



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 percepción del paciente que asiste al
servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024

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

Presentado por:

Autora: Pascual Trujillo, Liliana Vanesa


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-7924-4641>

Asesora: Mg. Cruz Gonzales, Gloria Esperanza

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1937-5446>

Lima – Perú

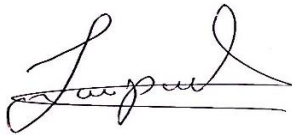
2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Pascual Trujillo Liliana Vanesa egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Calidad de atención de Enfermería y Percepción del Paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada , Lima -2024" Asesorado por el docente: Gloria Esperanza Cruz Gonzales DNI 08466150 ORCID 0000-0003-937-5446 tiene un índice de similitud de 18% con código OID: 14912 – 423666439 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
 Pascual Trujillo Liliana Vanesa
 DNI: 44402449



.....
 Firma
 Gloria Esperanza Cruz Gonzales
 DNI: ... 08466150.....

Lima, 29 de enero de 2025

DEDICATORIA

El presente proyecto de tesis es dedicad a dios y a mi madre que desde el cielo me cuida e ilumina día a día, a mis hijas que son mi motor y fuerzas para continuar.

AGRADECIMIENTO

Quisiera comenzar expresando mi más sincero agradecimiento a mi tutor de tesis, el Dra. Gloria Cruz G, cuya experiencia, paciencia y apoyo constante fueron fundamentales para la realización de este trabajo. Su guía no solo me proporcionó claridad académica, sino también motivación en momentos de duda. Su confianza en mí me impulsó a seguir adelante y superar los desafíos.

A mi familia, especialmente a mi madre e hijas, les agradezco profundamente su amor incondicional y su apoyo constante. Su fe en mí ha sido el motor que me permitió completar este camino. A mis hermanos, por sus palabras de aliento, y a mis colegas, por su presencia

y cariño, gracias por ser mi pilar en los momentos difíciles. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	4
1.1.1. Problema general	4
1.1.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.3 Justificación de la investigación	6
1.4 Delimitación de la investigación	7
1.5.1 Temporal.	7
1.5.2 Espacial.....	7
1.5.3 Población o unidad de análisis	7

2.	MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.	Antecedentes	8
2.2.	Bases teóricas.....	13
2.2.1.	Calidad de atención de enfermería.....	14
2.2.2.	Percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias	17
2.3.	Formulación de Hipótesis	20
2.3.1.	Hipótesis general	20
2.3.2.	Hipótesis específicas	21
3.	METODOLOGÍA.....	22
3.1.	Método de la investigación	22
3.2.	Enfoque de la investigación.....	22
3.3.	Tipo de investigación.....	22
3.4.	Diseño de la investigación.....	22
3.5.	Población muestra y muestreo	23
3.6.	Variables y operacionalización	24
3.7.	Técnica e instrumento de recolección de datos	29
3.7.1.	Técnica	29
3.7.2.	Descripción de instrumento	29
3.7.3.	Validación	30
3.7.4.	Confiabilidad	30

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos	32
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	33
4.1. Cronograma de actividades.....	33
4.2. Presupuesto	34
5. REFERENCIAS	35
ANEXOS.....	44
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	46
Anexo 2. Instrumentos	48
Anexo 3. Formato de consentimiento informado	53
Anexo 4. Informe del asesor de Turnitin.....	57

RESUMEN

Los pacientes que ingresan por emergencia tienen diferentes situaciones de riesgo, lo cual puede llevar a diferentes consecuencias, pueden incluir un aumento en la insatisfacción del paciente, lo que puede llevar a una disminución en la confianza en el sistema de salud y en los profesionales que lo atienden. Esto también puede resultar en diagnósticos tardíos o incorrectos, complicaciones médicas, prolongación de la estancia hospitalaria, y un mayor riesgo de efectos adversos o eventos críticos. Por lo tanto, es fundamental analizar cómo estos aspectos afectan la experiencia del paciente y su confianza en los servicios recibidos.

Objetivo: Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024. **Métodos:** estudio tipo aplicada, no experimental-correlacional y transversal. La muestra estará compuesta por un total de 100 pacientes de emergencias. Se emplearán los instrumentos: cuestionario para evaluar calidad de atención de enfermería y otra para la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias. Ambos cuestionarios cuentan con validez y confiabilidad. Los datos obtenidos se procesarán en SPSS 26, así mismo las hipótesis se evaluarán mediante la prueba estadística de correlación de Spearman o Rho de Spearman previa prueba de normalidad.

Palabras claves: calidad de atención, emergencias, percepción del paciente

ABSTRACT

Patients admitted for emergency have different risk situations, which can lead to different consequences, including an increase in patient dissatisfaction, which can lead to a decrease in trust in the health system and in the professionals who provide it. They take care of him. This can also result in delayed or incorrect diagnoses, medical complications, prolonged hospital stay, and an increased risk of adverse effects or critical events. Therefore, it is essential to analyze how these aspects affect the patient's experience and their confidence in the services received.

Objective: Determine how the quality of nursing care is related to the perception of the patient who attends the emergency service of a private clinic, Lima - 2024.

Methods: applied, non-experimental-correlational and cross-sectional study. The sample will be made up of a total of 100 emergency patients. The instruments will be used: a questionnaire to evaluate the quality of nursing care and another for the perception of the patient who attends the emergency service. Both questionnaires have validity and reliability. The data obtained will be processed in SPSS 26, likewise the hypotheses will be evaluated using the Spearman correlation statistical test or Sperman's Rho after a normality test.

Keywords: quality of care, emergencies, patient perception

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la calidad de la atención de enfermería en servicios de emergencia ha sido un tema de constante preocupación. Diversos estudios han mostrado que la percepción del paciente sobre la atención recibida es un indicador clave para evaluar la efectividad de los servicios de salud. Según López y García, los pacientes que reciben una atención de calidad tienden a mostrar mayores niveles de satisfacción y confianza en el sistema de salud, lo que repercute positivamente en su recuperación y en la continuidad del tratamiento (1).

En muchos países, las clínicas privadas han implementado medidas para mejorar la calidad de la atención en sus servicios de emergencia, reconociendo que la percepción del paciente es fundamental para mantener su competitividad y reputación. Un estudio reciente en México destaca que la capacitación constante del personal de enfermería y la implementación de protocolos de atención centrados en el paciente son factores cruciales para mejorar la percepción de la calidad del servicio (2).

A pesar de estos esfuerzos, persisten desafíos significativos en la atención de enfermería en emergencias, particularmente en cuanto a la consistencia y el cumplimiento de los estándares de calidad. La falta de personal especializado, el agotamiento laboral y las altas demandas del servicio de emergencias son problemas recurrentes que afectan la percepción de los pacientes, incluso en países con sistemas de salud desarrollados (3).

La percepción del paciente en el servicio de emergencias es vital para evaluar la calidad del servicio. Una atención de enfermería adecuada se asocia con mayor satisfacción y confianza en el sistema de salud. Sin embargo, percepciones negativas, causadas por factores como la falta de comunicación o empatía, pueden afectar la disposición del paciente a regresar o recomendar el servicio. Un estudio reciente destaca que una percepción negativa está directamente ligada a una disminución en la calidad percibida del servicio de emergencia (4).

En el contexto peruano, la calidad de la atención en los servicios de emergencia ha sido un tema de debate constante, especialmente en clínicas privadas donde se espera un estándar más alto de servicio. Los estudios realizados en Lima han mostrado una discrepancia entre las expectativas de los pacientes y la realidad de los servicios recibidos, lo que ha generado una percepción negativa en ciertos casos, es decir que una mejor percepción del cuidado se vincula con menos complicaciones y mayor satisfacción, destacando la relevancia de estas percepciones en la mejora de la atención (5).

A pesar de la existencia de protocolos de atención y capacitaciones periódicas en las clínicas privadas del Perú, los resultados no siempre han sido los esperados. Los pacientes a menudo perciben que el personal de enfermería no cumple con los niveles de empatía, comunicación y eficacia que consideran adecuados, lo que afecta negativamente su experiencia en el servicio de emergencias (6).

