



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Calidad de atención en enfermería y satisfacción del usuario
atendido en el servicio de emergencia en la Clínica Monteluz,
Puente Piedra - 2023

PRESENTADO POR

Rojas Esteban Sonia
Villanueva Tarazona Liliana Marcelina

ASESOR

Tuse Medina, Rosa Casimira

Lima, Perú, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente, Yo:

1. Villanueva Tarazona Liliana Marcelina; identificada con DNI 76372463
 2. Rojas Esteban Sonia; identificada con DNI 47857700
-

Somos egresados de la Escuela Profesional de ENFERMERÍA del año 2022__ – 2__, y habiendo realizado la¹ tesis para optar el Título Profesional de ²__LICENCIADO EN ENFERMERIA__, se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del Sistema Antiplagio Turnitin el 22 de FEBRERO de 2024_, el cual ha generado el siguiente porcentaje de similitud de ³:24 %

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento a los 22 días del mes de FEBRERO del año 20_24__.



Egresado 1



Egresado 2

Egresado 3



ROSA CASIMIRA TUSE MEDINA
DNI 03662920

¹ Especificar qué tipo de trabajo es: tesis (para optar el título), artículo (para optar el bachiller), etc.

² Indicar el título o grado académico: Licenciado o Bachiller en (Enfermería, Psicología ...), Abogado, Ingeniero Ambiental, Químico Farmacéutico, Ingeniero Industrial, Contador Público ...

³ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

E

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	1%

Dedicatoria

A cada uno de los participantes en la investigación, por ellos nos sacrificamos día a día para alcanzar nuestra meta deseada y lograr nuestro propósito.

Agradecimiento

A Dios, por fortalecernos mentalmente para empezar un camino lleno de experiencias.

A nuestro docente por la gratitud de su enseñanza y paciencia para ayudarnos a lograr nuestro objetivo, llevando a cabo nuestro trabajo de investigación.

Índice General

Dedicatoria	1
Agradecimiento	2
Índice General	3
Índice de Tablas	4
Índice de figuras	5
Índice de Anexos	6
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Magnitud del problema	9
1.2 Revisión de la literatura	16
1.3 Hipótesis, objetivos y justificación.....	18
II. MATERIALES Y MÉTODOS	21
2.1. Enfoque y diseño de investigación.....	21
2.2 Población, muestra y muestreo.....	21
2.3 Variables de estudio	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.5 Procedimiento para recolección de datos	25
2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos .25	
2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos:.....	25
2.6 Análisis de datos.....	25
2.7. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	39
4.1. Discusión	39
4.2. Conclusiones	42
4.3. Recomendaciones	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	52

Índice de Tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023	28
Tabla 2. Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023	29
Tabla 3. Calidad de atención según aspectos tangibles y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023	31
Tabla 4. Calidad de atención según aspectos intangibles y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023	33
Tabla 5. Pruebas de normalidad	35
Tabla 6. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023	36
Tabla 7. Calidad de atención según aspectos tangibles y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023	37
Tabla 8. Calidad de atención según aspectos intangibles y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023	38

Índice de figuras

Figura 1. Calidad de atención y satisfacción del usuario.....	29
Figura 2. Calidad de atención según aspectos tangibles y satisfacción del usuario	31
Figura 3. Calidad de atención según aspectos intangibles y satisfacción del usuario	33

Índice de Anexos

Anexo A. Matriz de Consistencia Interna	53
Anexo B. Operacionalización de la Variable	54
Anexo C. Instrumento de Recolección de Datos	56
Anexo D. Consentimiento informado/Asentimiento informado	60
Anexo E. Acta o dictamen de informe de comité de ética	62
Anexo F. Evidencia de Trabajo de Campo	63
Anexo G. Informe de Originalidad (Turnitin)	66
Anexo H. Informe de Corrección de Estilo	69
Anexo I. Informe de Diagnóstico Ortográfico.....	70
Anexo J. Informe de Conformidad Para Sustentación	71

Resumen

El propósito fundamental de esta investigación fue analizar la correlación existente entre la calidad de la atención ofrecida por el equipo de enfermería y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios en el área de emergencia en la Clínica Monteluz de Puente Piedra en el 2023. Se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, correlacional y de corte transversal, en el cual se emplearon dos cuestionarios: Uno para la variable calidad de atención constituido por 16 ítems y otro sobre la satisfacción del usuario que constaba de 46 ítems, el grupo de participantes incluyó a 238 usuarios de la Clínica Monteluz, quienes formaron parte de la muestra seleccionada para este estudio. En los resultados; respecto a la calidad de atención, el 37% de los usuarios están nada satisfechos, 32.4% tienen satisfacción media y el 30.7% de los usuarios expresaron satisfacción en función de enfermería. En cuanto al grado de complacencia de los individuos del servicio de emergencias; el 34% de los individuos demostró un porcentaje alto de complacencia, el 32.8% de los usuarios exhibió un nivel medio de satisfacción, mientras que el 33.2% mostró un nivel bajo. Se concluyó que existe una relación significativa ($r = 0.758$, $p = 0.001$) entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia de la Clínica Monteluz de Puente Piedra, lo que demuestra una correlación fuerte y positiva.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del usuario, personal de enfermería.

Abstract

The main purpose of this research was to analyze the correlation between the quality of care provided by the nursing team and the perceived level of satisfaction by users in the emergency area at Monteluz Clinic, Lima Norte-2023. This is quantitative, correlational and cross-sectional study with two questionnaires: one for the quality of care variable consisting of 16 items and another regarding user satisfaction, which consisted of 46 items. The participant group included 238 users of Monteluz Clinic, who were part of the sample selected for this study. The results, regarding the quality of care, showed that 37% of users are not satisfied at all, 32.4% have moderate satisfaction, and 30.7% of users expressed satisfaction concerning nursing care. In relation to the level of satisfaction of emergency service users, 34% demonstrated a high level of satisfaction, 32.8% exhibited a medium level of satisfaction, while 33.2% showed a low level. It was concluded that there is a significant relationship ($r = 0.758$, $p = 0.001$) between the quality of care provided by nursing staff and the level of user satisfaction in the emergency area at Monteluz Clinic in Lima Norte-2023, demonstrating a strong and positive correlation.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, nursing staff.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Magnitud del problema

Situación problemática

La calidad de atención se define como la capacidad del servicio para complacer las exigencias de los pacientes, depende de varios factores, áreas y recursos humanos que conforman las dimensiones de calidad importantes desde la percepción expresada por el usuario. Igualmente, la sostenibilidad de una institución en la calidad de atención que brinda y más en la actualidad permite que los usuarios se encuentren mejor informados y con mayor conocimiento de sus derechos. El acceso a internet desempeña un rol fundamental dentro de la capacidad para reaccionar ante la excelencia en el servicio prestado (1).

