/index.php/Criterios/article/view/2597>
21. Andrade AA. Calidad y Satisfacción del usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la Ciudad de La Paz en el 2° trimestre de la Gestión 2021 [Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2021. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29471/TM-1980.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Vizcaíno AJ, Vizcaíno VP, Fregoso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Rev. Horiz. sanitario [internet]. 2019 [citado el 28 octubre 2019]; 18(1). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000100027
23. Guadalupe F, Suarez GJ, Guerero GE, Yanca CA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Rev Ciencia Digital [internet]. 2018 [citado el 28 octubre 2022]; 3(3):162-177. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621>

24. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida de la atención de enfermería en un servicio de cardiología de UMAE – Mérida. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet] 2020; 28(1): 5 – 14 p. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=94014>
25. Pacheco G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en pandemia COVID-19, del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” Azángaro-2020 [tesis para para optar el Grado en Enfermería]. Perú: Universidad Privada San Carlos, Puno. disponible en: file:///C:/Users/Administrator/Downloads/Graciela_PACHECO_YANA.pdf
26. Castro M. Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión 2021 [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Perú: Universidad Peruana del Centro; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/UPECEN/278/TESIS%20-%20MILAGROS%20CASTRO%20ALIAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
27. Arias YK, Córdova ME. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021[Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf>
28. Quisocala BM. Nivel de Satisfacción en Pacientes Atendidos en el Servicio de Emergencia y el Cuidado Humanizado de Enfermería. Hospital III Goyeneche – Arequipa 2020 [Para obtener el Título Profesional de ENFERMERA]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11570/ENququbm.pdf?sequence=1>

29. Alvan G, Quiroz L. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, Iquitos. [Tesis para optar grado de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Científica del Perú, 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
30. Cubillos MC, Rozo D. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Rev de la Univ de la Salle [Internet]. 2009[citado el 28 octubre 2022]; 2009(48). Disponible en: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
31. Avedis Donabedian Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. Salud pública de México. Enero-febrero 1993 volumen 35 numero 001 Instituto Nacional de SALUD Pública, Cuernavaca México pp 94-97
32. Gonzales HE. Calidad de atención. Atlantic Intenational University. Publicaciones [internet]. 2021[citado el 22 de octubre 2022]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
33. Álvarez LM, Barrera M, Madrigal C. Calidad de atención de enfermería [internet]. 2007 [citado el 28 de octubre 2022]. Disponible en: https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1280/Calidad_atencion_en_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
34. Febre N, Moncada K, Mendez P, Badilla V, Soto P, Ivanovik P, Reynaldos K, Canales M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes* [internet]. 2018 [citado el 28 de octubre 2022];29(3): 278-287. Disponible en:

<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-S0716864018300567>

35. Regis LFLV, Porto IS. Necesidades humanas básicas dos profissionais de enfermagem: situações de (in)satisfação no trabalho. *Rev Esc Enferm USP*. 2011;45(2):334-41.
36. Quijano VM. Calidad en el servicio al cliente [internet]. 2003 [citado el 28 de octubre 2022]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/calidad-servicio-cliente/#:~:text=Elementos%20tangibles%3A%20Se%20refiere%20a,%2C%20transporte%2C%20etc.>
37. Torres J, Luna I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Rev. Contaduría y Adm.* [internet]. 2017 [citado el 28 de octubre 2022]. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
38. Hernández C, Prieto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Rev Arbitrada Venezolana* [internet]. 2017 [citado el 28 de octubre 2022]; 12(2): 127-141. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
39. Zeithalm V, Bitner M. Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. México; 2002: Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill.
40. Cantú J. Desarrollo de una cultura de calidad. México: 2011. Segunda edición. Editorial McGraw-Hill Latinoamericana.
41. Peralta J. Rol de la Expectativa en el Juicio de Satisfacción y Calidad Percibida del servicio. Universidad de Tarapacá. Chile. 2009 [citado el 28 octubre 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29016182005.pdf>.

42. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato, Risaralda. Febrero – abril. Bogotá. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Colombia: Pontificia Universidad Católica Javeriana; 2009.
43. Purizaca PL. Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020 [Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad de Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49504/Purizaca_CPL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. López R. Organización Funcional de las Urgencias y Emergencias. En: Servicio de Urgencias Hospital Universitario Río Hortega Departamento de Cirugía Universidad de Valladolid. Disponible en: https://biocritic.es/wp-content/uploads/2020/01/Organizacio%CC%81n_Triaje_2019_20.pdf
45. Taboada C. Historia de los Servicios de Emergencia de Lima y Callao. Rev. Medica herediana [internet]. 2000 [citado el 28 de octubre 2022]; 11(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2000000300005
46. Salom I. Propuesta para una ampliación del concepto de clínica. Acta méd. Costarric [internet]. 2003 [citado el 28 de octubre 2022]; 45 (2). Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022003000200009
47. Asuad NE, Vásquez C. Marco lógico de investigación científica [internet]. 2015 [citado el 28 octubre 2022]. Disponible en: http://www.economia.unam.mx/cedrus/descargas/Metodo%20Cientifico_2015_2.pdf

48. Quecedo R, Castaño C. Introducción a la metodología de investigación cualitativa. Revista de Psicodidáctica [internet].2002[citado el 29 de octubre 2022]; 14: 5-39. Disponible en: https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html
49. Vásquez I. Estudios y métodos de investigación [internet]. [citado el 28 de octubre 2022]. Disponible en <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
50. Marroquín R. Metodología de la investigación. Programa de titulación universitaria 2012[internet]. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. [citado 03 setiembre 2022]. Disponible en: http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf
51. Hernández R., Mendoza, C . Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
52. Victorio P, Ureta N, Ferrer V. Satisfacción del familiar en relación a la calidad de atención de enfermería en los pacientes hospitalizados en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de mayo a octubre Huánuco – 2017. Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán- Huánuco; 2018. Disponible en: 415387.pdf (1).pdf
53. Arias JL. Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques consulting [internet]. 2020 [citado el 29 de octubre 2022]. Disponible en: file:///C:/Users/User/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf

54. Taipe DC. Nivel de Satisfacción del Usuario del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco, 2019 [Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Perú: Universidad Andina de Cusco. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3176/Diana_Tesis_bac_hiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
55. Casaño B. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau, 2017[Tesis para Optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública]. Perú: Universidad César Vallejo. [file:///C:/Users/farmacia2/Downloads/Casa%C3%B1o_QB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/farmacia2/Downloads/Casa%C3%B1o_QB%20(1).pdf)
56. López LE, Zuleta GL. El principio de beneficencia como articulador entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. Rev. Franciscanum [internet]. 2020 [citado el 31 de octubre 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>

Anexos

Anexo N° 01. Instrumentos para recolección de datos

A) CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Universidad Norbert Wienier

Título: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada”

Estimados (as) participantes:

Por intermedio del presente hago llegar dos formatos a fin solicitarle su colaboración en el llenado según su percepción de manera anónimo y dichos formatos tendrá la finalidad de recabar información sobre la calidad de atención en el hospital. La información brindada será un respaldo y que servirá de base para proseguir con la investigación.

Instrucciones: Se solicita leer con atención y contestar los cuestionarios con una X las opciones a que considere correcta de acuerdo a la siguiente valoración:

1 = Nunca 2= Casi nunca 3=Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N° Items	Preguntas	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	Atención inmediata sin importar la condición socioeconómica					
2	Atención considerando el nivel de gravedad					
3	Atención por el personal de salud					
4	Comunicación con paciente y familiares sobre el problema de salud					
5	Farmacia implementada					
	Capacidad de respuesta					
6	Atención inmediata en admisión y caja					
7	Atención inmediata en laboratorio					
8	Atención inmediata de exámenes radiológicos					
9	Atención inmediata en farmacia					
	Seguridad					
10	Tiempo necesario en la atención brindada					
11	Respeto de la privacidad del paciente					
12	Examen físico completo y evaluación minuciosa del problema de salud					
13	Problema de salud resuelto o mejorado					
	Empatía					
14	Buen trato durante la atención					
15	Interés por solucionar problemas que se presentan durante la atención					
16	Comprensión de la explicación medica sobre el problema de salud					
17	Comprensión de la explicación medica sobre los procedimientos o análisis realizados					
18	Comprensión de la explicación medica sobre el tratamiento, tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
	Aspectos tangibles					
19	Señalización adecuada en el servicio de emergencia para la orientación del paciente					
20	Personal capacitado para informar y orientar a los pacientes					
21	Equipos y materiales necesarios y disponibles para la atención					
22	Infraestructura adecuada, limpia y cómoda					