La pandemia de COVID-19 exacerbó estos problemas en el Perú, revelando deficiencias en la capacidad de respuesta y la calidad de atención en los servicios

de emergencia de las clínicas privadas. Esto ha llevado a una mayor insatisfacción de los pacientes, quienes esperan una atención más integral y humanizada en situaciones críticas (7)

A nivel local, en Lima, la calidad de la atención en los servicios de emergencia de las clínicas privadas ha sido motivo de preocupación debido a la creciente competencia entre instituciones de salud. Los pacientes en la capital peruana han manifestado que la percepción de la atención de enfermería varía considerablemente entre diferentes clínicas, lo que sugiere una falta de estandarización en los servicios ofrecidos (8).

En la zona específica de estudio, que abarca una reconocida clínica privada en Lima, se ha observado que los pacientes presentan quejas recurrentes sobre la falta de comunicación efectiva por parte del personal de enfermería, así como sobre la rapidez y precisión de la atención recibida. Estas percepciones negativas pueden influir directamente en la fidelidad de los pacientes a la institución y en su disposición a recomendarla a otros (9).

Las causas de estos problemas en la clínica privada incluyen la falta de capacitación continua, la sobrecarga de trabajo y la deficiencia en los sistemas de gestión de calidad. Las consecuencias directas son la insatisfacción del paciente, la posible pérdida de clientes y un deterioro en la imagen de la clínica. Algunos estudios proponen informar a pacientes y familias sobre los pasos a seguir en su atención para asegurar la comunicación con el siguiente turno. Además, ofrecer que los pacientes verifiquen su brazalete de identificación como medida de seguridad, y

fomentar una comunicación directa entre enfermeras para garantizar una atención continua y de calidad (10).

1.2. Formulación del problema

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024?

1.1.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la dimensión calidad de la infraestructura con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión calidad de la actitud con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión presentación y valores con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024?
- ¿Cómo se relaciona la dimensión conocimiento de las enfermeras con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024?

- ¿Cómo se relaciona la dimensión información brindada por la enfermera con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar cómo se relaciona la dimensión calidad de la infraestructura con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión calidad de la actitud con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión presentación y valores con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.
- Determinar cómo se relaciona la dimensión conocimiento de las enfermeras con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.

- Determinar cómo se relaciona la dimensión información brindada por la enfermera con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.

1.3 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La calidad de atención de enfermería es un concepto ampliamente estudiado en la literatura de salud, destacando su impacto en la satisfacción del paciente y los resultados clínicos. Teóricamente, la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado influye directamente en su experiencia y en la eficacia del tratamiento recibido. La teoría de la calidad del servicio en salud (SERVQUAL) (11) y la Teoría de la Humanización del Cuidado en Enfermería (12), que incluye dimensiones como empatía, fiabilidad y seguridad, proporciona un marco para evaluar cómo estos factores afectan la percepción del paciente en servicios de emergencia

1.4.2. Metodológica

El enfoque metodológico propuesto para este estudio incluye un diseño cuantitativo descriptivo con encuestas para medir la percepción del paciente. Esta metodología permite recopilar datos sistemáticos y comparables sobre las dimensiones específicas de la calidad de atención. El uso de herramientas validadas como el cuestionario de calidad de atención del profesional de enfermería validado por Choquehuanca y Condori en el 2023 en Trujillo (13), y otro cuestionario de la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencia, la cual fue validada

por Gutiérrez en el 2023 en Cajamarca (14), las cuales aseguran la precisión y la fiabilidad de los datos, mientras que el análisis con software estadístico como SPSS permite una evaluación rigurosa y detallada de los resultados.

1.4.3. Práctica

En la práctica, comprender la percepción de la calidad de la atención en emergencias ayuda a identificar áreas de mejora y a implementar cambios que optimicen la experiencia del paciente. La información obtenida puede guiar a las clínicas privadas en Lima a mejorar sus protocolos de atención y formación del personal, lo que potencialmente incrementará la satisfacción del paciente y reducirá complicaciones. La mejora continua en la calidad de atención tiene implicaciones directas en la lealtad del paciente y en la reputación de la clínica.

1.4 Delimitación de la investigación

1.5.1 Temporal.

En la investigación se establecerá tiempo aproximadamente 3 meses, de Agosto a Noviembre del 2024.

1.5.2 Espacial.

El estudio tendrá lugar en una Clínica privada del departamento de Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Paciente que asiste al servicio de emergencias.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Suarez y Naranjo (15), en el 2024, en Ecuador en su estudio tuvo como objetivo, “determinar el nivel de satisfacción percibida por parte de los usuarios con la atención brindada por el personal de salud en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager ubicado en el cantón Naranjito”. Su estudio fue descriptivo y transversal con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo de tipo observacional correlacional. Tuvo una muestra de 323, se usó encuesta basada en el método Servqual. Los resultados indicaron que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía se asociaron con insatisfacción, mientras que la tangibilidad fue considerada adecuada y la seguridad recibió una percepción indiferente. Concluyó que los usuarios indican que la calidad de la atención del personal de salud como regular, mostrando una satisfacción global baja.

Bravo y Mera (16), en el 2024, en Ecuador, su estudio tuvo como objetivo “evaluar la percepción del usuario sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en la emergencia del Hospital Básico Jipijapa”. Se usó un método cuantitativo, de tipo retrospectivo, descriptivo observacional, no experimental y se empleó un cuestionario "CARE-Q" como instrumento bajo escala de Likert. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes eran hombres, quienes calificaron la atención de enfermería como "buena", aunque se detectaron factores que afectan el cumplimiento de las actividades de enfermería, como la disponibilidad de recursos humanos, la comunicación y la escasez de insumos. Se concluye que

las características sociodemográficas de los usuarios influyen en sus necesidades de cuidado, requiriendo un enfoque personalizado y comunicación efectiva, donde la calidad de atención depende de la actitud, competencia técnica y coordinación del personal.

Tapia (17), en el 2024, en Bolivia, en su estudio tuvo como objetivo “evaluar la percepción de calidad de atención que brinda el personal de salud en el servicio de emergencia de pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés-HMBH. Se utilizó un diseño transversal y analítico con la participación de 200 padres/madres de pacientes atendidos, empleando la encuesta SERVQUAL como instrumento. Los resultados muestran que los usuarios del servicio de emergencia pediátrica del HMBH estuvieron insatisfechos en las dimensiones de tangibilidad y fiabilidad, mientras que manifestaron satisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se concluye que el servicio de emergencia pediátrica del HMBH debe implementar las gestiones necesarias para mejorar las deficiencias identificadas en las dimensiones de tangibilidad y fiabilidad percibidas por los usuarios.

Cuadros y Ruiz (18) , en el 2023, en Chile, en su estudio tuvo como objetivo “Conocer la calidad percibida por los usuarios de un servicio de urgencia de una clínica privada de Chile”, La metodología de investigación usada fue la cualitativa y descriptiva con 35 participantes, empleando un enfoque inductivo, observación no participante y entrevistas semiestructuradas, se procedió al análisis de los datos, los cuales fueron organizados en siete categorías de calidad. Los resultados, revelaron que seis categorías y 16 subcategorías relacionadas con la calidad de atención, resaltando aspectos como oportunidad, calidez, confort, calidad técnica y

capacidad de resolución, y señaló la violencia de pacientes o familiares hacia el personal de salud como un factor negativo relevante. Se concluye que la percepción compartida de amabilidad y accesibilidad es positiva, pero es necesario mejorar los periodos de espera, la accesibilidad a los especialistas y la confidencialidad en las áreas de atención.