En cambio, la actitud del usuario se identifica como el elemento clave para su satisfacción, opinión, emoción acerca de la salud y la vida en forma general; es un aspecto multidimensional y multifactorial que abarca elementos no médicos, demográficos, institucionales, individuales y otros. Asimismo, se ha transformado en un aspecto fundamental que permite revelar las características que considera como satisfacción del servicio recibido. Los estudios de la satisfacción del usuario han permitido mejorar las políticas de atención y condiciones dentro del ámbito hospitalario (2).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe la calidad de atención como una condición dinámica para satisfacer las expectativas y necesidades brindadas por excelentes profesionales aplicando todos los medios con un mínimo de peligro para los usuarios, de tal manera que se logre un nivel alto de satisfacción y así obtener el éxito institucional como parte de los indicadores del cuidado sanitario (3).

Asimismo, la prestación de la aptitud en el cuidado ofrecido por el personal sanitario está enfocada en el cumplimiento de las acciones básicas de acuerdo con cada situación y lograr la satisfacción de todos los usuarios que reciben una asistencia sanitaria. Por otro lado, la satisfacción como resultado de la atención percibida ocasiona una respuesta y crea un sistema de salud confiable siendo

esencial para adquirir un mejor cuidado de vida. Actúa como un mediador entre el usuario y la importancia radica en la satisfacción experimentada (4).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la OMS, en octubre del 2007, implementan reglas relacionadas a garantizar el cumplimiento de normas de atención de alta calidad en las instituciones de salud para garantizar la prestación de un servicio sobresaliente a los usuarios. Asimismo, la evolución y calidad de los centros de salud es primordial para generar estrategias como protección, precaución, curación y recuperación de la salud a través de fomentar mejores estilos de vida y por ende la satisfacción de la sociedad. Por otro lado, para obtener este documento, los establecimientos de salud deben planificar medidas positivas y asegurar un trabajo adecuado mediante los sistemas administrativos (5).

Así también, el cuidado sanitario en los nosocomios del Ministerio de Salud (MINSA) es vista como deficiente. La atención en los países de recursos bajos a nivel mundial es inapropiada pese a que su progreso podría proteger muchas vidas por año. Las personas fallecidas por las patologías cardiovasculares generan alto riesgo de mortalidad por la deficiente calidad de atención en naciones con recursos limitados, donde los análisis diagnósticos y la asistencia terapéutica comúnmente tienen enormes limitaciones (6).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 49,3% los encuestados manifiestan un retraso en la atención al paciente, el 34,4% indica abuso en los servicios de atención y el 18,1% la deficiencia de las medicinas en los laboratorios de los establecimientos de salud. En contraste, el 70,1% manifiestan estar satisfechos con el servicio brindado en el hospital, mientras que el 21,5% indica sentirse neutral y el 8,3% muestra insatisfacción (7).

La eficacia en la valoración sanitaria es parte de la responsabilidad competitiva. La labor de enfermería es la prestación de los cuidados enfocados a complacer las necesidades básicas logrando un bienestar físico, emocional y psicológico del usuario. Es importante destacar que el personal de salud ajusta su comportamiento según el contexto, donde las decisiones tomadas buscan lograr objetivos y mejorar la eficacia de la atención. Esto es especialmente aplicable al

personal de enfermería competente para atender las necesidades del usuario, por medio de un cuidado preventivo, oportuno y brindando la confianza al usuario (8). En efecto, el cuidado sanitario es un hito primordial de la buena atención, ya que refleja el compromiso de mejora de la calidad (9). Las personas que requieren servicios del cuidado del personal de salud desean ser atendidos de forma individualizada y con una mejor calidad de atención, siendo uno de los objetivos primordiales de los prestadores de salud (10). Evidentemente, es importante definir que el personal de salud tiene una gran responsabilidad con respecto a los cuidados de calidad que brindan a los pacientes ya que está basado en la ética, normas y códigos de su profesión (11).

Con relación a Watson, su teoría basada en el cuidado humanizado sostiene una necesidad básica integral en diferentes aspectos como enfermería, régimen, servicio, educación, e investigación. El cuidado humanizado es importante para el individuo en relación con su bienestar físico y emocional. Asimismo, es una base importante del cuidado humano que son reflejados por los valores éticos de la enfermera que ayudan a promocionar la dignidad humana, ya que esto genera emprender en el cuidado holístico de ser humano que son brindados por el profesional de salud durante la atención. El cuidado humanizado del personal sanitario es preciso durante la práctica clínica-profesional, donde se nos permite perfeccionar la eficacia del cuidado proporcionado a los usuarios con el propósito de elevar la calidad de vida del usuario (12).

A nivel internacional en Cuba, García (13), realiza un estudio con el propósito de valorar la complacencia de los individuos según el índice de calidad percibida, aplican el cuestionario SERVQUAL para la valoración de la satisfacción. Con relación a la satisfacción del individuo, se manifiesta cuando resaltan sus expectativas en relación con la percepción de la atención médica, lo cual permite concluir que la calidad se caracteriza por su aptitud para cumplir con las percepciones del individuo y que existe un vínculo entre la percepción y las expectativas.

Huamán (14) en el 2023, en su investigación sobre el “Impacto de la calidad percibida en la satisfacción de los individuos bajo la terapéutica de Hemodiálisis en un nosocomio estatal del Perú”, de alcance correlacional y enfoque

cuantitativo. Aplica el cuestionario SERVQUAL para evaluar la calidad de la atención y una encuesta de satisfacción del paciente. Los resultados muestran que el 58,3% presentan un ligero grado de complacencia con el cuidado recibido, destacando servicios de progreso de protección y accesibilidad. Además, el estudio revela una conexión relevante entre los aspectos estudiados, sugiriendo que el máximo rango de calidad de atención están vinculados a mayores niveles de satisfacción del individuo sometidos a la terapéutica de hemodiálisis en el hospital.

Una investigación realizada por Rodríguez (15) en 2023, en Perú sobre el análisis de la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el área de emergencia revela que el 53,3% experimenta un rango elevado de calidad en el cuidado, en tanto el 46,7% experimenta un rango intermedio en el cuidado proporcionada por el servicio de salud, en cuanto a la satisfacción de los individuos, el 86,7% expresa su satisfacción, mientras que el 13,3% indica insatisfacción. En resumen, se identifica una relación significativa entre la eficacia de atención de enfermería y la complacencia de los usuarios, con un mérito de p igual a 0,001 (15).

Calsina et al. (16) en 2022, en su investigación sobre la eficacia del área y su correlación con la satisfacción del individuo tuvo como objetivo reconocer el trato más notable de la relación entre la eficacia del servicio en el área y la complacencia de los individuos. La respuesta obtenida muestra correlación entre la eficiencia operativa y la satisfacción de los pacientes, que se centra en proporcionar un trato y cuidado óptimos al usuario. En resumen, se ha observado que la eficacia proporcionada en los nosocomios se calcula por la categoría de consecuencias obtenidos y la satisfacción que manifiestan los usuarios y sus familiares, cada usuario reconoce cuál es el cuidado que va a tocar por parte del profesional de salud capacitado, es por ello, que cuando nos referimos a la calidad, no solamente hablamos del entorno, la infraestructura, si no que es crucial investigar la manera en que el paciente es atendido y cómo se abordan sus problemas por parte del personal de primera línea, en términos de vigilancia y cuidados que recibe en los hospitales.

