



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 en paciente del servicio de la
emergencia de una clínica, Independencia, 2024

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

Presentado por:

Autora: Rodriguez Barrientos, Maria Isabel Del Rosario


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2407-1068>

Asesora: Mg. Tello Jimenez, Carmen Paula

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2506-1208>

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

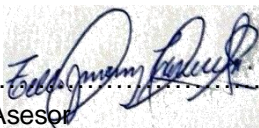
Yo, RODRIGUEZ BARRIENTOS MARIA ISABEL DEL ROSARIO, Egresada(o) de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIA Y DESASTRES, de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN EN PACIENTE DEL SERVICIO DE LA EMERGENCIA DE UNA CLÍNICA, INDEPENDENCIA, 2024", Asesorado por el Docente Mg TELLO JIMENEZ, CARMEN PAULA, DNI N° 10332115 ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2506-1208>, tiene un índice de similitud de VEINTE (20)%, con oid: 14912:419384818 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)
 RODRIGUEZ BARRIENTOS MARIA ISABEL DEL ROSARIO
 DNI N° 48501532 / CE N° 098578



.....
 Firma del Asesor
 MG TELLO JIMENEZ CARMEN PAULA
 DNI: 10332115

Lima, 05 DE ENERO 2025



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

_____ SE EXCLUYE LA FRASEOLOGIA NORMAL

AGRADECIMIENTO

A mi familia que es el pilar fundamental para seguir creciendo profesionalmente logrando nuevas metas planteadas.

DEDICATORIA

A mi hija que es mi motor y motivo
para seguir creciendo
profesionalmente y a mi madre que
siempre me apoya en todas mis metas.

Jurado

Presidente : Dr. Jose Gregorio Molina Torres
Secretario : Mg. Rewards Palomino Taquire
Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

INDICE

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.4.1 Teórica.....	15
1.4.2 Metodológica.....	16
1.4.3 Práctica.....	17
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	17
1.5.1 Temporal.....	17

1.5.2 Espacial.....	17
1.5.3 Recursos.....	17
2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Formulación de hipótesis (Si aplica).....	28
2.3.1. Hipótesis general.....	28
2.3.2. Hipótesis específicas.....	28
3. METODOLOGÍA	
3.1. Método de la investigación.....	29
3.2. Enfoque de la investigación.....	29
3.3. Tipo de investigación.....	29
3.4. Diseño de la investigación.....	30
3.5. Población, muestra y muestreo.....	30
3.6. Variables y Operacionalización.....	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.7.1. Técnica.....	33
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	33
3.7.3. Validación.....	34

3.7. 4 confiabilidad.....	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	34
3.9. Aspectos éticos.....	35
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	36
4.1 Cronograma de actividades.....	36
4.2 Presupuesto.....	38
5. REFERENCIAS.....	39
Anexos 1: Matriz de consistencia.....	48
Anexo 2: Instrumento de Calidad de Atención... ..	50
Anexo 3: Instrumentos de Satisfacción... ..	53
Anexo 4: Consentimiento Informado.....	56

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia de una clínica., Independencia, 2024.

La metodología: La construcción del conocimiento científico de este constructo investigativo estará bajo el amparo del método hipotético – deductivo. El diseño es no experimental-observacional de corte transversal. La población está conformada por 80 pacientes del servicio de emergencia de una clínica, Independencia, 2024

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio de emergencia

Abstract

Objective: Determine the relationship between quality of care and satisfaction in patients in the Emergency service of a clinic, Independencia, 2024.

The methodology: The construction of scientific knowledge of this investigative construct will be under the protection of the hypothetical-deductive method. The design is non-experimental-observational cross-sectional. The population is made up of 80 patients from the emergency service of a clinic, Independencia, 2024

Keywords: *Quality of care, user satisfaction and emergency service*

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La calidad de atención en el sector salud es fundamental, debido a que se brinda un servicio esencial hacia los usuarios que visitan los distintos servicios de salud como la Emergencia, teniendo los distintos establecimientos de salud que poner en prioridad el poder cumplir con la atención que el paciente desea recibir, evidenciando que la atención muchas veces no es igual para todos los pacientes, generando incomodidad en los usuarios al no cumplir con las expectativas esperadas (1).

La satisfacción es un indicador clave que sirve para medir la calidad de atención que se brinda a una persona por un servicio brindado siendo la opinión del paciente fundamental para medir el grado de este (2). Para las instituciones prestadoras de servicios de salud es común medir la calidad de atención en cada servicio ya que las diferentes investigaciones que han sido en base a la percepción del paciente han utilizado el instrumento más empleado para medir este tipo de variable que es el cuestionario Servqual, utilizado como herramienta principal para medir el grado de satisfacción y calidad de atención en los pacientes de los diferentes servicios de salud (3).

El servicio de emergencia brinda atención oportuna al paciente ya que el personal representa la primera línea de atención ante una urgencia y emergencia. Distintos autores en sus literaturas han referido que las causas más comunes de insatisfacción en el paciente en el servicio de emergencia es el tiempo prolongado de espera para recibir una atención y la poca información que se brinda al usuario y acompañantes. Otro de los puntos clave es la saturación del servicio que es un problema que se da a nivel mundial, como se dio en el tiempo de la emergencia sanitaria por Covid- 19, demostrando que no se está preparado

para afrontar una pandemia, lo que disminuye la calidad de atención y grado de satisfacción en el paciente (4).

En países como Turquía, que en el año 2019, publicó una investigación haciendo evidente el mejorar la calidad de atención y cuidados que se brindaban en los servicios de emergencias de las instituciones tanto en infraestructura e insumos, como en la falta de profesionales de la salud especializados en la materia, dando como resultado que solo el 63,9% de las personas atendidas se encontraban satisfechos por las atenciones recibidas (5). En este mismo contexto mundial en Nigeria en el 2021, en líneas generales acerca del grado de satisfacción en la atención en el servicio de emergencia, solo del 51,3% se encuentra satisfecho; dentro de ello el 57,3% de los participantes se encuentran insatisfechos por el tiempo de espera para pasar a una sala de operación; mientras que el 90,5 % opino acerca de la atención del personal de salud, el 51,8% sugiere aumentar la cantidad de personal de salud y el 41,2 % y el 27,6 % abastecer de más materiales e insumos además de mejorar la infraestructura (6).

En los países latinoamericanos como en Ecuador en el 2016 la atención en el servicio de emergencia pediátrica, por especialistas en la materia, que son empáticos, tolerantes y comprensivos, son solo el 64,7% se encuentra satisfecho con la atención por parte del personal de salud (7). Además, en México, en el 2019 se valoró tres dimensiones: la empatía con un 71,9% satisfechos por el conocimiento del profesional de la salud que los atendió, el 62,5% refirió una atención rápida, y el 60,4%, información oportuna, además el 59,4%, percibió preocupación por parte de los profesionales de la salud, en general el 74% satisfecho por la atención del personal de salud (8).