Mena et al. (19), en el 2023, en Cuba, en su estudio tuvo como objetivo “Evaluar la calidad de la atención estomatológica de urgencia en tiempos de COVID-19”, la metodología que se realizó un estudio de corte transversal, de naturaleza observacional y descriptiva, en el que participaron seis estomatólogos y 120 usuarios del Servicio de Urgencia Estomatológica del Policlínico Docente Josué País García, evaluando estructura, calidad de atención y satisfacción mediante encuestas. Los resultados mostraron que el componente de estructura fue evaluado como adecuado con un 76.4%, el proceso obtuvo un 100% en competencia profesional y 72.2% en desempeño, mientras que la satisfacción de los usuarios alcanzó un 81.8%, pero la satisfacción de los proveedores fue inadecuada. Concluyendo que la calidad de la atención del Policlínico Docente Josué País García fue considerada adecuada.

A nivel nacional

Menacho (20), en el 2024, Trujillo, señaló en su objetivo “Determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería del paciente en el servicio de emergencia del hospital Regional Docente de Trujillo”. Fue un estudio de diseño transversal, con una muestra de 187 usuarios hospitalizados, se usó un cuestionario de calidad de cuidado de enfermería (Cucace) Los resultados muestran que el

59.9% de los pacientes percibió la calidad del cuidado enfermero como alta y el 40.1% como media. En la dimensión interpersonal, el 65.8% evaluó la calidad como alta, mientras que en la dimensión técnica, el 56.1% la consideró alta, el 42.2% media, y el 1.6% baja. En la dimensión ética, el 65.8% percibió la calidad como media, el 25.1% como alta, y el 9.1% como baja. Concluyendo, la calidad del cuidado enfermero es percibida mayoritariamente como alta, aunque en la dimensión ética prevalece una percepción media, destacando áreas de mejora.

Huayra y Mendoza (21), en el 2024, Huancayo, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y la percepción cuidado humanizado por usuarios con tratamiento de hemodiálisis en una clínica, Huancayo – 2023”, Se utilizó una metodología básica, hipotético-deductiva, de nivel relacional y diseño no experimental con 90 usuarios, empleando cuestionarios del Ministerio de Salud sobre calidad de atención percibida y percepción del cuidado humanizado. El análisis con el método Rho de Spearman mostró que la calidad de atención ($Rho=.789$), empatía ($Rho=.832$) y otras dimensiones como fiabilidad ($Rho=.652$) y seguridad ($Rho=.665$) están significativamente relacionadas con la percepción de cuidado humanizado en pacientes de hemodiálisis en una clínica de Huancayo. Por lo tanto, se concluye que a medida que los usuarios perciben una mayor calidad en la atención, experimentarán o recibirán un cuidado más humanizado durante su tratamiento.

Cholquehuanca (22), en el 2024, Puno, tuvo como objetivo “Identificar la relación de calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital San Martín de Porres Macusani 2023”, El estudio tuvo un diseño no experimental y transversal, con un enfoque cuantitativo, de tipo

descriptivo y nivel correlacional; se aplicaron encuestas a una muestra de 180 pacientes del servicio de emergencia utilizando cuestionarios SERVQUAL. Los resultados del estudio mostraron que el 47,78% de los pacientes perciben una calidad de atención regular, el 18,33% una mala calidad, el 43,89% están satisfechos con el servicio y el 24,44% insatisfechos. Se concluye que existe una relación positiva muy fuerte y significativa (correlación de Spearman de 0.824, $p=0.001$) entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia.

Pereda (23), en el 2024, Trujillo, tuvo como objetivo “determinar la relación entre satisfacción del usuario y calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023”, La metodología, es un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, la muestra fue 256 pacientes que ingresaron al servicio de emergencia. Los resultados: Mostró un 50.4% de insatisfacción y un 45.7% de baja calidad de atención, con relaciones directas y altamente significativas ($p < 0.01$) entre la calidad de atención y las dimensiones de necesidades fisiológicas, seguridad, amor y pertenencia, expectativas y percepciones. Se concluye que la calidad de atención influye de manera directa y altamente significativa en la satisfacción del usuario, abarcando todas las dimensiones evaluadas.

Layza y Vargas (24), en el 2024, Trujillo, tuvo como objetivo “eterminar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario del servicio de observación de emergencia del Hospital Leoncio Prado – Huamachuco”. El estudio, de tipo básico y diseño descriptivo-correlacional y transversal, incluyó a 103 pacientes del servicio de observación de emergencia,

utilizando cuestionarios sobre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario. Los resultados revelaron que el 36.3% de los usuarios perciben un nivel de cuidado bajo y el 34.3% tienen baja satisfacción, con una relación positiva y altamente significativa entre las variables (tau b de Kendall = 0.243, $p = 0.004$). Se concluye que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del usuario, indicando que mejoras en la calidad del cuidado podrían aumentar la satisfacción de los usuarios.

2.2. Bases teóricas

Emergencia

La Organización Mundial de la Salud define como urgencia médica todas aquellas circunstancias en las que se necesitan intervenciones y decisiones clínicas inmediatas. Debido a la gravedad de la situación o condición, estas implican un peligro vital para los afectados. Al referirse a urgencias médicas, no hay tiempo suficiente, por lo que los primeros auxilios o responsables del evento deben atender al paciente en el lugar donde se encuentre con el propósito de sacarlo del peligro. Luego de estabilizar la amenaza vital, será esencial trasladar al o los implicados a un centro de salud para los siguientes cuidados requeridos en su recuperación física y mental (25).

Desastre

Se alude a la alteración general de la vida y propiedades de las personas provocada por un evento o una serie de eventos. Si una amenaza natural no causa

ningún desorden, no se considera un catástrofe. Por lo tanto, aunque muchas amenazas pueden ser ineludibles, los desastres no lo son (26).

Servicio De Emergencia

Un servicio médico hospitalario de emergencia proporciona tratamiento inmediato a pacientes con diversas condiciones de salud que requieren atención urgente. Este servicio está disponible las 24 horas, enfocándose en estabilizar y recuperar a pacientes con enfermedades graves (27).

2.2.1. Calidad de atención de enfermería

Definición calidad de atención:

El concepto de calidad de atención de enfermería se refiere a la implementación de intervenciones oportunas, seguras y personalizadas por parte de los profesionales de enfermería para satisfacer las necesidades de los pacientes, buscando su máximo bienestar y seguridad. Esta calidad se evalúa a través de la percepción de los pacientes sobre el cuidado recibido durante su estancia hospitalaria, lo que impacta en su satisfacción o insatisfacción. Además, la calidad en la atención implica la excelencia en los servicios prestados, responsabilidad ética y profesional, y un enfoque holístico para responder adecuadamente a las demandas de salud (28).

Así mismo, otros autores mencionan que la calidad de atención de enfermería se refiere a la provisión de servicios de salud de manera accesible, equitativa y profesional, enfocándose en equilibrar beneficios, riesgos y costos, con el objetivo de lograr la satisfacción y adhesión de los usuarios. Esta calidad se

evalúa mediante procesos claros y precisos que permiten medir, evaluar y mejorar continuamente los cuidados brindados, alcanzando así estándares de excelencia en la gestión del cuidado (29).

Dimensiones de la Calidad de atención:

- **Calidad de la Infraestructura**

Se incluyen evaluaciones de calidad que abarcan aspectos de infraestructura, organización, recursos humanos y adecuación de las instalaciones, iniciando con inspecciones visuales y asegurando un acceso apropiado, elementos fundamentales para que las estructuras cumplan con las exigencias establecidas (13). De igual forma, los factores sensoriales se analizan considerando el entorno externo percibido por el usuario del hospital, lo que contribuye a proporcionar una atención efectiva al destinatario (30).

- **Calidad de la actitud del personal de enfermería**

La calidad de la mentalidad de los enfermeros se manifiesta en el mejor desempeño de los profesionales de la salud al apoyar a los usuarios, resolver problemas, y demostrar honestidad y respeto hacia los servicios brindados. Esto contribuye a la construcción de confianza en el sistema de salud, lo cual se refleja en el comportamiento asertivo y decidido de las enfermeras, así como en la confianza disciplinada y fiable de los pacientes (13).

- **Presentación y valores del personal de enfermería**

La dimensión de presentación y los valores de las enfermeras abarcan el mantenimiento de un uniforme limpio y apropiado, mientras que la formación

educativa dota a los profesionales de un sistema de valores diverso que sustenta la ética personal. Dado que los pacientes suelen frustrarse por la espera y buscan asistencia inmediata, tanto las enfermeras como los médicos deben mostrar prontitud, actuando con diligencia para brindar la atención requerida (13).