En la investigación realizada por Dávila et al. (17) en Perú en el 2022, acerca de la calidad de atención en el área de urgencias. Se encontró una disconformidad por parte de los pacientes: la falta de confiabilidad y poca empatía hacia los pacientes. Las opiniones de los pacientes respecto a la excelencia en el cuidado recibido también están marcadas por insatisfacción.

De la misma manera, Piedra et al. (18) en Lima en 2018 en su investigación respecto a la “Excelencia en la atención y grado de complacencia de los consumidores de la atención ofrecida en el servicio de emergencia”. Evidencian que el 53,2 % fueron mujeres; 40,3 % de los participantes tienen rango de edad entre 36 y 64 años y el 62,9 % cuentan con educación secundaria completa o superior. El estudio de varianza y la retracción directa establece que en las 5 características (fiabilidad, empatía, capacidad de reacción, protección y aspectos perceptibles) hubo dominio en el nivel de complacencia. La característica empatía presenta el mayor dominio ($\beta = 0,906$) en la complacencia del usuario. Finalmente, las consecuencias muestran una correlación entre la eficacia del cuidado y el grado de complacencia de los individuos observados.

En el estudio realizado por Chaiwattanaporn et al. (19) en China 2023, se lleva a cabo un análisis en función al cuidado que impacta directamente en la complacencia de los individuos del centro de Thanyarak, cuyo propósito fue estudiar la eficacia del servicio, donde se empleó cuestionarios con diferentes parámetros. Según los resultados encontrados no manifiestan diferencias significativas en relación con los aspectos sociodemográficos y la calidad del servicio.

Khan (20) en el 2022 lleva a cabo una indagación sobre la satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Militar Combinado, cuyo propósito es valorar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al servicio de emergencia. Para evaluar esta investigación se utiliza un cuestionario que mida los datos sociodemográficos, accesibilidad, satisfacción en general. Como resultado, se encuentra una correlación significativa entre el nivel de insatisfacción y la edad con un valor p asignado de 0,015 encontrándose que el 37,9% de los participantes presentaban edades entre 15 y 25 años. Finalmente,

que de forma global el 88% de los usuarios se muestran satisfechos con la atención brindada en urgencias.

De acuerdo con el estudio realizado por Paredes (21) en el año 2020, se identifica una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos en un centro de salud, cuyo objetivo se centra en evaluar los efectos considerando aspectos como la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización, evidenciando una correlación directa con la satisfacción del paciente. En resumen, se observa una relación positiva entre las variables de calidad y satisfacción del usuario.

Wulandari et al. (22) en el año 2023, se investiga la gestión de eficacia de los servicios y la complacencia de los pacientes en el hospital privado de Montella. El interés fundamental es diagnosticar la calidad de los servicios de salud en la satisfacción del paciente como resultado, se evidencia que el 97.5% de los participantes exhiben un alto porcentaje, lo que sugiere un efecto positivo en relación con la calidad de atención recibida.

En el año 2021, Torres (23) lleva a cabo una investigación que se centra en el cuidado de enfermería y la satisfacción de los individuos en el área de hospitalización de la Clínica San José en Cusco. Las respuestas obtenidas fueron que el 30% de los participantes experimentaron una calidad de atención de enfermería baja, el 42.9% muestra un nivel habitual y el 27.1% experimenta un nivel bueno. En cuanto a la satisfacción del usuario, el 38.6% expresa un nivel bajo, el 40% tuvo un nivel moderado y el 21.4% afirma estar muy satisfecho. En resumen, se instituye una conexión verdadera entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de las personas, según la correlación de Rho de Spearman, con un valor de 0.700.

Seguidamente Panjaitan et al. (24) desarrolla un estudio en Indonesia 2024 realizando “un análisis del efecto de la calidad de los servicios de satisfacción del paciente en la instalación hospitalaria del área de Aek Canopan”. Lo cual hace referencia que, para llevar una mejor calidad de servicio, es importante que los hospitales tengan estrategias para persuadir a los usuarios a acudir a los servicios de dicho nosocomio. En efecto revelan que el coeficiente de la calidad

de servicio fue 0,792, lo cual es mayor que 0,05. Esto indica que no presenta una determinación significativa. Asimismo, el indicador empatía presenta un $0,000 > 0,05$ lo que indica que dicho factor afecta en la satisfacción de los participantes.

En el año 2021, Adumaza (25) lleva a cabo una investigación en Nigeria sobre los determinantes de complacencia de los pacientes con respecto al cuidado de enfermería. Cuya finalidad es evaluar los parámetros de la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de enfermería durante su estadía en el hospital. Los resultados muestran un 34,5% de nivel moderado con respecto a la satisfacción basada en atención brindada por el servicio de enfermería. Uno de los factores más importantes en este estudio fue la charla realizada sobre la salud con un valor de 3.18%. En conclusión, el estudio destaca la importancia de los parámetros para determinar la complacencia de los individuos con respecto a la función del cuidado proporcionados por el equipo de enfermería (25).

Siguiendo la misma línea, Alarcón (26) en Guayaquil en 2022, realiza una investigación sobre la eficacia del cuidado encubierto y su analogía con la complacencia de los pacientes. Respecto a las dificultades que perjudican la eficacia del cuidado son retrasos del personal de salud en 52%, la deficiencia de equipos médicos 50.4%, la falta de capacidad para resolver las situaciones que se presentaban en los pacientes 62.6% exclusión de una atención especializada (63.6%), el desinterés de atención a los pacientes 56.8% y falta de materiales 58.4%. Por otro lado, la insatisfacción que presentan los pacientes es por falta de rótulos en los servicios de atención (48%) y la falta de orientación sobre el tratamiento indicado (46.7%), cuya deducción, la eficacia del cuidado los pacientes de acuerdo con sus percepciones y razonamiento observan la excepción respetuosa por parte del personal de salud. En cuanto a la satisfacción, los usuarios expresan conformidad con la resolución de los problemas del paciente.

Osaboro et al. (27) en el 2020 diseña un estudio sobre la calidad de los servicios sanitarios y satisfacción de los pacientes en el Hospital Universitario de Benin. El propósito del estudio es evaluar la eficacia del servicio en función a la complacencia de los participantes, para lo cual se utiliza un formulario que medía

los aspectos de empatía, confiabilidad y tangibilidad. Los resultados muestran una relación efectiva con la satisfacción de los usuarios con un grado de significancia de 5%. Finalmente existe una correlación óptima entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario (27).