A nivel nacional existen pocos estudios actualizados con resultados, pero en una

investigación en Ancash, en el 2015, evalúa por dimensiones el grado de satisfacción y calidad de atención, como en la dimensión humana con un 40%, según dimensión Técnico-Científico 32% y según dimensión Entorno el 25%; recibiendo en general un 49% por la atención brindada con respecto al grado de satisfacción y calidad de atención (9). En Lima en el 2016, evidencia que el 27% de los participantes tiene una satisfacción alta, 23% satisfacción media y 22% satisfacción baja. Por ende, algunos investigadores perciben que es necesario establecer estrategias para mejorar tanto en los aspectos tangibles e intangibles para los pacientes del servicio de emergencia, con el fin de lograr mejorar la calidad de atención y el grado de satisfacción del paciente atendido en este servicio (10).

En Independencia existen muy pocos estudios e investigaciones que hablan acerca de estas dos variables en pacientes de la unidad de emergencia ya que esto refleja la calidad de cuidados que como profesionales de enfermería brindamos de manera segura, oportuna, respetuosa y que responda a las necesidades del paciente, evitando daños, brindando una atención basada en evidencia, garantizando que la atención sea respetuosa y mejorando la comunicación efectiva con el paciente, por ende este trabajo ayudara a determinar la relación de estas dos variables que son importante para conocer la opinión de nuestros pacientes e implementar mejoras en nuestra atención.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de Emergencia de una clínica, Independencia, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia?

¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad de respuesta de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia?

¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia?

¿Qué relación existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia?

¿Qué relación existe entre la dimensión accesibilidad de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia.

Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de respuesta de calidad de atención y satisfacción en pacientes de servicio de emergencia.

Identificar la relación entre la dimensión seguridad de calidad de atención y satisfacción en pacientes de servicio de emergencia.

Identificar la relación entre la dimensión empatía de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia.

Identificar la relación entre la dimensión accesibilidad de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica:

Este trabajo se justifica teóricamente en sumar comprensión teórica en las variables que se trabajaran las cuales son calidad de atención y el nivel de satisfacción en la atención del profesional de enfermería, ya que sintetiza los conceptos ya planteados, además los analiza para luego sistematizarlos. De igual forma, centrará distintas teorías correspondientes a estas variables contribuyendo a comprender o ampliar los conocimientos sobre los elementos que se encuentran dentro de este trabajo de investigación para mejorar los conocimientos profesionales. Una de las teorías como la de Eriksen conceptualiza la variable de satisfacción como lo que espera el usuario o los pacientes de la atención que reciben por parte del profesional por medio de las experiencias ya vividas.

Donabedian habla sobre la calidad de atención del paciente ya que este nos garantiza el éxito o fracaso que se brinda en el servicio para llegar a cumplir con todas las expectativas. Añadido a esto, también se van a crear o reforzar los conocimientos ya adquiridos correspondiente a estas dos variables en un enfoque holístico con respecto a la salud que permita al profesional mejorar la calidad de atención sino que también satisfice las necesidades de los pacientes del servicio de emergencia.

1.4.2 Metodológica:

Con respecto a la justificación metodológica, cabe mencionar que en el país no existen muchos estudios que se enfoquen en medir el nivel de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia, sobre todo en Independencia, lo que expone una problemática fundamental que se tiene que trabajar con respecto a las dos variables principales con el fin de mejorar la calidad de atención del profesional de enfermería lo que puede con llevar a encontrar nuevas estrategias de mejorar en los procedimientos según sus dimensiones los cuales son: aspectos tangibles, fiabilidad de respuesta, seguridad, empatía u accesibilidad .

Además, se emplea el método científico, bajo un enfoque cuantitativo no experimental y de nivel correlacional, usando como herramienta para recolectar los datos instrumentos que han sido validados por expertos en la materia, utilizando estos instrumentos en un grupo seleccionado de pacientes del servicio de Emergencia de una clínica de Independencia. Considerando que la aplicación de las encuestas diseñadas con la escala Likert son las más convenientes para recoger información sobre las variables que son motivo de este estudio: calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente.

1.4.3 Práctica:

Con respecto a la justificación práctica, esta investigación se ejecutara en una población que no ha participado en este tipo de estudio lo que nos brindara datos reales con el fin de mejorar la calidad de atención del personal de salud mediante capacitaciones que van a garantizar la eficacia de estas dos variables en mención que se brinda a los pacientes de los servicios de emergencias por parte del personal de enfermería de las distintas clínicas y hospitales que permitan seguir aplicando los instrumentos con la finalidad de poder mejorar la calidad de atención a los usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades de salud.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal:

La delimitación temporal de la investigación se delimita a los meses de Abril a Noviembre del año 2024.

1.5.2 Espacial:

La delimitación espacial está centrada en el servicio de emergencia en una Clínica de Independencia situado en Av. Carlos Izaguirre 153, Independencia 15311.

1.5.3 Población o unidad de análisis:

La población o unidad de análisis o sujetos de estudio serán los pacientes que se encuentren en el servicio de emergencia de una Clínica en Independencia que acepten participar de la investigación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Internacionales

Vinueza (11), en el año 2021, en Ecuador tuvo como objetivo analizar el vínculo entre calidad de atención y satisfacción del usuario en Emergencia del establecimiento de salud Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, el método utilizado fue básica cuantitativa, de corte transversal, descriptivo correlacional, la muestra lo constituyeron 94 usuarios, el instrumento fue el cuestionario SERVPEF teniendo como resultado, en cuanto a su primera variable, según las dimensiones de seguridad en un 90%, dimensión empatía 85%, fiabilidad 77%, capacidad de respuesta 72%, en cuanto a su segunda variable el 79% en usuario están satisfechos con la atención brindada en emergencia, encontrando que hay relación entre sus dos variables de estudio, con un Rho de Spearman de 0,668, positiva moderada fuerte.

Mariscal y Valdivieso (12), en Ecuador, en el año 2020, en su investigación que tuvo por El propósito principal es examinar la calidad del servicio y su vínculo con la satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los pacientes auto referenciados en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la región 8. El método utilizado es un método cuantitativo deductivo no experimental descriptivo correlacional que utiliza encuestas como herramienta para recolectar datos en cuatro dimensiones. La muestra incluye 369 personas. Descubrieron que las actitudes hacia los trabajadores sanitarios se valoraban positivamente, pero los problemas con el personal administrativo y su atención eran insatisfactorios, en contraste con los resultados positivos en el ámbito hospitalario. Por lo tanto, se mostraron satisfechos con el programa en los tres hospitales de la Región 8.