- **Conocimiento de las enfermeras**

Se subrayó que tanto las enfermeras como los médicos deben exhibir prontitud como una respuesta diligente para asistir a los pacientes que, al sentirse impacientes por las demoras, solicitan ayuda inmediata. Esta prontitud no solo refleja el conocimiento y las habilidades técnicas del personal de enfermería, sino también su comprensión de la importancia de brindar atención rápida para mejorar la experiencia del paciente y mitigar el estrés asociado a la espera. Además, la rapidez en la atención es fundamental para fortalecer la confianza del paciente en el sistema de salud y en los profesionales que lo atienden (13).

- **Información brindada por la enfermera**

La dimensión relacionada con la información proporcionada por la enfermera se enfoca en su comprensión del papel que juega en la calidad del servicio y en la comunicación de detalles sobre el cuidado. Los pacientes que visitan un centro de salud confían en que sus problemas serán solucionados y entregan su bienestar a los médicos, creyendo en la capacidad de estos para ofrecerles la ayuda necesaria. Es fundamental que las enfermeras ofrezcan información no solo precisa y clara, sino también empática, lo que incrementa la confianza del paciente en el cuidado recibido y mejora la percepción global del servicio de salud. Asimismo, la

comunicación efectiva por parte de las enfermeras facilita que el paciente tome decisiones informadas, lo cual es crucial para su bienestar y recuperación (13).

Calidad de la atención médica en el área de emergencia

La calidad de la atención médica en el área de emergencias se refiere al conjunto de atributos y normas que garantizan que los servicios brindados a los pacientes en situaciones de urgencia sean seguros, eficaces, oportunos, eficientes, equitativos y enfocados en el paciente. Esto implica que el personal sanitario en la emergencia debe estar altamente capacitado para actuar con rapidez y precisión, empleando recursos adecuados y siguiendo protocolos establecidos que minimicen los riesgos y maximicen los resultados favorables para el paciente (31).

2.2.2. Percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias

Se refiere a la evaluación personal del paciente sobre la calidad de la atención recibida, influenciada por aspectos como la accesibilidad, el trato cordial y los avances en su salud, tiempos de espera, comodidad, trato del personal médico y de enfermería, y la precisión en el diagnóstico y tratamiento, todo lo cual afecta su satisfacción y conformidad con el servicio de emergencias (18).

A si mismo, se refiere a la calidad de la asistencia de salud recibida por parte de los usuarios, influenciada por su necesidad de ser evaluados y tratados por profesionales capacitados en un momento de urgencia. Esta percepción es fundamental para identificar áreas de mejora en los servicios de emergencia,

orientando la asignación de recursos y acciones para incrementar la calidad de la atención médica en estos entornos (32).

Dimensiones de la percepción del paciente:

- **Aspectos Tangibles:** Se refieren a la apariencia física del entorno, incluyendo las instalaciones, la infraestructura, los equipos, y los materiales utilizados en el servicio de salud, así como la presentación del personal (33). Estos elementos son fundamentales para generar una primera impresión positiva en los pacientes y visitantes, influyendo directamente en su percepción de la calidad del servicio. Además, la modernidad y el mantenimiento adecuado de los equipos y las instalaciones no solo refuerzan la confianza en el cuidado proporcionado, sino que también son esenciales para garantizar un ambiente seguro y eficiente para la atención médica (14).
- **Confiabilidad:** Se manifiesta en la disposición del personal para ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y adecuado, asegurando una respuesta oportuna a sus solicitudes, preguntas y quejas, y solucionando problemas de manera eficaz. Este atributo también incluye la consistencia en el cumplimiento de los compromisos asumidos y la capacidad de ofrecer un servicio continuo y sin interrupciones, lo que refuerza la confianza de los usuarios en el sistema de salud (14).
- **Capacidad de Respuesta:** Implica una buena disposición para asistir al cliente y ofrecer el servicio con rapidez, demostrando agilidad y eficacia en la atención a sus necesidades. Esta característica también incluye la habilidad para anticipar posibles inconvenientes y resolverlos proactivamente, lo que

contribuye a una experiencia más satisfactoria y sin demoras para el usuario (14).

- **Seguridad:** Se refiere al conocimiento y la atención del personal, así como a su capacidad para inspirar credibilidad y confianza en los usuarios, asegurando que se sientan en buenas manos. Este aspecto también abarca la consistencia en la aplicación de protocolos y procedimientos, garantizando que los pacientes reciban un cuidado seguro y profesional en todo momento (14).
- **Empatía:** Se refiere al grado de atención individualizada que las organizaciones brindan a sus clientes, mostrando una comprensión profunda de sus necesidades y preferencias (34). Esta cualidad se transmite a través de un servicio personalizado o adaptado a los gustos del cliente, creando una conexión emocional que refuerza la satisfacción y fidelidad del usuario. Además, la empatía implica una comunicación efectiva y respetuosa, donde el cliente se siente escuchado y valorado en cada interacción (14).

La teoría de la calidad del servicio en salud

Esta teoría de la calidad del servicio en salud (SERVQUAL) se centra se basa para evaluar la calidad del servicio percibido mediante la medición de la brecha entre las expectativas de los usuarios y la percepción del servicio recibido. Esta teoría, inicialmente creada para aplicaciones en diversas industrias como hoteles y restaurantes, ha sido adaptada y validada para el sector salud, tanto en hospitales públicos como privados. SERVQUAL se enfoca en identificar discrepancias en la calidad del servicio, proporcionando información crucial para la implementación de mejoras que aumenten la satisfacción del paciente y optimicen los procesos en los

servicios de salud. A través de su enfoque en la comparación entre expectativas y percepciones, SERVQUAL se convierte en una herramienta esencial para gestionar y mejorar la calidad en el entorno de la atención médica, ayudando a los administradores y profesionales a dirigir recursos y esfuerzos hacia las áreas que más lo requieren (11).

La teoría de la de la Humanización del Cuidado en Enfermería

La Teoría se centra en la necesidad de integrar el cuidado ético, moral y personalizado en un entorno de salud cada vez más tecnificado. Esta teoría enfatiza la importancia de considerar al paciente como un ser integral, que incluye mente, cuerpo y espíritu, y promueve la interacción empática, la comprensión de los sentimientos, y el respeto por las creencias y valores del paciente. La humanización del cuidado implica combinar conocimientos científicos y técnicos con valores éticos y bioéticos, para establecer una relación transpersonal auténtica entre el profesional de enfermería y el paciente, facilitando una atención integral y equitativa en diversos contextos sociales y culturales (12).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima – 2024.

Ho: No Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima – 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad de la infraestructura con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima – 2024.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad de la actitud con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión presentación y valores con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión conocimiento de las enfermeras con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima – 2024.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión información brindada por la enfermera con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método hipotético-deductivo se utilizará formulando premisas hipotéticas que serán sometidas a verificación o refutación, a partir de las cuales se derivarán conclusiones que se compararán con la realidad observada. Es importante destacar que este método es una forma de inferencia científica esencial para el desarrollo y validación de teorías, permitiendo un enfoque riguroso en la búsqueda de la verdad (35).

3.2. Enfoque de la investigación

El estudio adoptará un enfoque cuantitativo, fundamentándose en mediciones numéricas para validar las hipótesis propuestas. A través del análisis estadístico, se establecerán los resultados de la investigación, permitiendo extraer conclusiones y formular recomendaciones, manteniendo en todo momento un orden secuencial riguroso (35).

3.3. Tipo de investigación.

El tipo de investigación será aplicada, ya que su propósito es generar conocimientos orientados a resolver problemas prácticos o mejorar situaciones reales, siendo este enfoque fundamental para abordar desafíos concretos en la vida cotidiana (35).