Cabe precisar que el personal y enfermería se enfrenta a distintos desafíos y situaciones problemáticas en su quehacer diario relacionados con la atención, la eficacia del cuidado y la aceptación de los usuarios. En muchos lugares de nuestro país hay una gran demanda de usuarios y por ende se observa brecha del personal de enfermería, lo cual influye en una mala atención hacia el paciente.

Por esta razón, es fundamental precisar que el departamento de recursos humanos tiene una función crucial en el procedimiento de selección del personal de enfermería, ya que ellos asumen gran responsabilidad en el cuidado del paciente, dentro de ellas satisfacer las necesidades básicas del individuo. Asimismo, la labor de enfermería se enfoca en un trabajo íntegro hacia los usuarios de edades diferentes tanto en ámbitos públicos como privados. Finalmente, el personal de enfermería es una pieza muy importante ya que brinda una calidad de atención autónoma, basada en conocimientos científicos, experiencias, competencias y sobre todo la humanización adquirida durante su desempeño profesional.

1.2 Revisión de la literatura

Calidad de atención

Durante los últimos años, muchos usuarios empezaron a interrogarse ¿cómo se puede valorar la calidad de atención en los centros hospitalarios? y algunos investigadores suscitaron varias descripciones, como Donabedian (28) que precisa el cuidado brindado como algo que va a esparcir la tranquilidad del usuario. El autor narra que las áreas de salud se evalúan en varios rangos como estructura, proceso y resultado, es decir, que la calidad se interpreta en tres dimensiones, donde la primera es la técnica para la solución del problema del usuario, donde se destaca la función del personal de enfermería. Asimismo, la dimensión interpersonal, donde hay un vínculo entre los especialistas en

enfermería y el usuario, finalmente, en la dimensión del entorno se instituye brindar las comodidades adecuadas para el usuario.

En la misma línea, Gilmore et al. (29) precisan el cuidado como la clave para la sanidad desde la mirada del empleo eficaz de los medios y un nivel valioso de excelencia profesional.

Dentro de los compendios que engloban la calidad de atención se incluyen los elementos tangibles, son estrategias principales del sector salud para favorecer la atención de los individuos entre ellos está el entorno físico, la tecnología y los recursos materiales (30). Los aspectos intangibles incluyen las acciones que resaltan las habilidades por parte del personal de enfermería al brindar cuidados tales como empatía, interés, cortesía, confianza, puntualidad, rapidez, trato personalizado y competencia profesional (31).

Del mismo modo, es fundamental reconocer que la función de enfermería es la base crucial en el bienestar del individuo, siendo evaluable a través del nivel de satisfacción de aquellos que reciben atención. Esta satisfacción se puede elevar mediante una adecuada atención, ya que las enfermeras se encuentran en primera línea con los usuarios y tienen mayor contacto e interacción (32).

Agregando a lo anterior, la excelencia de los servicios de salud se ha convertido en una pieza fundamental para nuestra sociedad. Asimismo, es una estrategia donde nos muestra la perspectiva y necesidades de los usuarios. Por otra parte, brindar un servicio de calidad ha sido señalado por diversos estudios, que al ofrecer una atención de calidad proporciona muchos beneficios. Por ende, estamos a la espera que el servicio obtenga respuestas favorables con respecto al servicio de atención generada por la organización. Por lo siguiente, la calidad de los servicios sanitarios son conjuntos de procedimientos en donde su meta es establecer la percepción del individuo en base al servicio de atención que refleja la satisfacción deseada (33).

Por su parte, la visión del individuo es un factor óptimo para valorar prestación del servicio. Además, la aceptación de los usuarios en el ámbito de la salud constituye un instrumento de excelencia, se puede medir a través de la accesibilidad, se basa en una visión oportuna sobre el desempeño con respecto

al cuidado del paciente que forma parte de nuestra función como es brindarle el tiempo necesario de una manera óptima. La aplicación y facilitación, se enfoca a las atenciones llevadas a cabo por el servicio de enfermería, tales como proporcionar información a los pacientes sobre las inquietudes que tienen con respecto a su patología, medicación o recuperación, asimismo, brindamos confianza hacia al usuario para su cuidado y bienestar personal durante su pronta recuperación. El confort se caracteriza por las intervenciones que forman parte de la asistencia clínica y generan comodidad y bienestar a fin de satisfacer las necesidades humanas básicas puede ser físico, espiritual y psicológico. Desde el aspecto se anticipa, se caracteriza porque busca una respuesta positiva sobre las atenciones que brindan los enfermeros a los pacientes en relación con sus requerimientos personales así poder evitar alguna dificultad en el usuario. Por otro lado, la relación de confianza, que brindan los enfermeros a los pacientes internados asociado a la comprensión a los usuarios, donde son enfocados para su mejoría, dando importancia como paciente exclusivo, sencillo, tranquilo y preciso que se visualiza por la asistencia del profesional de enfermería al paciente. El monitoreo y seguimiento, es una condición respecto a las atenciones del personal de enfermería que establece una razón particular de cada paciente denominado conocimiento científico correspondiente a las prácticas. Implicando estrategias y acciones que son aplicados en el servicio de enfermería brindando una adecuada práctica, evidenciando que la atención sea ideal para el usuario. Finalmente, la satisfacción se entiende como una sensación de emoción, sensación de bienestar que se tiene después de haber recibido una atención oportuna y que hayan cumplido con las expectativas del paciente (34).

1.3 Hipótesis, objetivos y justificación

- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en la Clínica Monteluz, Puente Piedra - 2023.

Objetivo general:

- Determinar la relación entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia en la Clínica Monteluz, Puente Piedra - 2023.

Objetivo específico:

- Establecer la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencias en la Clínica Monteluz, Puente Piedra - 2023.
- Establecer la relación entre la calidad de atención en función a los aspectos intangibles y el nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia en la Clínica Monteluz, Puente Piedra - 2023.

Justificación de la investigación:

En cuanto a la justificación, el estudio se realiza por que en los últimos años se ha visto la deficiencia con respecto a una atención adecuada, lo cual se ha manifestado por una gran demanda de pacientes en diferentes nosocomios, lo cual implica la queja de los pacientes, ya sea por la demora de la atención, maltrato y mala orientación por parte de las enfermeras, siendo estos reclamos continuos y recurrentes. Asimismo, la finalidad de esta investigación es reconocer la relación entre los diversos niveles de satisfacción experimentados por los usuarios en relación con la calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la institución mencionada. Dentro de este contexto, la investigación actual busca establecer un grado de complacencia percibido por los individuos en el área de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra en el 2023.

La presente investigación tiene un sustento teórico, dado que permite enfocar los aspectos teóricos más destacados sobre la atención de calidad y la satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia médica de la Clínica Monteluz, para perfeccionar el marco de la salud, que la institución ofrezca una atención adecuada a todas las personas que acuden a dicho centro.