Vera (13), en Ecuador, en el año 2019, con su trabajo que el propósito fue establecer el impacto en la calidad de atención al usuario de las áreas de Emergencia y Consulta Externa, en relación a los servicios que ofrecen el Laboratorio Clínico y el departamento de Imágenes, mediante técnicas cuantitativas, con el fin de sugerir un plan de mejora. Se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental mediante la realización de una encuesta de satisfacción de usuarios externos que visitaron el laboratorio clínico y el departamento de imágenes del HGGG en diciembre. Dividí las muestras en dos grupos: 150 del departamento de imágenes y 150 del laboratorio clínico. Para los servicios de laboratorio, el 26% de los participantes indicó que los servicios brindados cumplieron con sus expectativas, mientras que la atención brindada por los profesionales de la salud recibió una calificación muy positiva del 53%, mientras que para los servicios de imágenes, el % consideró que la atención brindada por los profesionales fue positiva y el 61% % consideró que cumplió con sus expectativas. En general, los participantes de la encuesta que utilizaron ambos servicios expresaron satisfacción y destacaron respuestas positivas. (18)

Menéndez (14), en el 2019, en Ecuador; hizo una investigación con el propósito de “Determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública de Ecuador”. Diseño de estudio descriptivo transversal con 35 participantes. El instrumento utilizado para medir esta variable fue el cuestionario SERVQHOS-E, que mide la calidad de atención percibida por los pacientes. Los resultados mostraron que el 40% de los grupos étnicos calificaron como buena la calidad de la atención, la aceptación de la dimensión confianza alcanzó el 54,3% y la empatía alcanzó el 22,9%. Se concluyó que la tasa de respuesta alcanzó porcentajes altos en las mejores categorías como tangibles, recursos materiales y confianza.

Vizcanio et al (15), en el 2018, en México, desarrollaron un estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital de Jalisco, a través del desempeño del personal de enfermería”. El estudio se realizó mediante un diseño cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal con 96 participantes utilizando como instrumentos el cuestionario SERPERF y la escala Likert. Los resultados mostraron que la satisfacción del paciente alcanzó una buena tasa de aceptación del 73,0%. Por lo tanto, se puede concluir que la atención del personal es beneficiosa y por tanto los pacientes que acuden a urgencias se encuentran motivados.

Nacionales

Arias et al (16), en el año 2021, en Ica - Perú, realizaron un estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”. El estudio utilizó como metodología un enfoque cuantitativo, básico, no experimental, descriptivo, correlacional en una muestra de 90 participantes. Los datos se recogieron mediante dos cuestionarios de escala Likert, utilizando un cuestionario para medir la calidad y un cuestionario Servqual para medir la satisfacción. Los resultados arrojaron que el 58,9% de la población consideró la calidad de la atención en un nivel normal, el 23,3% la consideró buena y el 17,8% la consideró mala, mientras que en cuanto a la satisfacción, el 52,2% piensa que es buena. medianamente satisfecho, y el 28,9% se sintió medianamente satisfecho, plenamente satisfecho y el 18,9% insatisfecho. Se llegó a una conclusión al determinar que existía una relación significativa entre las variables de estudio utilizando un valor de significancia de p-valor = 0,000.

Alvan et al (17), en el año 2021, en Iquitos - Perú, desarrollaron una investigación 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”. Los métodos de investigación utilizaron un enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal en una muestra de 336 pacientes. El instrumento utilizado para la recolección de datos fueron dos cuestionarios escala Likert, el primero de los cuales estuvo compuesto por 18 preguntas y el segundo por 25 preguntas. Los resultados mostraron que el 76,5% tenía buena calidad de atención de enfermería, el 21,1% tenía calidad de atención de enfermería media y el 2,4% tenía mala calidad de atención de enfermería. Por otro lado, el 76,2% respondió satisfacción diciendo estar satisfecho y el 23,8% dijo estar insatisfecho. Finalmente se extrajeron conclusiones determinando que existía relación (p-valor 0.000) entre las variables de estudio.

Ureta (18), en el 2021, en Pasco –Perú, en su estudio que tiene por objetivo “Determinar la relación que existe, entre satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia del mencionado Hospital” El tipo de estudio utilizado fue un diseño transversal correlacional básico, no experimental. Se ha aplicado el cuestionario de satisfacción del usuario a 40 pacientes. De esto se puede determinar que existe correlación entre ambas variables, el número de usuarios insatisfechos es mayor, 33 de 40, mientras que solo 7 de 40 están satisfechos.

Ganoza (19), en el 2019, en Trujillo- Perú, realizó un estudio que tuvo por objetivo “Establecer la relación que existe entre el nivel de satisfacción percibido por los pacientes y la calidad de cuidado de enfermería en el área de observación del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo”. Su enfoque fue un enfoque correlacional transversal descriptivo.

La población de la muestra estuvo compuesta por 60 pacientes del servicio de urgencias que cumplieron con los criterios de inclusión. Los datos basados en las percepciones de los usuarios fueron recolectados mediante las siguientes herramientas: Escala de Calidad de Atención y Escala de Satisfacción. Como resultado, el 48% de los usuarios de los servicios de emergencia de Belem en Trujillo dijeron haber recibido atención regular y el 31,67% recibió buena atención. El 46,67% de los encuestados refirió estar satisfecho con la atención recibida y el 40,00% refirió satisfacción general. Conclusión: Existe una correlación significativa entre la calidad de enfermería y la satisfacción del paciente.