3.4. Diseño de la investigación.

El diseño de investigación será de tipo no experimental, ya que no se alterarán las variables. Será descriptivo, enfocado en detallar los hechos y

acontecimientos, con un alcance correlacional para evaluar la relación entre variables, y de corte transversal, midiendo los datos en un momento específico (35).

3.5. Población muestra y muestreo

Esta se define como la agrupación de individuos que comparten rasgos similares (36), Se seleccionarán 100 pacientes que acudieron al servicio de emergencias de una clínica privada, y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

Muestra

La muestra del estudio será censal, pues se trabajará con la totalidad de la población.

- **Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de 18 años que hayan recibido atención en el servicio de emergencias de la clínica privada en Lima durante el año 2024.
- Pacientes que hayan permanecido en el servicio de emergencias por al menos 4 horas.
- Pacientes que estén en condiciones cognitivas adecuadas para completar una encuesta sobre la calidad de atención y su percepción.
- Pacientes dispuestos a participar voluntariamente en el estudio, firmando el consentimiento informado.

- **Criterios de Exclusión:**

- Pacientes que presenten condiciones de emergencia crítica que les impidan participar en la encuesta.
- Pacientes que hayan recibido atención en el servicio de emergencias hace más de 30 días.
- Pacientes con trastornos mentales diagnosticados que afecten su capacidad para evaluar objetivamente la atención recibida.
- Pacientes que se nieguen a firmar el consentimiento informado para participar en el estudio.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de Atención del profesional de enfermería

Variable 2: Percepción del paciente que asiste al servicio

A continuación, se presenta la tabla de operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles de rango)
Calidad de Atención del profesional de enfermería	Es la experiencia ideal que buscamos ofrecer al usuario para maximizar su satisfacción, mientras que Suñol señala la importancia de evaluar los beneficios y deficiencias de cada etapa del proceso a través de un análisis comparativo entre ganancias y carencias (13)	Se refiere a la evaluación de la atención brindada por el personal de enfermería, medida a través de criterios específicos como competencia técnica, empatía, tiempo de respuesta, seguridad en los procedimientos, y satisfacción del paciente, utilizando escalas estandarizadas para cuantificar su efectividad y cumplimiento de	Calidad de la Infraestructura	-La tecnología utilizada de los equipos -La apariencia (presentación personal) -Las indicaciones (señalizaciones)	1-3	Ordinal	1 = Mucho peor de lo que esperaba. 2 = Peor de lo que esperaba. 3 = Como me lo esperaba. 4 = Mejor de lo me esperaba. 5 = Mucho mejor de lo que esperaba
			Calidad de la actitud	- El interés de las enfermeras por cumplir lo que le promete - El estado en que están las habitaciones del hospital - La información que las enfermeras proporcionan.	4-6		
			Presentación y valores	- El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera. - El interés de la enfermera por	7-11		

		estándares profesionales.		<p>solucionar sus problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> - La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido. - La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería. -La disposición de las enfermeras (ayuda) 			
			Conocimiento de las enfermeras	<ul style="list-style-type: none"> -La confianza (seguridad) - La amabilidad (cortesía) - La preparación del personal de enfermería (capacitación). 	12-14		
			Información brindada por la enfermera	<ul style="list-style-type: none"> -El trato personalizado que las enfermeras - La capacidad del personal de enfermería 	15-16		
Percepción del paciente	Es la percepción del usuario sobre la calidad de	Se refiere a la evaluación subjetiva que realiza el	Aspectos tangibles	Estado de las instalaciones Apariencia del personal	1-6	Ordinal	Mala (0 – 11 puntos) Regular (12 – 22)

que asiste al servicio	atención, influenciada por su cultura, expectativas y factores personales, aunque la organización a menudo cumple con la entrega del servicio de salud ofrecido (14).	paciente sobre la calidad del servicio recibido, medida a través de encuestas o cuestionarios que capturan su satisfacción, expectativas cumplidas, y experiencia general durante su atención en el servicio.		Disponibilidad de materiales Limpieza y orden		puntos) Buena 23 – 34 puntos)
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Consistencia en la atención Resolución de problemas Exactitud en la información	7-14	
			Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención Disponibilidad del personal Proactividad Eficiencia en la prestación del servicio	15-21	
			Seguridad	Conocimiento y habilidades del personal Confianza en el servicio Aplicación de protocolos Protección del paciente	22-27	
			Empatía	Atención personalizada	27-36	

				Comunicación efectiva Comprensión y sensibilidad Accesibilidad emocional			
--	--	--	--	---	--	--	--

3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta es una de las técnicas más usadas que permite recopilar datos de manera eficaz y oportuna y su instrumento el cuestionario formado por un grupo de preguntas que mide a las variables (35). En el estudio se utilizará la técnica de la encuesta para ambas variables

3.7.2. Descripción de instrumento

Instrumento 1: Cuestionario de Calidad de atención, modificado por Choquehuanca y Condori. En el 2024 (13), basado en el cuestionario creado y validado por los autores Barragán y Manrique, quienes desarrollaron el SERVQHOS-E en Colombia en 2010, utilizado para evaluar la variable "Calidad de Atención" (37), consta 16 ítems de evaluación, agrupadas en 5 dimensiones: Calidad de la Infraestructura (ítems del 1 al 3), Calidad de la actitud (ítems del 4 al 6), Presentación y valores (ítems del 7 al 11), Conocimiento de las enfermeras (ítems del 12 al 14) y Información brindada por la enfermera (ítems del 15 y 16). Estableciéndose la escala de valores: 1=Mucho peor de lo que esperaba; 2=Puede ser peor; 3=Como me lo esperaba, 4=Mejor que lo que me esperaba y 5=Muy mejor de lo esperado.

Instrumento 2: Cuestionario de la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia que está desarrollada como el cuestionario del Modelo SERVQUAL, con una escala de Likert creada y adaptada por la autora Cadillo en 2008 (38), y modificado posteriormente por Gutiérrez en su investigación de tesis en 2024 (14). La calificación se llevará a cabo mediante

preguntas cerradas con opciones de respuestas múltiples y una escala Likert, consta de 36 ítems que están divididos en 5 dimensiones: Aspectos tangibles (ítems 1-6), fiabilidad (ítems 7-14), capacidad de respuesta (ítems 15-21), seguridad (ítems 22-27) y empatía (ítems 27-36). Asimismo, la variable será valorada en la siguiente escala de valores: buena (2), regula (1) y mala (0).

3.7.3. Validación

Instrumento 1: Cuestionario calidad de atención, fue validado por medio de juicio de expertos y lo utilizó Barragán y Manrique en el año 2023 (37).

Instrumento 2: Cuestionario percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias fue validado por expertos (39).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1: La confiabilidad se realizó a través del Alfa de Cronbach alcanzando un coeficiente de 0,895

Instrumento 2: Alfa de Cronbach alcanzando un coeficiente de 0,798. Ambos instrumentos tienen alta confiabilidad.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Durante el procesamiento de datos, se utilizarán los programas Microsoft Excel y SPSS 26 para organizar y analizar la información. Posteriormente, los resultados serán presentados en forma de tablas y/o gráficos para facilitar su interpretación y visualización, permitiendo una comprensión clara de los hallazgos obtenidos.

Para el respectivo procesamiento de datos se tendrá en consideración los siguientes pasos:

- En el primer momento, tras la aprobación del proyecto, se coordinará y gestionará el permiso a través de la Universidad Privada Norbert Wiener. Posteriormente, se enviará una solicitud dirigida al director del hospital, con especial atención a la Unidad de Capacitación e Investigación.
- En el segundo paso, una vez aprobada la petición, se concertará con la encargada del área de Enfermería para conseguir acceso al entorno de la clínica particular. Asimismo, se pactará con la supervisora de enfermería del sector de urgencias para definir los días de implementación de los instrumentos.
- En la tercera fase, se ejecutará el instrumento; previamente se realizará una breve introducción, se comunicará el propósito del estudio, se solicitará la firma del consentimiento informado y se estará presente durante todo el proceso para aclarar cualquier inquietud sobre el llenado de los formularios, con una duración de 20 minutos para cada uno.
- En la cuarta etapa, recopilada la información, se procederá al manejo apropiado de los datos, organizándolos y procesándolos inicialmente con el software Microsoft Excel. Posteriormente, se empleará el programa SPSS 26 para efectuar un análisis estadístico exhaustivo. Luego, se llevará a cabo un análisis descriptivo mediante la presentación de porcentajes, tablas y gráficos. Asimismo, el análisis inferencial se

realizará previa aplicación de la prueba de normalidad para determinar la utilización de pruebas paramétricas o no paramétricas.