Asimismo, presenta un sustento práctico, en este estudio, se realiza un análisis evaluando la aceptación de los individuos con respecto a la eficacia de atención. Con miras en los resultados obtenidos, se pretende instaurar un plan de progreso en la calidad de atención para beneficio general, explorando el beneficio de los pacientes y realzar el valor de satisfacción.

Asimismo, presenta un sustento social, ya que permite garantizar que los servicios cubran las necesidades de los usuarios, por otra parte, el derecho a un servicio digno ya que, todos los usuarios tienen el derecho de recibir servicios de calidad y ser tratados con dignidad.

Finalmente, presenta un sustento metodológico, en el sentido que se analizan los instrumentos a aplicar desde el aspecto estadístico como la confiabilidad y validez y de esta forma, podrán ser utilizados en otros estudios.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño de investigación

El estudio presentó un enfoque cuantitativo, por las características que muestra y su representación de medir la variable puesto que se manejan para la evaluación y cuantificación de datos, los mismos que serán notables para la obtención de resultados confiables (35). Asimismo, el diseño metodológico fue correlacional, por que busca establecer la relación de ambas variables; de corte transversal ya que el estudio se aplicó en un determinado momento (36).

2.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 623 usuarios que asistieron al área de emergencia médica adultos de la Clínica Monteluz de Puente Piedra durante el mes de septiembre de 2023.

Muestra

Se ejecutó el cálculo de la muestra, con un intervalo de nivel confianza de 95% y un margen de error de 5%. Se utilizó la fórmula para población finita. La muestra fueron 238 usuarios, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * q}$$

n= Tamaño de la muestra
z =nivel de confianza 95%, se estima en 1.96
p =probabilidad a favor 50% (0.5)
q= probabilidad en contra 50% (0.5)
e = margen de error 5% (0.05)
N= Tamaño de la población (623)

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 623}{0.05^2 \times (623 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 237.8$$

El muestreo utilizado fue de tipo no probabilístico. Se aplicó el muestreo por conveniencia para elegir a los adultos colaboradores del estudio. Con el propósito de otorgar validez a la investigación se siguió un orden establecido con la aplicación de métodos de recolección de datos, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, cada participante fue elegido de acuerdo con los parámetros establecidos para la investigación:

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios de ambos sexos.
- Usuarios que son atendidos por el personal de enfermería.
- Usuarios que se ingresan al servicio de Emergencia.
- usuarios que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no tienen la capacidad de entender y/o contestar el cuestionario

2.3 Variables de estudio

Se consideró como variables principales la calidad de atención y satisfacción, las cuales son cualitativas y por otro lado, su rango de cálculo es de tipo ordinal.

Definición conceptual de variable principal:

La calidad de atención es una teoría que genera empatía en diferentes centros de salud. Por ello, está relacionada principalmente en el bienestar del usuario y exclusivamente se basa en muchas estrategias para satisfacer las necesidades del usuario con un fin auténtico para la salud de la población. Para ello, se evaluaron las dimensiones tangibles e intangibles, donde cada uno midió diferentes indicadores (37).

Por otro lado, la satisfacción es desde un enfoque primordial ya que se considera como han sido atendidos los usuarios, esto es fundamental ya que se tiene que observar las dimensiones que sobresalen y sus posibilidades de cómo experimentaría ser atendido por el personal de salud de dicho nosocomio.

La satisfacción representa la experiencia subjetiva derivada de la satisfacción de las expectativas que un usuario tiene con respecto al cuidado proporcionada por el nosocomio. El término de satisfacción ha sido objeto de debate en las ciencias psicológicas, donde se valora uno de los indicadores fundamentales para evidenciar el cuidado brindado por el servicio (38).

Definición operacional de variable principal:

Se trata de la impresión que se tiene sobre la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería a lo largo de todo el proceso de recuperación, esta fue evaluada en dos dimensiones considerando aspectos tangibles e intangibles mediante el instrumento SERVQHOS-E.

La satisfacción del paciente fue medida por medio del instrumento satisfacción del usuario (CARE-Q).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos:

La estrategia que se manejó fue la aplicación de un formulario, es un método que utiliza un conjunto de procedimientos que permiten obtener y elaborar datos confiables, rápidos y eficaces a la muestra de investigación (39).

Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento que se manejó para la recopilación de datos fue el cuestionario para evaluar el cuidado sanitario mediante del modelo SERVQHOS que fue diseñado por Mira. Asimismo, han denominado una nueva versión llamada SERVQHOS-E, ratificado por Barragán et al. en 2010, este instrumento ha sido empleado para evaluar las expectativas de la atención ofrecida por el equipo de enfermería, dicho formulario consta de 16 ítems donde cada uno tiene una

calificación mínima de 1 y una calificación máxima de 5, donde se plantean las alternativas según escala de Likert. Además, dicho cuestionario se encuentra clasificado en dos aspectos: tangibles e intangibles (40).

El medio que se manejó para valorar la satisfacción del usuario es el formulario CARE-Q (Caring Assessment Instrument) establecido por Larson et al. en 1981, lo cual precisa la atención como acciones deliberadas. EL CARE-Q se trata de una herramienta de estimación sobre el cuidado, con una confiabilidad que oscila entre 0.88 y 0.97 y fue aplicada en diferentes naciones. Este cuestionario abarca 50 acciones de atención de enfermería, permitiendo a los pacientes utilizar una escala de 5 puntos para indicar las conductas que identifican para obtener respuestas positivas. Además, presenta 6 subescalas de conducta: accesibilidad, que se evalúa mediante 6 preguntas; "explica y facilita", compuesta por 6 ítems; "conforta", con 9 ítems; "se anticipa", que incluye 5 añadiduras; "mantiene relación de confianza", evaluada con 16 ítems; y "monitorea y hace seguimiento", que consta de 8 ítems cada uno. Según subescalas el profesional de enfermería debe certificar que los usuarios estén satisfechos, sientan confianza, recibir buen trato y estar pendiente de los biomédicos que funcionen adecuadamente. Asimismo, estas subescalas definen las variables que orientan las conductas del personal de enfermería para educar, construir confianza y llevar a cabo un seguimiento (41).

Validez y confiabilidad de sus instrumentos de recolección de datos:

El instrumento Caring Assessment Instrument (Care-Q) ha sido empleado y validado de 0.88 a 0.97 a través de una prueba piloto en varios estudios con los mismos objetivos, uno de ellos fue realizado en México, donde se determinó la fiabilidad del instrumento Care-Q y se logró un Alpha de Cronbach de 0,95 lo cual define que la fiabilidad es satisfactoria (42).

El análisis de validez y fiabilidad del instrumento SERVQHOS-E ha sido empleado y validado 0.95 por Barragán et al. en el período 2010 realizado mediante una prueba piloto y brinda un 0,96 de confiabilidad Alpha de Cronbach. El formulario está formado por 16 ítems que evalúa la función de enfermería, también para investigar y calcular satisfacción general (43).