Ramos et al (20), en el 2019, en Lima - Perú, realizaron un estudio con el propósito de “Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada”. La metodología de investigación fue observacional, descriptiva y transversal utilizando métodos cuantitativos y correlacionales. Se encuestó a un total de 123 pacientes mediante la Encuesta de Calidad del Servicio Basada en la Percepción (SERVPERF) y la Encuesta de Satisfacción del Usuario de Consulta Ambulatoria (SUCE) adaptada a la población de estudio. Se utilizó el programa estadístico SPSS 20 y la prueba de correlación de Spearman. Resultados: 23,00% de los pacientes refirieron recibir atención de alta calidad; Además, la calidad media también domina las siguientes dimensiones de la calidad del servicio: confiabilidad (49%), capacidad de respuesta (48,00%), seguridad (56,00%), empatía (52,00%) y aspectos tangibles (57,00%). En cuanto a la satisfacción, el 95% de los residentes se mostró satisfecho con la atención en su conjunto, el 5,00% obtuvo una puntuación baja.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición de la variable de calidad de atención

En cuanto al concepto de calidad, Donabedian lo define como las expectativas de los pacientes de recibir una atención que asegure su bienestar personal. El propósito es la satisfacción que la gente obtiene de ello. (21)

Teorías de la calidad

Una de las teorías más conocidas en la de Dorothea Orem es la del déficit de autocuidado que se concentra en la calidad de vida que se ve afectada gravemente, hasta alcanzar la etapa final de vida. Resalta los cuidados que tiene que tener el paciente consigo mismo para poder mantener su confort durante su etapa de enfermedad; en este sentido Oren propone cuidados que están orientados a la etapa final de vida además de los cuidados que pueden brindar durante enfermedades graves y de largo tiempo. Se considera el déficit de autocuidado de los pacientes en diferente tipo de sistemas de enfermería los cuales son los siguientes: sistema totalmente compensatorio, parcialmente compensatorio y de apoyo-educativo. (22)

Evolución histórica

El Programa de Administración de Convenios Administrativos (PAAG) de 1998 utilizó la herramienta SERVQUAL para evaluar la calidad de la atención en cinco hospitales y cinco redes piloto de salud como soporte básico para la planificación operativa. A partir de aquí se firmó un convenio para implementar un programa de mejora continua de la calidad que será

monitoreado mensualmente durante dos años (23). El Instituto Peruano de Seguridad Social (IPSS) (ahora conocido como ESSALUD) también estableció exitosamente el Consejo Nacional de Calidad en 1994 como órgano asesor presidencial. La Oficina de Gestión y Mejoramiento de Procesos fue creada en 1995 y aprobó la organización y funciones del Sistema de Garantía de Calidad de los Servicios de Salud del IPSS. El año 2004 fue declarado institucionalmente “Año de la Calidad ESSALUD”, por lo que se establecieron comités directivos en cada institución descentralizada y en cada centro médico. El capítulo final divide las actividades en tres categorías: métodos proporcionales, mejora de procesos y revisión clínica. (24)

Como evaluar la calidad de atención

La calidad de la atención se puede medir tanto cuantitativa como cualitativamente. Desarrollar una variedad de herramientas para construir un marco técnico, científico y humanístico basado en la enfermería. Una de las herramientas más utilizadas es CARE-Q (Care Assessment Tool) y SERVQUAL (palabra común derivada del concepto de calidad del servicio) diseñadas para medir esta variable en el ámbito de la salud y utilizadas en nuestro país. Esta última herramienta tiene 6 dimensiones: Apariencia, Materiales, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. (25)

Dimensiones de Calidad de Atención

La variable de calidad de atención cuenta con cinco dimensiones los cuales son los siguientes:

Dimensión 1. Elementos Tangibles:

Los recursos materiales o elementos necesarios para la cirugía deben estar en buen

estado, desde camillas y sábanas hasta gasas y toallas. (26)

Dimensión 2: Fiabilidad: Los pacientes deben obtener la información necesaria por teléfono u otros medios para simplificar los procedimientos de diagnóstico y tratamiento hospitalarios. (27)

Dimensión 3: Capacidad de respuesta: Se cuenta con personal suficiente para atender a los pacientes para que su atención o consulta sea eficiente y rápida. (28)

Dimensión 4: Seguridad: Algunos expertos omiten ciertos procedimientos de diagnóstico, pruebas y medicamentos. (29)

Dimensión 5: Empatía: Tiene buena comunicación profesional con los pacientes. (30)

2.2.2 Nivel de satisfacción en salud

La satisfacción del paciente es un marcador relevante y frecuentemente empleado de la calidad del cuidado de la salud. Esto impacta en los resultados clínicos, la permanencia de los pacientes y las quejas por descuido.

Esta variable se compone de prácticas culturales entre diferentes poblaciones, por lo que las definiciones varían según el entorno social en el que vive el paciente, las expectativas de atención del paciente y las percepciones de la atención recibida.

Para lograr la satisfacción del usuario se debe tener en cuenta lo siguiente: (31)

- Determinar los condicionantes de calidad más importantes.
- Gestionar las preferencias del usuario solicitándole su opinión.

- Ganar la confianza del usuario
- gestionar usuarios
- Crear un sistema de soporte confiable
- Da lo mejor de ti
- Tramitar las quejas lo más rápido y rápidamente posible.

Como medir y evaluar el nivel de satisfacción

El instrumento para medir la satisfacción de los usuarios con la atención en salud se basa en un modelo de déficit y se aplica mediante el método SERPERF, el cual se basa únicamente en percepciones. La satisfacción del paciente se puede medir mediante las siguientes encuestas: Atención Hospitalaria (CSH) y SF-12 (herramienta que mide la satisfacción entre residentes de 14 años o más). En nuestro país ambos se utilizan para evaluar la satisfacción de los pacientes hospitalizados. (32).

Dimensiones de nivel de satisfacción

La variable de nivel de satisfacción cuenta con tres dimensiones las cuales son las siguientes:

Dimensión 1: Confiabilidad: Se explicó que la agencia cumplió con su oferta en cuanto a entrega, servicio, resolución de problemas y precio. "Cumple su promesa. Puede identificarse como la calidad de un producto que realiza su función según lo previsto". (33)

Dimensión 2: validez: La eficiencia es la característica más importante de la honestidad, la eficacia y el cumplimiento de la ley. (33)

Dimensión 3: lealtad: Esta impresión de un gran líder se logra cuando los

profesionales de la salud pueden beneficiar a los pacientes a través de su atención, haciendo que su atención sea repetible en sus instalaciones. (33)

Servicio de emergencia

El hospital brinda servicios las 24 horas del día para tratar a usuarios nuevos con ciertas enfermedades o lesiones que requieren atención inmediata o de emergencia. El MINSA, ha creado la "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia", su objetivo es brindar atención eficiente y rápida de manera sistemática y ordenada y adopta los procedimientos y métodos necesarios para tratar a pacientes en situaciones agudas para garantizar una atención de alta calidad. (34)

Teoría de enfermería calidad de atención y nivel de satisfacción:

Erikson define el concepto de satisfacción en relación con las expectativas del paciente sobre la atención recibida y la experiencia vivida hasta el momento, por lo que factores personales externos pueden influir en la percepción del paciente sobre los cuidados brindados por la enfermera Satisfacción y puede comprender los cuidados que recibe el paciente en función de su estado de salud, edad y expectativas de servicios. Para Eriksen, Watz y Strckand enfatizan que los cuidados de enfermería se deben de considerar 6 dimensiones para el cuidado hospitalizado y son los siguiente (35): El arte del cuidado; la calidad y técnica del cuidado, el ambiente físico, la disponibilidad, la continuidad del cuidado y por último la eficacia es aquel resultado de la percepción recibida por el paciente respecto al cuidado que esperaba del profesional de enfermería (36).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia de una clínica, Independencia,2024.