3.9. Aspectos éticos

Se respetarán los principios éticos del Informe de Belmont (40):

Principio de no maleficencia: Se garantizará que la participación en la investigación no afecte negativamente la salud o el bienestar de los pacientes. Los datos recopilados serán manejados con confidencialidad para proteger la privacidad de los participantes, y cualquier intervención relacionada con el estudio se llevará a cabo con el máximo cuidado para no interrumpir el proceso de atención en emergencias

Principio de justicia: Se seleccionará a los participantes de manera equitativa y justa, asegurando que no existan sesgos en la elección de los sujetos para la investigación. Además, los resultados del estudio serán utilizados para mejorar la calidad de atención en beneficio de todos los pacientes, sin favorecer a un grupo sobre otro.

Principio de beneficencia: se pretende utilizar los hallazgos para mejorar la calidad de atención de enfermería, lo que redundará en una mejor experiencia y resultados para los pacientes. Las recomendaciones que surjan de este estudio estarán orientadas a optimizar los procesos de atención, contribuyendo al bienestar general de los pacientes en la clínica.

Principio de autonomía: Se garantizará que todos los participantes comprendan completamente el propósito, procedimientos y posibles implicaciones

de la investigación antes de dar su consentimiento informado. Los pacientes tendrán la libertad de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin que esto afecte la calidad de atención que reciben en el servicio de emergencias.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Ago. 2024	Set. 2024	Nov. 2024	Dic. 2024
Identificación del problema	X			
Revisión bibliográfica	X			
Elección de Título	X			
Formulación del problema	X			
Elaboración de la justificación (Teórica, metodológica y practica)	X			
Elaboración de la limitación de la investigación (temporal, espacial y recursos)	X			
Elaboración del marco teórico		X		
Formulación de hipótesis		X		
Elaboración de la metodología		X		
Redacción de variables y operacionalización		X		
Selección de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (validación y confiabilidad)			X	
Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos			X	
Elaboración de los aspectos éticos			X	
Elaboración de los aspectos administrativos (cronograma y presupuesto)			X	
Redacción final del proyecto y presentación				X
Aprobación del proyecto de tesis				X
Sustentación del proyecto				X

4.2. Presupuesto

Tipo de Recurso o servicio	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Recurso humano			
Investigador		1 S/ 0.00	S/ 0.00
Subtotal			S/ 0.00
Recursos materiales			
		S/	S/
Laptop		1 2,300.00	2,300.00
USB		1 S/ 45.00	S/ 45.00
Útiles de escritorio		2 S/ 95.00	S/ 190.00
			S/
Subtotal			2,535.00
Servicios			
Impresiones		3 S/ 18.00	S/ 54.00
Consultas en análisis estadístico		1 S/ 600.00	S/ 600.00
Servicio de internet		4 S/ 69.00	S/ 276.00
Subtotal			S/ 930.00
Otros			
Movilidad para el trabajo de campo		9 S/ 45.00	S/ 405.00
Refrigerio		9 S/ 25.00	S/ 225.00
Subtotal			S/ 630.00
			S/
Total			4,095.00

5. REFERENCIAS

1. López VG, Rodríguez GJC. Enfermería en Contexto de Trabajo en Salud Pública en América Latina. Rev. Cie. De Sal. Y Des. Hum. [Internet]. 2021; 2(1): p. 51-66. . [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v2i1.14>
2. Ruiz CJM, Tamariz LMM, Méndez GLA, Torres HL, Duran BT. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Investigación. [Internet]. 2020; 5(14). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
3. Alcázar MAA. Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. Cien Lat. [Internet].2023; 1. [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9058/13510>
4. González SC, Bustos IC. Desafíos de la calidad percibida y el ejercicio del derecho a la información de los/as usuarios/as de las unidades de urgencias hospitalarias. Revista médica de Chile. [Internet].2021; 149(3). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872021000300366>
5. Padilla FM, Pozo OMC. Percepción de calidad y satisfacción del paciente en hospitales especializados del centro del Perú. Rev Per de Cie de la Sal.

- [Internet]. 2023; 5(4). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.434>
6. Chancusig MMA. Calidad de atención y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital General del Sur de Quito, 2021: [Tesis para optar al grado de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] Universidad César Vallejo; 2021. [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74925>
 7. Canaza A, Rocha N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. Instituto Universitario de Innovación Cie y Tec Inu Perú. [Internet] 2022. [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.008>
 8. Arce HMÁ, Aliaga GRA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta Médica Peruana. [Internet] 2023; 40(4). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
 9. Luna SV. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el centro de Salud Huaura-2020: [Tesis para optar al grado de maestro en Gerencia de Servicios de Salud] Universidad Nacional José Faustino Sánche; 2022. [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VANES SA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VANES%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

10. Torres LRH. Efectividad del traspaso de pacientes de emergencia a las unidades críticas y hospitalización según cuidado humanizado - Clínica San Pablo Sede Surco Lima, 2015 - 2017: [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en emergencias y desastres] Universidad Nacional del Callao; 2022. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7041>
11. Garza CMTDI, Calderon A, Reyes BML, García TMA. Calidad en el servicio mediante la metodología Servqual y satisfacción en pacientes hospitalizados. Horizonte Sanitario. [Internet] 2024; 23(1): p. 73-81. [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: 10.19136/hs.a23n1.5697
12. Díaz GMdC, Guerra SCA. Humanización del cuidado: Una mirada desde las Teorías. Revista Venezolana de Enfermería y Ciencias de la Salud. [Internet] 2024; 17(2). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://zenodo.org/records/13208024>
13. Choquehuanca MAA, Condori ARF. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023: [Tesis para optar el título profesional de Licenciatura en Enfermería] Universidad César Vallejo; 2023. [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/794>

14. Gutiérrez CMI. Percepción de los Usuarios Sobre Calidad de la Atención en el Servicio de Emergencia, Hospital Simón Bolívar, Cajamarca – 2023: [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en emergencias y desastres] Universidad Nacional de Cajamarca; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6646/PROY.%20GUTIERREZ%20CHAVEZ%20MODIFICADO%202%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Suarez LGJ, Naranjo MÁI. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en el área de emergencia del Hospital de Naranjito Abraham Bitar Dager: [Tesis para optar el título de Magíster En Salud Pública] Universidad Estatal de Milagro; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/7262>
16. Bravo BD, Mera ZSV. Percepción del usuario sobre la Calidad de Atención del profesional de enfermería en la emergencia del Hospital Básico Jipijapa.: [Tesis para optar el título de Magíster En Gestión del Cuidado] Universidad Estatal del Sur de Manabí; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6639>
17. Tapia MR. Evaluación de la percepción de calidad de atención en el Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Municipal Boliviano Holandés, El Alto-Bolivia 2022: [Tesis para optar el título de Especialista en Gestión de Calidad y

Auditoria Medica] Universidad Mayor de San Andrés; 2024. Disponible en:
<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/37251>

18. Cuadros CK, Ruiz APA. Percepción de la calidad de la atención otorgada a los pacientes en el servicio de urgencia. *Hor de Enfer.* [Internet] 2023; 34(3). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en:
https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.3.539-560
19. Mena GG, Monroig SMC, Bell FNM. Calidad de la atención estomatológica de urgencia en tiempos de COVID-19. *Editorial Ciencias Médicas.* [Internet] 2023; 27(3). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en:
<https://medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/4585/html>
20. Menacho RME. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería del paciente en el servicio de emergencia: Universidad Nacional de Trujillo; 2024. [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.14414/21668>
21. Huayra ADH, Mendoza TJJ. Calidad de atención y percepción del cuidado humanizado en usuarios con tratamiento de hemodiálisis en una Clínica, Huancayo - 2023: [Tesis para optar el título Profesional De Licenciada En Enfermería] Universidad Peruana Los Andes; 2024. [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/7727>