2.5 Procedimiento para recolección de datos

Antes de comenzar el proceso de recolección de datos se pidieron los permisos adecuados a la universidad y a la institución hospitalaria. Se recibió la aceptación de la encargada del área de facilitarnos el acceso a las instalaciones y trabajar con los usuarios atendidos.

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para la recolección de datos, se ejecutaron las coordinaciones en la Universidad de Ciencias y Humanidades y la Clínica Monteluz a través de un correo electrónico, pidiendo una autorización para emplear el cuestionario en los usuarios y permisos correspondientes.

2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos:

El trabajo de campo se desarrolló de manera presencial en la Clínica Monteluz por ello, se elaboró el formulario con las preguntas correspondientes de acuerdo con los instrumentos de investigación. Este cuestionario fue proyectado indicando el consentimiento donde el usuario acepta ser parte de la investigación, asimismo, se continuó con el llenado de las preguntas. Una vez terminado el llenado del formulario escrito que se le brindó a cada uno de los participantes en la primera semana de septiembre en los horarios de la tarde. El tiempo utilizado para el llenado de la encuesta según su valoración fue de 15 minutos aproximadamente.

2.6 Análisis de datos

Después de terminar la recopilación de información, se creó una plantilla mediante el programa Microsoft Excel. Se desarrolló una base de datos que se importó al programa de software estadístico SPSS versión 25. Para llevar a cabo el estudio de la investigación de acuerdo con los objetivos establecidos, se emplearon técnicas de estadística descriptiva e inferencial.

2.7. Aspectos éticos

El estudio cumplió las directrices bioéticas en su interacción con los pacientes atendidos en urgencias. Se consideraron aspectos como la autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Además, se implementó el consentimiento informado; a continuación, se detalla la aplicación de los principios bioéticos:

Principio de autonomía

La autonomía es uno de los elementos bioéticos que consiste en la libertad de elección donde se da respetar los derechos de cada individuo a tomar decisiones propias. El acatamiento a la autonomía genera tomar en cuenta los elementos que obstruyen en la capacidad de la persona de aceptar sus decisiones de forma libre en base a sus principios, valores, creencias y percepciones. Asimismo, todas las personas fueron tratadas como personas autónomas, por lo cual tienen derecho a la protección (44).

De tal manera, se le brindó la información necesaria sobre el estudio, respetar sus decisiones de su participación en la investigación, así también dar a conocer sobre el estudio y posteriormente se aplicó el consentimiento informado para que su colaboración sea apropiada.

Principio de beneficencia

Habla en hacer el bien, como uno de los principios éticos, de prevenir el daño, promover la comodidad. Asimismo, hace reseña a hechos de buena acción, gentileza, humanidad, amabilidad, amor o sensibilidad (45).

Se les explicó a los usuarios sobre los beneficios directos de los resultados obtenidos del estudio.

Principio de no maleficencia

Consiste en el respeto del individuo y evitar hacer daño o negligencia al individuo. Prevenir el perjuicio físico, intelectual, general o psicológico (46).

Se mencionó a los usuarios que su colaboración en el estudio no implica algún inconveniente con respecto a su salud e integridad. Para garantizar la seguridad y confianza al momento de realizar la ejecución de las encuestas.

Principio de justicia

Este valor es el último que se estableció en la ética biomédica, lo cual refiere a la justicia en la forma como se distribuye en la investigación. El criterio de rechazar la distinción en la elección de las personas de indagación, ya que es un principio de carácter legal y establecido (47). En esta investigación los colaboradores fueron tratados con sumisión e igualdad sin ninguna diferencia.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023

		f	%
Edad	18 – 30	75	31.5
	31 – 45	105	44.1
	46 – 60	58	24.4
Total		238	100.0
Sexo	Masculino	102	42.9
	Femenino	136	57.1
Total		238	100.0
Estado Civil	Soltero	56	23.5
	Conviviente	76	31.9
	Casado	41	17.2
	Separado	23	9.7
	Divorciado	15	6.3
	Viudo	27	11.3
Total		238	100.0

En la tabla 1, de acuerdo con los datos sociodemográficos de los usuarios que participaron en la encuesta del servicio de emergencia la mayor parte son usuarios con edades comprendidas entre 31 a 45 años con un 44.1% (105), 18 a 30 años correspondiente a 31.5% (75), y usuarios de 46 a 60 años en un 24.4% (58). En relación con el género se evidenció que el 57.1% (136) fueron mujeres y el 42.9% (102) de los usuarios fueron hombres. En cuanto a su estado civil el 31.9% (76) son convivientes, 23.5% solteros, 17.2% (41) casados, 11.3% (27) viudos, 9.7% (23) separados y el 6.3% divorciados.

Tabla 2. Calidad de atención relacionado con la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023

		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total
		Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Alto	61 25.6%	19 8.0%	1 0.4%	81 34.0%
	Medio	19 8.0%	43 18.1%	16 6.7%	78 32.8%
	Bajo	8 3.4%	15 6.3%	56 23.5%	79 33.2%
Total		88 37.0%	77 32.4%	73 30.7%	238 100%

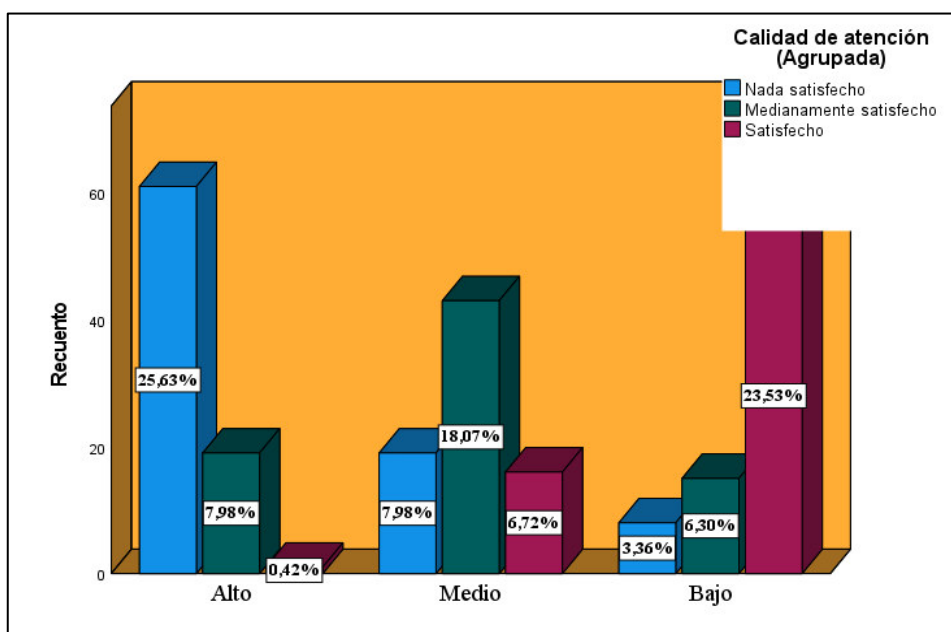


Figura 1. Calidad de atención y satisfacción del usuario

En la tabla 2 y la figura 1, de la totalidad de los usuarios interrogados que representan el 100% (238), el 34% (81) de ellos expresaron una satisfacción alta; el 33.2% (79) mostraron una satisfacción baja, mientras que el 32.8% (78) indicaron una satisfacción media.