Ho: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de Emergencia de una clínica, Independencia,2024.

2.3.2 Hipótesis específicas

- **H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia.
- **H2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de respuesta de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia.
- **H3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia.
- **H4:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia.
- **H5:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión accesibilidad de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

La construcción del conocimiento científico en la materia de este estudio se sustentará en el enfoque hipotético-deductivo, ya que las hipótesis propuestas deben ser comparadas y contrastadas para poder adquirir y adquirir conocimiento sobre fenómenos desde un campo específico hacia un campo general. (37)

3.2 Enfoque de la investigación

Utiliza un enfoque cuantitativo porque es secuencial y demostrable, comenzando con ideas que surgen de los objetivos y preguntas de la investigación, revisando la literatura y desarrollando un marco o perspectiva teórica. (38)

3.3. Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo aplicado, partiendo de la existencia social, con el objetivo de mejorar la calidad de enfermería y la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia y mejorar los servicios de enfermería. La correlación de rango ocurre porque se miden dos variables para determinar el tipo de relación entre ellas. (39)

3.4. Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental de corte transversal porque no se manipulan deliberadamente las variables y se aplicara en un solo momento; y correlacional ya que se emplearán dos variables con el fin de encontrar si existe o no relación entre ambas variables. (40)

3.5 Población

La población está conformada por 80 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia que reciben atención durante la ejecución de la encuesta en una clínica de Independencia los cuales cumplen los criterios de inclusión y exclusión.

Debido a la poca cantidad de pacientes no se puede realizar una muestra y técnica de muestreo.

Criterios de inclusión

- Pacientes del servicio de emergencia
- Pacientes entre los 18 - 70 años.
- Pacientes que voluntariamente acepten firmar el consentimiento informado para llenar la encuesta.
- Pacientes que sean atendidos en la unidad de emergencias durante la ejecución del proyecto.

Criterios de exclusión

- Que presenten discapacidad severa en la función cognitiva.
- Pacientes que no pertenecen al servicio en estudio
- Pacientes que no acepten participar del presente trabajo de investigación

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
<p>Calidad de atención en salud</p>	<p>La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud prestados a individuos y comunidades aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos basados en evidencia y es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. (21)</p>	<p>Esta es la opinión de los usuarios externos sobre sus dimensiones, aspectos tangibles, confiabilidad de respuesta, seguridad, empatía y accesibilidad, medidos mediante la herramienta SERVQUAL, que consta de 21 preguntas, habiendo una puntuación del 1 al 5 por cada pregunta manejando una escala de likert donde 5 es totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo, en pacientes del servicio de emergencia de una clínica, Independencia, 2024.</p>	<p>Aspectos tangibles</p> <p>Fiabilidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Accesibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento moderno disponible. • Limpieza de los servicios. • Ropa para trabajadores de la salud. • Servicio práctico. • Cumplir obligaciones. • Fiabilidad y rapidez. • La información es clara y precisa • Confianza entre profesionales sanitarios y usuarios. • Profesional hace uso de EPP (mascarilla, guantes, bata) • Información clara y rápida. • Trato amable. • Conocimiento de necesidades del usuario. • Atención personal • Comunicación con otras entidades • Tiempo de atención. 	<p>Ordinal</p>	<p>1=Totalmente de acuerdo</p> <p>2= De acuerdo</p> <p>3= Indiferente</p> <p>4=En Desacuerdo</p> <p>5=Totalmente en desacuerdo</p>

<p>Nivel de satisfacción</p>	<p>La satisfacción del paciente es un indicador importante y ampliamente utilizado de la calidad de la atención sanitaria. Esto puede afectar los resultados clínicos, la continuidad del paciente y las reclamaciones por mala praxis. (31)</p>	<p>Determinar el bienestar psicológico de los individuos comparando el desempeño percibido del servicio con las expectativas de confiabilidad, validez y precisión medidas por el instrumento SERQUAL entre pacientes en hemodiálisis en el servicio de emergencia de Clínica Independencia-2024.</p>	<p>Confiabilidad:</p> <p>Validez:</p> <p>Lealtad:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes recibidos. • Resolución de inconvenientes. • Verificar los servicios ofrecidos. • Honestidad y credibilidad. • Habilidad para responder ante requerimientos y problemas • Enfoque de servicio • Atención segura. • Consultas en áreas clínicas. • Feedback de otros usuarios • Equilibrado con otros servicios • Cotejo con otros servicios de alojamiento web • Agrado general • Poner el foco en los intereses y requerimientos de los clientes. • Interacción y participación de los usuarios involucrados. 	<p>Ordinal</p>	<p>Confiabilidad: Alta de 10 a 12; media de 7 a 9 y baja de 4 a 6 puntos.</p> <p>Validez: Alta de 10 a 12; media de 7 a 9 y baja de 4 a 6 puntos.</p> <p>Lealtad: Alta de 23 a 27; media de 16 a 22 y baja de 9 a 15 puntos.</p> <p>Global:</p> <p>Alta: 41-51 puntos</p> <p>Media: 30-40 puntos</p> <p>Baja: 17-29 puntos</p>
-------------------------------------	--	---	---	--	----------------	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta es la técnica que se empleara en este proyecto:

3.7.2. Descripción de instrumentos

- **Calidad de atención:** El primer procedimiento utilizado fue la modificación del cuestionario SERVQHOS para valorar la satisfacción de los usuarios, proveniente de la encuesta SERVQUAL (instrumento para evaluar la calidad percibida de las empresas de servicios). Según Castillo E., la escala multidimensional SERVQUAL es un método para valorar la calidad del servicio, desarrollada por V. Zeithaml, A. Parasuraman y L. Bari. Esta herramienta ha sido verificada en América Latina con el apoyo del recién fundado Instituto Latinoamericano de Calidad de Servicios. (32)
- **Nivel de satisfacción:** El cuestionario se llama Serqual de Parasuraman y está adaptado de Landa (2015). La prueba tuvo una duración aproximada de 20 minutos y utilizó un cuestionario de escala ordinal con tres dimensiones. Se resolvieron 18 preguntas. Con la siguiente clasificación Malo = 1, Regular = 2 y Bueno = 3. (32)