22. Colquehuanca VM. Calidad de atención y satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital San Martín de Porres Macusani - 2023: [Tesis para optar el título Profesional De Licenciada En Enfermería] Universidad Privada San Carlos; 2024. Disponible en: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/794>
23. Pereda SCP. Satisfacción del usuario y calidad de atención del personal de enfermería del servicio de emergencia de Centro de Salud Nuevo Chao, 2023: [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional De Enfermería Con Mención En Emergencias Y Desastres] Universidad Privada Antenor Orrego; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/26811>
24. Layza MJ, Vargas FFM. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital de Huamachuco: calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del hospital de Huamachuco: [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional De Licenciada En Enfermería] Universidad Nacional de Trujillo; 2024. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/0837f6f2-4698-46de-9544-8068ab86d277>
25. Organización Mundial de la Salud [OMS]. Labor de la OMS en emergencias sanitarias [Internet]; 2023 [citado el 14 de octubre de 2024] Disponible en: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA76/A76_11-sp.pdf

26. Oficina de Naciones Unidas para la reducción del riesgo de Desastres [UNDRR]. Conceptos y enfoques básicos [Internet]; 2021 [citado el 14 de Octubre]. Disponible en: https://www.undrr.org/sites/default/files/inline-files/6-Conceptos%20y%20enfoques%20ba%CC%81sicos_2.pdf?startDownload=true
27. Ocaña ZSA, Vera CFP. Conocimiento y práctica del uso de equipos de protección personal en los enfermeros que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital San José del Callao, 2023: [Tesis para optar el título de Segunda Especialidad Profesional En Enfermería En Emergencias Y Desastres] Universidad Nacional del Callao; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/9030>
28. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran BT. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. [Internet] 2021; 5(14). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
29. Vega SER. Calidad de atención de enfermería en el adulto mayor hospitalizado: Revisión sistemática. *Vive Revista de Salud*. [Internet] 2024; 7(19). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.33996/revistavive.v7i19.298>

30. Carpio PCP. Infraestructura hospitalaria, predictor de la calidad de atención al paciente en emergencia en un Hospital del cantón el Triunfo, 2023: [Tesis para optar el título de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud] Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124508>
31. Alava MP, Paredes CM. Calidad de la atención médica en el área de emergencia: percepción y expectativas de los pacientes de un hospital público. Rev del Gru de Inv en Com y Sal. [Internet] 2024; 9(2). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view/20023>
32. Pin CEG, Gámez AP, Domínguez APC, Zambrano CJÁ, Velezquez EC. Percepción de la asistencia médica, en usuarios atendidos en emergencia de un hospital público de Manabí. Revis Bionatura. [Internet] 2023; 8(3). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21931/RB/2023.08.03.66>
33. Castelo RWP, Cueva TJL, Castelo RAF. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?. Pol. Con. [Internet] 2022; 7(6). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: [10.23857/pc.v7i6.4068](https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068)
34. Fabian SAC, Podesta GLE, Ruiz ARA. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-

2020. *Hor Méd* [Internet] 2022; 22(1). [Consultado el 29 de Agosto de 2024].
Disponibile en: [10.24265/horizmed.2022.v22n1.02](http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02)

35. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio. 6th ed. México D.F: McGraw-Hil; 2014.
36. Bernal CA. Metodología de la Investigación. tercera ed.: Pearson; 2014 [citado el 25 de Julio de 2024].
37. Becerra JAB, Manrique AFG. Validez y confiabilidad del Servqhos para enfermería en Boyacá, Colombia. *Avances en Enfermería*. [Internet] 2010; 28(2). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002010000200005
38. Febres RRJ, Mercado RMR. 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; 20(3). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
39. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Her.* [Internet] 2012; 23(2). [Consultado el 29 de Agosto de 2024]. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003

40. Vickie A, Miracle E. The Belmont Report [Internet]. 2016 [citado el 25 de Julio de 2024]; 35(4): p. 223-228. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27258959/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima -2024

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño Metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la dimensión calidad de la infraestructura con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024? • ¿Cómo se relaciona la dimensión calidad de la actitud con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024? • ¿Cómo se relaciona la dimensión presentación y 	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo se relaciona la dimensión calidad de la infraestructura con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024. • Determinar cómo se relaciona la dimensión calidad de la actitud con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima – 2024.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad de la infraestructura con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima – 2024. • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad de la actitud con la percepción del paciente que asiste al servicio de 	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de Atención del profesional de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de la Infraestructura • Calidad de la actitud • Presentación y valores • Conocimiento de las enfermeras • Información brindada por la enfermera <p>Variable 2</p> <p>Percepción del paciente que asiste al servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos tangibles • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad 	<p>Método: hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: aplicada</p> <p>Diseño: no experimental-correlacional, transversal</p> <p>Población: 100 pacientes de emergencia</p> <p>Muestra: 100 (muestra censal)</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>1. Cuestionario de Calidad de atención</p>

<p>valores con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se relaciona la dimensión conocimiento de las enfermeras con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024? • ¿Cómo se relaciona la dimensión información brindada por la enfermera con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo se relaciona la dimensión presentación y valores con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024. • Determinar cómo se relaciona la dimensión conocimiento de las enfermeras con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024. • Determinar cómo se relaciona la dimensión información brindada por la enfermera con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024. 	<p>emergencias de una clínica privada, Lima - 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión presentación y valores con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024. • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión conocimiento de las enfermeras con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024. • Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión información brindada por la enfermera con la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<p>2. Cuestionario del Modelo SERVQUAL</p>
--	---	---	---	--

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario 1 – Calidad de atención

Buenos días, señor(a), este documento ha sido elaborado con fines de estudio, por tanto, la información recabada, será tratada en forma confidencial y anónima sirviendo exclusivamente para la presente investigación, por lo que le rogamos que responda todos los ítems del presente cuestionario. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Instrucciones: En las siguientes páginas se presentan afirmaciones descriptivas, juzgue cada afirmación considerando si se ajusta a su realidad. Marcar con un aspa (X) la alternativa que mejor le identifica.

A. Datos generales:

Edad:

Género:

<input type="checkbox"/>	Masculino
<input type="checkbox"/>	Femenino

Nivel de educación:

<input type="checkbox"/>	Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria
<input type="checkbox"/>	Técnica	<input type="checkbox"/>	Superior
<input type="checkbox"/>	Sin estudio	<input type="checkbox"/>	

Codificación

1	2	3	4	5
Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que me esperaba	Mucho mejor de lo que me esperaba

B. Cuestionario

Nº	DIMENSIÓN CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA	1	2	3	4	5
1	La tecnología utilizada de los equipos que utilizan las enfermeras para hacer su trabajo ha sido.					
2	La apariencia (presentación personal) del personal de enfermería ha sido					
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde dirigirse en los servicios del hospital has sido					
	DIMENSIÓN CALIDAD DE LA ACTITUD	1	2	3	4	5
4	El interés de las enfermeras por cumplir lo que le promete ha sido					
5	El estado en que están las habitaciones del hospital (apariencia y comodidad) ha sido					
6	La información que las enfermeras proporcionan ha sido					
	DIMENSIÓN PRESENTACIÓN Y VALORES	1	2	3	4	5
7	El tiempo de espera para ser atendido por la enfermera cuando usted ha requerido algo ha sido					
8	El interés de la enfermeras por solucionar sus problemas ha sido					
9	La puntualidad de las enfermeras en atenderlo ha sido					
10	La rapidez con que consigue lo que necesita o pide al personal de enfermería ha sido.					
11	La disposición de las enfermeras para ayudarle cuando lo necesita ha sido					
	DIMENSIÓN CONOCIMIENTO DE LAS ENFERMERAS	1	2	3	4	5
12	La confianza (seguridad) que las enfermeras transmiten a los pacientes ha sido					
13	La amabilidad (cortesía) de las enfermeras en el trato con la gente ha sido					
14	La preparación del personal de enfermería para hacer bien el trabajo (capacitación) ha sido					
	DIMENSIÓN INFORMACIÓN BRINDADA POR LA ENFERMERA	1	2	3	4	5
15	El trato personalizado que las enfermeras dan a los pacientes ha sido					
16	La capacidad del personal de enfermería para comprender las necesidades de los pacientes ha sido					

Instrumento 2

Cuestionario del Modelo SERVQUAL

Para evaluar la percepción del paciente que asiste al servicio de emergencia

INSTRUCCIONES: El cuestionario SERVQUAL que le presentamos a continuación tiene una serie de preguntas relativas a lo que usted percibe sobre la calidad de atención que recibe en el servicio de emergencia del Hospital Simón Bolívar, por lo que le solicito tenga a bien marcar con un aspa en el recuadro que considere estar de acuerdo. Garantizándole que la información vertida será de uso exclusivo para la investigación.