En cuanto a la calidad de atención se tiene que 37% (88) usuarios están nada satisfechos; 32.4% (77) personas están medianamente satisfechos y el 30.7% (73) personas están satisfechos con el cuidado brindado.

Tabla 3. Calidad de atención según aspectos tangibles y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023

		ASPECTOS TANGIBLES			Total
		Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Alto	69	11	1	81
		29.0%	4.6%	0.4%	34.0%
	Medio	47	19	12	78
		19.7%	8.0%	5.0%	32.8%
	Bajo	8	26	45	79
		3.4%	10.9%	18.9%	33.2%
Total		124	56	58	238
		52.1%	23.5%	24.4%	100%

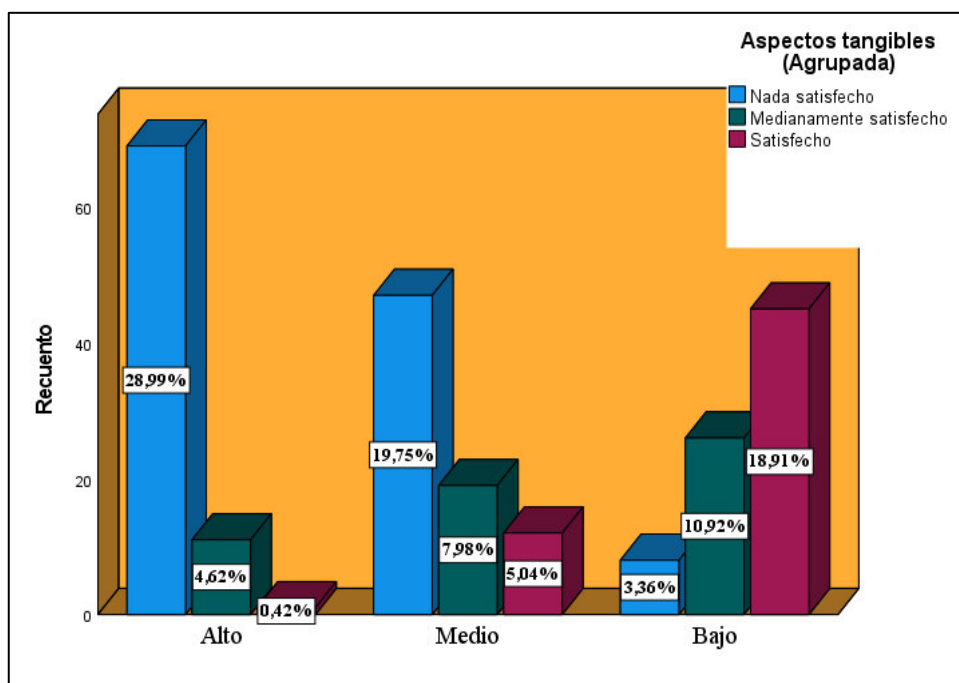


Figura 2. Calidad de atención según aspectos tangibles y satisfacción del usuario

En la tabla 3 y la figura 2, de los usuarios entrevistados que representan el 100% (238), en relación con la satisfacción experimentada por el paciente, el 34% (81)

de los individuos ostentan un grado alto de satisfacción; el 33.2% (79) de los usuarios evidencian una satisfacción baja, y el 32.8% (78) de los usuarios tienen un nivel de satisfacción media.

Respecto a los aspectos tangibles de la variable calidad de atención se obtuvo que 52.1% (124) usuarios se encuentran nada satisfechos, el 23.5% (56) se encuentran medianamente satisfechos y 24.4% (58) usuarios están complacidos con el cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

Tabla 4. Calidad de atención según aspectos intangibles y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023

		ASPECTOS INTANGIBLES			Total
		Nada satisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Alto	63	13	5	81
		26.5%	5.5%	2.1%	34.0%
	Medio	26	37	15	78
		10.9%	15.5%	6.3%	32.8%
	Bajo	11	16	52	79
		4.6%	6.7%	21.8%	33.2%
Total		100	66	72	238
		42.0%	27.7%	30.3%	100%

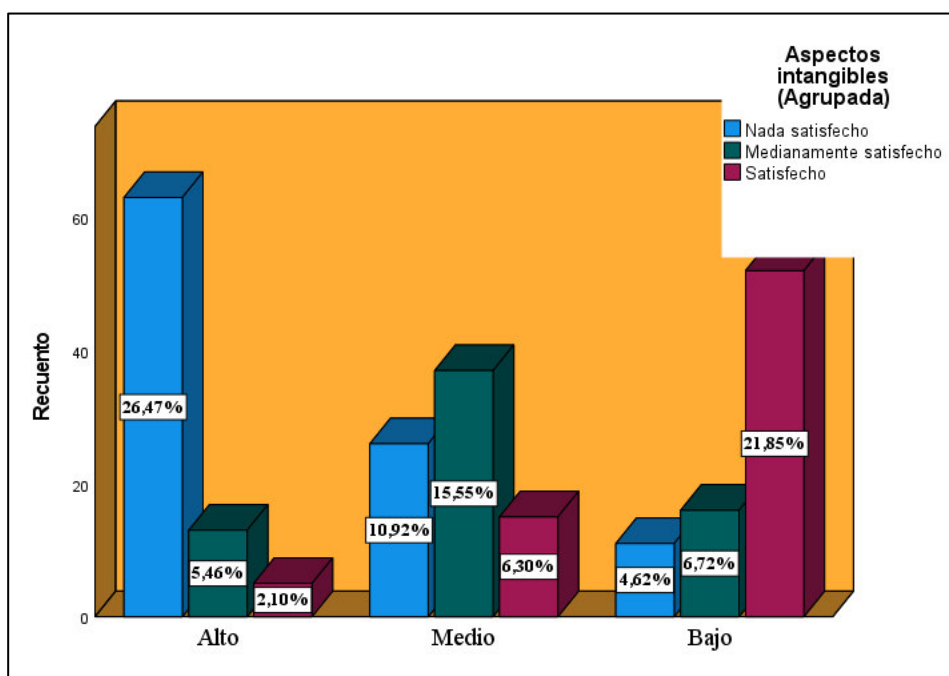


Figura 3. Calidad de atención según aspectos intangibles y satisfacción del usuario

En la tabla 4 y la figura 3, se demuestra que del total de los usuarios entrevistados 100% (238), respecto a la satisfacción del usuario el 34% (81) usuarios presentan una satisfacción alta; 33.2% (79) usuarios, evidencian una satisfacción baja y el 32.8% (78) exhiben una satisfacción media.