3.7.3. Validación

Utilizando contenido de instrumento auténtico: calidad del servicio y satisfacción con la atención a partir de la evaluación de expertos El trabajo de investigación de Edwin Zambrano Ninamanka “Calidad del servicio y satisfacción con la atención de

los usuarios externos de los servicios de hemodiálisis - Clínica Nefrodial, Lima 2017” en Perú en el año 2018 utilizó una técnica denominada experto. Se validó la evaluación (crítica de juez), utilizada por 3 expertos en gestión de salud y un médico de maestría para aplicarla al tratamiento de 85 pacientes ambulatorios sometidos a hemodiálisis en una clínica. Con un coeficiente de Pearson de 0.81 (32)

3.7. 4 Confiabilidad

- La confiabilidad del instrumento de calidad de la atención de enfermería obtenida por el método alfa de Cronbach es de 0,947, que muestra la mejor confiabilidad.
- La confiabilidad del instrumento de satisfacción del usuario obtenido por el método alfa de Cronbach es de 0.929, el cual muestra el mejor grado de confiabilidad.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para realizar este estudio, se solicitara la autorización de gerente general de la clínica donde se efectuara la investigación, luego se pedirá el apoyo a la jefatura de enfermería para poder solicitar la participación de los pacientes que cumplan los criterios de inclusión y exclusión para que completen las encuestas y los datos relevantes se analizarán mediante un proceso de codificación de datos utilizando estadísticas inferenciales no paramétricas de Chi-cuadrado utilizando SPSSv25.

3.9. Aspectos éticos

Los principios éticos que tiene el siguiente proyecto son:

Autonomía: Se respetará la capacidad de las personas para elegir realizar la encuesta manteniendo la privacidad de los datos presentados.

Equidad: Todos pueden participar en la investigación para preservar su dignidad y todos reciben el mismo trato durante el proyecto para preservar sus derechos.

No malicioso: La recopilación de información no causará ningún daño a la persona investigada y no se revelará su identidad.

Beneficencia: Cuando se completa la investigación, beneficia a personas, familias y comunidades y mejora la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los de los usuarios en el servicio.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	2024												
	ABRIL-MAYO				JUNIO-JULIO				AGOSTO NOVIEMBRE-				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Encuentro del Problema y Detección del Problema	x	X	x										
Desarrollo de la propuesta del Problema				x	x	x							
Elaboración del problema y descripción del mismo						x	x						
Previos del Problema Historial del Problema							x	x					
Marco Conceptual Marco Teórico Marco Conceptual Marco Teórico								x					
Metas Objetivos									x				
La Organización de la Investigación Estructura de la Investigación									x				
Población y muestra de población										x			
Variable y la operación de la misma										x			
Instrumentos y métodos de recopilación de datos										x			
Plan de Recopilación de Información											x		
Elementos de ética											x		

4.2. Presupuesto

4.2.1. Recursos humanos:

- Responsable de la investigación
- Participantes

4.2.2 Recursos materiales:

- Una ordenadora
- Hojas de bond
- Lapiceros de color azul y negro
- 01 USB DRIVE
- 01 dispositivo impresora
- Evaluaciones
- Web

4.1.3 Recursos financieros y presupuesto:

FONDO FINANCIERO	PRESUPUESTO
USB	s/ 20.00
Copias de respaldos	s/ 80.00
Pasajes de transporte	s/ 50.00
Las Impresiones	s/ 80.00
Numerosas Llamadas Recibidas	s/ 69.00
Web Internet	s/ 230.00
Total	s/ 529.00

REFERENCIAS

1. Canzio C. Satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este 2018. Univ San Ignacio Loyola [Internet]. 2019 [Citado 12 de Julio del 2023];100. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/8822>
2. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del hospital belén Trujillo. 2018; [Citado 12 de Julio del 2023]1–72. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14412>
3. Piedra I., Lipa C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna [revista en Internet] 2018 [Citado 12 de Julio del 2023]; 31(4): 137-142. Rev Soc Peru Med Interna. 2018;31(4):137–42.
4. Berrios Y. satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Arozibispo Loayza durante el año del 2021. 2022 [Citado 12 de Julio del 2023];1–38.
5. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open. 2019 [Citado 12 de Julio del 2023];6(2):535–45.
6. Deji-Dada OO, Dada S, Ogunlusi J, Solomon O. Patients' satisfaction with emergency care services in a University Teaching Hospital in South-West, Nigeria. African J Emerg Med [Internet]. 2021; [Citado 12 de Julio del 2023]11(2):321–4. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.afjem.2021.03.015>
7. Bravo I. . Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés – Servicio de Emergencias pediátricas, Noviembre – febrero. J Penelit Pendidik Guru Sekol Dasar. 2016 [Citado 12 de Julio del 2023];6(8):128.
8. Vizcaíno J, Vizcaíno V., Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del

- servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horiz Sanit.* 2018[Citado 12 de Julio del 2023];18(1):27–36.
9. Karinn N. satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz. *Univ Nac San Agustín Arequipa* [Internet]. 2018 [Citado 12 de Julio del 2023];1–57. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3464>
 10. Tarrillo N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. 2016 [Citado 12 de Julio del 2023]; Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5271/Landa_chn.pdf?sequence=3
 11. Vinuesa, K. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. [tesis para optar al grado de magister] Perú, Universidad Cesar Vallejo, 2021. [Citado 18 de Noviembre del 2024]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319>
 12. Mariscal Briones S, Valdiviezo Guerrero J. Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8; 2020. [Tesis para optar el grado de magister en gerencia en servicios de salud]. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil; 2020 [Citado 18 de Noviembre del 2024] Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14976/1/T-UCSG-POS-MGSS-242.pdf>
 13. Vera V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de

- Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. [Tesis para optar el grado de magister en gerencia en servicios de salud]. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil; 2019 [Citado 18 de Noviembre del 2024]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>
14. Menéndez R, Panunzio A, Anzules J, Veliz I, Delgado J. Quality of nursing care perceived by Hospitalized patients in a Public Hospital in Ecuador. *Rev Dom Cien* [Internet] 2020 [Citado 26 de Julio del 2023] ; 6(4): p. 1304 - 1311. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/html>
15. Vizcanio A, Fregoso G, Vizcanio V. Análisis de la satisfacción de los pacientes del servicio de urgencias de un hospital de público de Jalisco. *Rev. Hor. Sant.* [Internet] 2019 [Citado 26 de Julio del 2023]; 18(1): 27 – 36. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6674436>
16. Arias Y, Córdova M. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. [Tesis para el grado de Licenciado en Enfermería]. Perú: Universidad Autónoma de Ica, 2021 [Citado 26 de Julio del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1198>
17. Alván 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 [Citado 26 de Julio del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>