N ^o	Dimensión aspectos tangibles	Mala (1)	Regular (2)	Buena (3)
1	Las instalaciones físicas del servicio de emergencias en general, etc. estén bien cuidadas			
2	La limpieza de las instalaciones físicas del servicio, así como de camillas, camas y sillas, es excelente			
3	La presentación del personal de salud del servicio, es excelente			
4	Las carteleras, anuncios, folletos, avisos de señalización u hojas informativas del servicio, son agradables.			
5	Las camillas, camas y sillas del servicio, son cómodas			
6	La cantidad de camillas, camas y sillas del servicio, son suficientes			
	Dimensión fiabilidad			
7	Cuando ha tenido que ir al servicio de emergencia, siempre han cumplido con los horarios que le ha asignado para citas, exámenes u otros			
8	Las citas en consulta del servicio de emergencia son asignadas de manera rápida y en un tiempo corto para la atención de su salud			
9	La secuencia (orden) y continuidad con la que le prestaron la atención fue apropiada.			

1 0	Cuando usted tuvo algún problema, los empleados del servicio de emergencia se mostraron muy interesados en solucionarlo			
1 1 1	La confianza que le transmitieron a usted, el personal de salud y otros empleados del servicio de emergencia, fue alta			
1 2	La información, orientación y ayuda que le dieron en el servicio de emergencia, en cuanto a Enfermedad y tratamiento, fue suficiente.			
	Dimensión Capacidad de respuesta			
1 3	El tiempo que esperó en el servicio de emergencia para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados fue corto.			
1 4	Los trámites que tuvo que realizar en el servicio de emergencia para ser atendido, fueron sencillos			
1 5	La disposición del personal de salud, para resolver sus preguntas o inquietudes sobre su problema de salud, fue apropiada.			
1 6	Usted percibió que el personal de salud del servicio de emergencia siempre agilizó su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible			
1 7	La cooperación entre el personal de salud para responder a su necesidad de atención fue apropiada			
1 8	La respuesta a las quejas o reclamos que usted dirigió al servicio de emergencia fue oportuna.			
1 9	Los horarios de atención del servicio de emergencia, fueron apropiados			
	Dimensión Seguridad			
2 0	La solución dada por el personal médico, enfermería y otros empleados, a sus necesidades de salud fue apropiada			
2 1	Para casos de Emergencia, para reducir riesgos o complicaciones mayores, la sala de atención donde lo ubicaron en el servicio de emergencia fue apropiada			
2 2	La capacidad de los profesionales de servicio de emergencia para solucionar su necesidad de salud, fue alta			
2 3	Las respuestas del personal de salud del servicio de emergencia ante sus inquietudes o preguntas, fue apropiada			
2 4	Usted percibió que el personal de salud del servicio de emergencia cumplió siempre con medidas que garantizaran su seguridad como paciente.			
2 5	Las explicaciones dadas por el personal de salud del servicio de emergencia, sobre la enfermedad,			

	tratamiento, uso de medicamentos y cuidado en casa, fueron suficientes			
	Dimensión Empatía			
2 6	En el primer contacto con usted, el personal de salud del servicio de emergencia siempre se identificó o se presentó.			
2 7	El trato que le dieron los/las médicos/as del servicio de emergencia, fue excelente.			
2 8	El trato que le dieron las/los enfermeras/os del servicio de emergencia, fue excelente.			
2 9	El trato que le dieron las/los auxiliares de enfermería del servicio de emergencia, fue excelente			
3 0	El trato que le dieron los Guardias, Asistentes de farmacia y personal administrativo del servicio de emergencia			
3 1	El trato que le dieron otros profesionales de salud como el Obstetra, Terapeuta, técnicas de Laboratorio			
3 2	La atención a sus necesidades individuales en el servicio de emergencia, fue excelente			
3 3	La comprensión de los empleados del servicio de emergencia, frente a sus necesidades y sentimientos, fue excelente			

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN GRUPO DE ESTUDIO

Título de proyecto de investigación : “Calidad de atención de enfermería y percepción del paciente que asiste al servicio de emergencias de una clínica privada, Lima - 2024”

Investigadores : Pascual Trujillo, Liliana

Institución(es) : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Prácticas de autocuidado y la adherencia terapéutica en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en un Hospital EsSalud, 2024 ”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener(UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es Determinar la relación entre las prácticas de autocuidado y la adherencia terapéutica en pacientes con tratamiento de hemodiálisis en un hospital. Su ejecución ayudará/permitirá mejorar los protocolos de atención, realizar programas educativos y diseñar intervenciones más efectivas y personalizadas referente al autocuidado y su implicancia en la adherencia terapéutica.

Duración del estudio (16 meses):

N° esperado de participantes: 100

Criterios de Inclusión:

Pacientes mayores de 18 años que hayan recibido atención en el servicio de emergencias de la clínica privada en Lima durante el año 2024.

Pacientes que hayan permanecido en el servicio de emergencias por al menos 4 horas.

Pacientes que estén en condiciones cognitivas adecuadas para completar una encuesta sobre la calidad de atención y su percepción.

Pacientes dispuestos a participar voluntariamente en el estudio, firmando el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

Pacientes que presenten condiciones de emergencia crítica que les impidan participar en la encuesta.

Pacientes que hayan recibido atención en el servicio de emergencias hace más de 30 días.

Pacientes con trastornos mentales diagnosticados que afecten su capacidad para evaluar objetivamente la atención recibida.

Pacientes que se nieguen a firmar el consentimiento informado para participar en el estudio.

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes proceso:

Primero, se conciliará un tiempo destinado para la ejecución de los cuestionarios.

Segundo, se le tomará sus datos generales.

Tercero, se le aplicará el cuestionario en acompañamiento de mi persona, para absolver sus dudas.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 15 minutos y Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

Riesgos: Su participación en el estudio no implica algún tipo de riesgo, ya que el estudio está limitado a recoger datos. No habrá preguntas que alteren su condición clínica. Además, se respetarán las medidas y protocolos para evitar el contagio del coronavirus, la investigadora, hará uso de equipos de protección personal y guardará una distancia prudente ante usted.

Beneficios: Aunque usted no tendrá un beneficio económico por su participación, la información que usted proporcione ayudará a evaluar el nivel de prácticas de autocuidado y adherencia terapéutica y como este tiene repercusión en la presencia de complicaciones, poniendo en evidencia la importancia de este aspecto en el estado de su salud.

Costos e incentivos: Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal Leiva Cañari Madeleine Leonor, celular. 957841340. Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comité.etica@uwiener.edu.pe

DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión

de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

_____ (Firma) _____

_____ (Firma) _____

Nombre **participante:**

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

Nombre **investigador:**

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

_____ (Firma) _____

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

Anexo 4. Informe del asesor de Turnitin

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	3%
2	uwiener on 2024-03-31 Submitted works	2%
3	Universidad Wiener on 2024-12-06 Submitted works	2%
4	uwiener on 2023-02-27 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2023-10-02 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-04-14 Submitted works	<1%
7	University of Southern Mississippi on 2023-02-21 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-10-13 Submitted works	<1%