B) FORMATO DE CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N° Items	Preguntas	1	2	3	4	5
	Trato digno y respetuoso					
1	El personal asistencial y administrativo del servicio de emergencia recoge en forma adecuada las quejas y sugerencias de los usuarios					
2	El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau le ha solucionado satisfactoriamente su demanda					
3	El personal de enfermería resuelve los inconvenientes que pueda presentarle en su atención					
4	El servicio de emergencia del Hospital Grau, verifica, investiga y procesa las denuncias y reclamos a través de un trato digno y respetuoso a los usuarios					
5	Usted se siente satisfecho con el trato cálido y la solución de su problema con prontitud					
6	Usted confía en los resultados practicados					
7	El profesional médico que labora en el servicio de emergencia del Hospital Grau, debe identificarse por su nombre					
	Cortesía y Amabilidad					
8	Cuando el personal de enfermería le explica sobre su tratamiento le presta atención					
9	El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau muestra capacidad de escucha					
10	El personal técnico asistencial del servicio de emergencia del Hospital Grau cuando le realiza alguna pregunta este le responde en forma idónea					
11	Cuando usted es atendido en la consulta hay mucho ruido en el consultorio					
12	El médico en la consulta le trata bien					
13	Se siente comprendido por el personal que lo atendió en el tópico de emergencia					
14	El médico cuando le atendió se mostró sensible hacia su enfermedad					
15	El médico le dio otras opciones de tratamiento para solucionarle su problema					
16	El personal de enfermería procura ofrecerle las condiciones necesarias que guarden su intimidad o pudor					
17	La sala de observación del servicio de emergencia es adecuada para atender la demanda de pacientes					
	Competencia profesional					
18	El profesional médico de emergencia observa con detenimiento al paciente cuando se encuentra en observación					
19	El profesional médico tiene conocimientos y habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones					
20	El personal del servicio de emergencia del Hospital Grau brinda a los usuarios información pertinente a través de un lenguaje adecuado y comprensible					
21	El médico se ingenia por orientarlo cortésmente cuando comienza a divagar.					
22	El médico al momento de su consulta le da libertad para que pueda expresarse					
23	Cree usted que los profesionales médicos y enfermeras deben trabajar en equipo y utilizar medios de comunicación efectivos					
24	Se debería perfeccionar el método para mejorar el proceso de comunicación relacionado con las diferentes opciones para el intercambio de información sobre los pacientes.					

Anexo N° 02. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Sres participantes, para el presente estudio se le está invitando a participar. Antes de continuar con el estudio es necesario conocer y comprender cada uno de los siguientes enunciados.

Título del proyecto: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada”

Nombre de la investigadora principal:

Propósito del estudio: “**Determinar** el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden 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 sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse con investigador Lic.al celular, correo

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al, Presidente del Comité de Ética de la

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	

Fecha:

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

Anexo N° 03. Matriz de consistencia

Título de investigación: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada?</p> <p>Problema específico</p> <p>a) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión elementos tangibles en el servicio de emergencia de una clínica privada?</p> <p>b) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión seguridad en el servicio de emergencia de una clínica privada?</p> <p>c) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia de una clínica privada?</p> <p>d) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia de una clínica privada?</p> <p>e) ¿Cuáles es el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión empatía en el servicio de emergencia de una clínica privada?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión elementos tangibles en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>b) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión seguridad en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>c) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>d) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>e) Demostrar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Ha = Existe el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Ho = No existe el nivel de relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión elementos tangibles en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión elementos tangibles en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión seguridad en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión seguridad en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Hipótesis específica 3</p> <p>Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>(X): Calidad de atención de enfermería</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>(Y): satisfacción del paciente</p>	<p>Método de la investigación: Deductivo.</p> <p>Enfoque de la investigación: Cuantitativo.</p> <p>Tipo: Observacional y básica</p> <p>Nivel de investigación: descriptiva y correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: Estudio no experimental, observacional, transversal, descriptivo, correlacional</p> <p>Población: N = 650.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$ </div> <p>Donde: n : Muestra inicial N : Población = 650 Z: Nivel de confianza para generalizar los resultados (Valor tabla Z para un IC 95%) = 1.96 E: Error aceptable de 5% = 0.05 p: Probabilidad de éxito = 0.5 q: Probabilidad de fracaso (1-p) = 0.5 Por tanto, la muestra será: 246 pacientes.</p> <p>Criterios de inclusión: Ser mayor de edad No presentar antecedentes psiquiátricos Estar de acuerdo para colaborar en el estudio</p> <p>Criterios de exclusión: Se excluye menores de edad Pacientes que no sean de emergencia Pacientes que no tenga la voluntad de colaborar con el estudio</p>

	<p>de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión empatía en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p>	<p>pacientes en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Hipótesis específica 4 Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia de una clínica privada. Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión fiabilidad en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p> <p>Hipótesis específica 5 Ha = Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión empatía en el servicio de emergencia de una clínica privada. Ho = No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en su dimensión empatía en el servicio de emergencia de una clínica privada.</p>		
--	---	--	--	--