18. Ureta J. Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención del personal de salud del servicio de Emergencia, Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019. [tesis para magister].Pasco: Universidad Daniel Arcides Carrión, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Academico Profesional de Enfermería; 2021 [Citado 26 de Julio del 2023]. Disponible en: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2230/1/T026_41072346_M.pdf
19. Ganoza L. Satisfaccion de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermeria en observacion del servicio de emergencia del hospital Belen Trujillo, 2018. [tesis para segunda especialidad].Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería; 2018 [Citado 26 de Julio del 2023]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Ramos K., Podesta L., Ruiz I. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima- Perú. Rev. Horiz. Med. [Internet] 2010 [Citado 26 de Julio del 2023]; 20(3): 12- 48. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n3/1727-558X-hm-20-03-e1248.pdf>
21. Lady D, Bravo Y, Viviana D, Palacio A. Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodiálisis. Revista multidisciplinar, [Internet] 2021 [Citado 26 de Julio del 2023]; 5:1–15. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/888/1221>
22. López V, España E, Hernández A. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. Rev Cienc y Cuid. [Internet] 2018 [Citado 26 de Julio del 2023]; 15(1):1-

12. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/323827915_Estimacion_de_calidad_del_cuidado_de_enfermeria_en_pacientes_sometidos_a_hemodialisis
23. Castro L. De la cruz P. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodialisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería en la clínica h&s occupational sac huancayo. [tesis de grado].Huancayo: Universidad Roosevelt, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Academico Profesional de Enfermería; 2021 [Citado 26 de Julio del 2023]. Disponible en:
<https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/510/TESIS%20LIZET%20y%20PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Chuyán F. Grado De Satisfacción Y Nivel De Ansiedad De Pacientes Hemodializados De Una Institución De Salud Pública Y Privada. Rev. Recien. [Internet] 2020 [Citado 26 de Julio del 2023];9:1–9. Disponible en:
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/5>
25. Herrera P., Atamati N., flores V. Número de nefrólogos, servicios de hemodiálisis y tendencia de la prevalencia de enfermedad renal crónica en el ministerio de salud de Perú. Scielo peru [Internet] 2019 [[Citado 26 de Julio del 2023];36(1):62–7. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n1/a09v36n1.pdf>
26. Mendoza E; Maldonado R. Grado de satisfacción y nivel de ansiedad de pacientes hemodializados de una institución de salud pública y privada. Chiclayo. [tesis de especialidad].Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Academico Profesional de Enfermería; 2019 [Citado 26 de Julio

del

2023].

Disponible

en:

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5950/1/RE_SE.ENFERMERIA
A
_FRANCESCA.CHUYAN_GRADO.SATISFACCION_DATOS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5950/1/RE_SE.ENFERMERIA_FRANCESCA.CHUYAN_GRADO.SATISFACCION_DATOS.pdf)

27. Meca H, Encarnación M, García O, Canales M, Martínez L . Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. Rev la Soc Española Enfermería Nefrológica. [Internet] 2005 [Citado 26 de Julio del 2023];8(2):90–5. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/nefro/v8n2/art01.pdf>
28. Vera Y. Satisfacción percibida por pacientes en tratamiento de hemodiálisis respecto a la calidad del cuidado de enfermería en los últimos 10 años. Angewandte Chemie International Edition, [Citado 26 de Julio del 2023] 6(11), 951–952. 2020.
29. Kleeberg K, Mendez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María. Universidad cesar vallejo. [tesis de grado].Lima: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Academico Profesional de Enfermería; 2021 [Citado 26 de Julio del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57730/Kleeberg_CHK-Mendez_GLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Huamán C Luis, Postigo O Carla, Contreras C Carlos. Características epidemiológicas de los pacientes que inician hemodiálisis crónica en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2015. Horiz. Med. [Internet]. 2016 [Citado 26 de Julio

del 2023]; 16(2): 6-

12. Disponible

en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2016000200002&lng=es.

31. García R, Gálvez NC. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– Essalud, Chongoyape – Perú. Rev. Tzhoecoen [Internet]. 2016 [Citado 26 de Julio del 2023]; 8 (2). Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/383>
32. Nina L. Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el 35 Centro de Salud Samegua, 2018. [Tesis]. Moquegua: Universidad Jose Carlos Mariategui; 2018 [Citado 26 de Julio del 2023].
33. García C Raúl, Fernández P Jesús, González D Isabel, Fernández M Carmen, Fernández P Mónica, Díaz C Carmen. Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. Enferm Nefrol [Internet]. 2016 [Citado 26 de Julio del 2023]; 19(3): 248-254. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S225428842016000300007&lng=es.
34. Chipana A., Maucaylle A., Solar Y. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en el hospital de apoyo Puquio. [tesis para segunda especialidad]. Callao: Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la salud, Escuela Académico Profesional de Enfermería; 2022 [Citado 26 de

Julio del 2023]. Disponible

en:

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7769/TESIS%20CHIP A NA%20MAUCAYLLE%20SOLAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7769/TESIS%20CHIP%20A%20NA%20MAUCAYLLE%20SOLAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

35. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Rev Cuba Salud Pública [Internet]*. 2004 [Citado 26 de Julio del 2023];30(1):2–
5. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662004000100004&script=sci_arttext.
36. Pérez T, Rodríguez A, Suárez J, Rodríguez L, García M, Rodríguez J. Satisfacción del paciente en una Unidad de Diálisis. ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis? *Enfermería Nefrol [Internet]*. 2012[Citado 26 de Julio del 2023];15(02):101–
7. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v15n2/original3.pdf>
37. Hernández R., Batista L. *Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill.2014[citado 01 de octubre del 2023]6:1.
38. Sánchez F. *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. Perú: Revista digital de investigación en docencia universitaria, RIDU, 2019 [citado 01 de octubre del 2023] 13(1), 102-122. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
39. Zafra O. *Tipos de Investigación*. Colombia: Revista Científica General José María Córdova, 2006 [citado 01 de octubre del 2023] 4(4), 13-14. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4762/476259067004.pdf>
40. García J., Sánchez P. *Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica*. Colombia:

Información tecnológica, 2020 [citado 01 de octubre del 2023] 31(6), 159-170.

Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v31n6/0718-0764-infotec-31-06-159.pdf>

ANEXO 1: MATRIZ DE CONCISTENCIA

Título de la investigación: Calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de Emergencia de un hospital del Callao, 2023.				
Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de Emergencia de una clínica, Independencia, 2024.?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia? • ¿Qué relación existe entre la dimensión fiabilidad de respuesta de la calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia? • ¿Qué relación existe entre la dimensión seguridad de calidad de atención y satisfacción en 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación existente entre calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de Emergencia.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia. • Identificar la relación entre la dimensión fiabilidad de respuesta de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia. • Identificar la relación entre la dimensión seguridad de calidad de atención y satisfacción en pacientes de emergencia. • Identificar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y satisfacción en 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de Emergencia de una clínica, Independencia,2024.?</p> <p>Ho: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de Emergencia de una clínica, Independencia,2024.?</p> <p>Hipótesis específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia. • H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de respuesta de calidad de atención y satisfacción en pacientes de emergencia. 	<p>Calidad de atención</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos tangibles • Fiabilidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Accesibilidad <p>Nivel de satisfacción</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Validez • Lealtad 	<p>Tipo de Investigación</p> <p>El presente trabajo de investigación, es de tipo aplicativo, ya que se originó en la existencia social de los pacientes que se encuentran en el servicio de emergencia, con la finalidad de contribuir a mejorar su calidad de vida.</p> <p>Método y diseño de la Investigación:</p> <p>La construcción del conocimiento científico de este constructo investigativo estará bajo el amparo del método hipotético – deductivo. El diseño es no experimental-</p>

<p>pacientes del servicio de emergencia?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la dimensión empatía de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia? • ¿Qué relación existe entre la dimensión accesibilidad de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia? 	<p>pacientes del servicio de emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre la dimensión accesibilidad de calidad de atención y satisfacción en paciente del servicio de emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • H3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de calidad de atención de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia. • H4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de emergencia. • H5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión accesibilidad de calidad de atención y satisfacción en pacientes. 		<p>observacional de corte transversal</p> <p>Población Muestra diseño</p> <p>La población está conformada por 80 pacientes del servicio de emergencia de un Clínica de Independencia que reciben atención durante la ejecución de la encuesta.</p>
---	---	--	--	--

ANEXO 2: Cuestionario de calidad de servicio

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Sexo...

.....

Edad....

....

Totalmente de acuerdo =5	De acuerdo = 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	En desacuerdo = 2	Totalmente en desacuerdo =1
--------------------------	----------------	------------------------------------	-------------------	-----------------------------

Calidad de servicio	Escala de Importancia				
	1	2	3	4	5
1. Los equipos del servicio en el que se encuentra son modernos.					
2. Las instalaciones físicas del servicio en el que se encuentra son visualmente atractivas					
3. La presentación del personal es buena del servicio en el que se encuentra					
4. Los materiales del servicio en el que se encuentra son visualmente atractivos					

5. Los horarios de atención en la unidad de hemodiálisis son convenientes					
6. El servicio en el que se encuentra le brinda atención individualizada					
7. El servicio en el que se encuentra cuenta con personal que brinda atención personal.					
8. El servicio en el que se encuentra se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes.					
9 El personal del servicio en el que se encuentra entiende sus necesidades específicas.					
10. El comportamiento del personal le inspira confianza					
11. Se siente seguro en el servicio					
12. El personal lo trata con cortesía.					
13.El personal cuenta con conocimiento para responder a las consultas					
14. El personal del servicio en el que se encuentra brinda el servicio con prontitud.					
15. El personal del servicio en el que se encuentra se muestra dispuesto a ayudarlo.					
16. El personal del servicio en el que se encuentra nunca está demasiado ocupado para no atenderlo.					

17. El servicio en el que se encuentra cumple a tiempo lo programado					
18 Cuando tiene un problema en el servicio en el que se encuentra muestra sincero interés por resolverlo.					
19. El servicio en el que se encuentra desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					
20. El servicio en el que se encuentra proporciona sus servicios en la oportunidad prometida.					
21 El servicio en el que se encuentra lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios.					

ANEXO 3: Cuestionario de Satisfacción de atención de los usuarios externos

Buenos días estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y marque con un aspa la alternativa que crea más conveniente.

Sexo.....

.....

Edad.....

.....

Satisfacción de atención de los usuarios	Escala		
	1 Malo	2 Regular	3 Bueno
1.La información recibida es:			
2.La solución al problema es:			
3.El cumplimiento de los servicios ofrecidos es:			
4.La imagen de honestidad y confianza es:			
5.La respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios es:			
6.El servicio en cuanto a la atención correcta del equipo multidisciplinario o personal es:			
7.La solución satisfactoria a sus consultas es:			

8.El análisis e interpretación de los casos, por los profesionales del hospital es:			
9. La atención del servicio realizada con seguridad y correctamente es:			
10. El servicio de atención en el que se encuentra lo recomendaría como:			
11.La opinión de otros usuarios sobre el servicio es:			
12.En comparación con otros alternativas del servicios del hospital es:			
13.La satisfacción general del servicio del hospital es:			
14.Las mejoras en el funcionamiento general del servicio de atención en sus distintas visitas al Centro de hemodiálisis es:			
15.La forma de recoger la información sobre las quejas y sugerencias de los usuarios es:			
16.La expectativa que demuestran los profesionales del hospital sobre los intereses y necesidades de los usuarios es:			
17.La comunicación y la participación con los usuarios del hospital es:			

18.Las actividades de difusión del servicio de atención, realizada por el hospital es:			
--	--	--	--

ANEXO 4: ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Rodríguez Barrientos María Isabel del Rosario

Título: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción en paciente del servicio de la emergencia de una clínica, Independencia, 2024”.

Propósito del estudio: Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción en paciente del servicio de la emergencia de una clínica, Independencia, 2024”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, la Lic. Rodríguez Barrientos María Isabel del Rosario. El propósito de este estudio es determinar la relación existente entre calidad de atención y satisfacción en pacientes del servicio de Emergencia de una clínica, Independencia, 2024. Su ejecución permitirá contribuir con información actualizada acerca de la relación que tiene estas dos variables con el fin de ayudar a mejorar los cuidados hacia los pacientes que reciben terapia de hemodiálisis.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Aplicar el cuestionario de calidad de servicio

- Aplicar el cuestionario de Satisfacción de atención de los usuarios externos.
- Llenado de datos sociodemográficos

La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 minutos y (*según corresponda, añadir a detalle*). Los resultados de las encuestas aplicadas se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios: 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.

Costo e incentivos: Usted no hará gasto alguno durante el estudio. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente: Si usted se siente incómodo durante el llenado de las encuestas, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Rodríguez Barrientos María Isabel del Rosario, con número de teléfono: 913803239 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes,

presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. *E-mail*: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

Lima, Enero del 2024

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

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% 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	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
2	wiener on 2024-09-01 Submitted works	2%
3	wiener on 2023-05-19 Submitted works	2%
4	wiener on 2024-02-23 Submitted works	2%
5	wiener on 2023-12-23 Submitted works	1%
6	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet	1%
7	Universidad Wiener on 2024-12-10 Submitted works	<1%
8	Submitted on 1692890259550 Submitted works	<1%