En lo que respecta a los aspectos intangibles de la variable calidad de atención se tiene que 42% (100) usuarios están nada satisfechos; 27.7% (66) usuarios están satisfechos y el 24.4% (58) usuarios se encuentran medianamente satisfechos.

Regla de decisión para las pruebas de normalidad

Ho: La variable calidad de atención y satisfacción del usuario, siguen una distribución normal.

H1: La variable calidad de atención y satisfacción del usuario, no siguen una distribución normal.

Entonces, donde p sea el nivel de significancia:

- Si p es menor o igual a 0.05, se rechaza la Ho.
- Si p es mayor a 0.05 no se rechaza la Ho.

Tabla 5. Pruebas de normalidad

	K-S			S-W		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE ATENCIÓN	0,161	238	<0,001	0,931	238	<0,001
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	0,070	238	0,006	0,960	238	<0,001

Los resultados de la prueba de normalidad, que se realizó para determinar si las estadísticas tenían una distribución normal, se muestran en la Tabla 5. La prueba de normalidad K-S y la prueba S-W fueron las dos que se ejecutaron. Dado que el tamaño de la muestra supera los 50 y hay 238 participantes en la muestra, se utilizó la prueba K-S. Se observa que el nivel de importancia para ambas variables de dicho trabajo es de 0,001 y 0,006, respectivamente. Estos números demuestran que las variables son no paramétricas y no siguen una distribución normal, lo que indica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Para determinar posibles correlaciones entre las variables se utilizó la prueba Rho de Spearman.

Tabla 6. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023

			Calidad de atención	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de atención	Indicador estadístico	1,000	0,758**
		p valor	.	< 0,001
		N	238	238
	Satisfacción de los usuarios	Indicador estadístico	0,758**	1,000
		p valor	< 0,001	.
		N	238	238

Según los datos presentados en la Tabla 6, se notó que el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) calculado para la prueba de hipótesis fue de $r=0.758$, con una significancia bilateral de $p=0.001$. Al ser este valor menor que 0.05, se procede al rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Se determina que hay una correlación entre ambas variables.

Tabla 7. Calidad de atención según aspectos tangibles y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023

			Aspectos tangibles	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Indicador estadístico	1,000	0,638**
		p valor	.	< 0,001
		N	238	238
	Satisfacción de los usuarios	Indicador estadístico	0,638**	1,000
		p valor	< 0,001	.
		N	238	238

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para la prueba de hipótesis fue $r=0,638$, con una significancia bilateral de $p=0,001$, como lo demuestra esta tabla. Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula porque este resultado es menor que 0,05. Así, se puede decir que si se produce una mejora en el aspecto tangible entonces mejora la satisfacción del usuario por el cuidado que ofrece el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Monteluz.

Tabla 8. Calidad de atención según aspectos intangibles y el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, Puente Piedra, 2023

			Aspectos intangibles	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Aspectos intangibles	Indicador estadístico	1,000	0,647**
		p valor	.	< 0,001
		N	238	238
	Satisfacción de los usuarios	Indicador estadístico	0,647**	1,000
		p valor	< 0,001	.
		N	238	238

El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para la prueba de hipótesis fue $r=0,647$, con una significancia bilateral de $p=0,001$, como lo demuestra esta tabla. Se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula porque este resultado es menor que 0,05. Así, se puede decir que si se mejora en el aspecto tangible entonces mejora la satisfacción del usuario respecto al cuidado que ofrece el personal de enfermería del servicio de emergencia de la Clínica Monteluz.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión

La calidad de atención se refiere a la prestación de servicios de salud basados en los más elevados patrones éticos y profesionales, centrados en el paciente. Implica la aplicación de conocimientos científicos actualizados, habilidades técnicas y competencias interpersonales para garantizar un cuidado integral y seguro. Este cuidado se caracteriza por la empatía, la comunicación efectiva, la colaboración interdisciplinaria y el reconocimiento de la dignidad y autonomía del paciente. Además, debe basarse en la continua evaluación y mejora de los procesos para garantizar buena atención en los diferentes aspectos de la salud (22).

Por otro lado, la satisfacción se refiere al estado emocional positivo experimentado por un individuo cuando logra cumplir o superar sus expectativas y necesidades. En diversos contextos, como el servicio al cliente o la adquisición de un servicio, la satisfacción del usuario refleja la eficacia en la entrega de los beneficios esperados. Esta experiencia subjetiva está estrechamente vinculada a la percepción de calidad, atención personalizada y capacidad para resolver las demandas del cliente. La satisfacción no solo fortalece la relación entre proveedor y usuario, sino que también puede impulsar la lealtad y generar recomendaciones positivas, consolidando así una experiencia positiva respecto al servicio recibido (27).

Los resultados sociodemográficos mostraron que en cuanto a la edad, un 44.1% de los usuarios tenían entre 31 y 45 años, un 31.5% entre 18 y 30 años, y un 24.4% entre 46 y 60 años. En cuanto al sexo, el 57.1% eran mujeres y el 42.9% hombres. Respecto al registro civil, el 31.9% eran convivientes, el 23.5% solteros, el 17.2% casados, el 11.3% viudos, el 9.7% separados y solo el 6.3% divorciados. Estos resultados coinciden con el estudio de Piedra et al. (18), quienes encontraron que el 53.2% de los participantes eran mujeres, con edades entre 36 y 64 años. Según el estudio de Chaiwattanaporn et al. (19), los aspectos demográficos como la edad y el sexo no mostraron diferencias significativas en la calidad de servicio, ni en la capacidad de respuesta y empatía. Sin embargo,

en el estudio de Khan et al. (20), se encontró una correlación significativa entre el nivel de insatisfacción y la edad, con un valor de p asignado de 0.015, donde el 37.9% de los participantes tenían entre 15 y 25 años. En general, el 88% de los usuarios se mostraron satisfechos con el cuidado brindado en urgencias.

En este estudio se buscó establecer la relación entre ambas variables de las personas que recibieron atención en el año 2023. Los hallazgos revelan que el 37% manifiesta insatisfacción con respecto a la atención. Estos resultados difieren con García (13), quien menciona que mientras se ofrezca una atención adecuada al individuo generará una afeción positiva, encontrándose que 34% de individuos presentan una satisfacción alta. Huamán (14), concluye que el grado de complacencia de la atención recibida por el personal de servicio fue bajo con un 58.3%, respecto a la prueba de hipótesis se concluye que hay una similitud entre ambas variables de los individuos que reciben atención en el área de emergencia de la Clínica Monteluz. Similares resultados se encontraron en la investigación de Wulandari et al. (22) en la que define que la atención tiene un efecto positivo y considerable con el agrado del usuario mediante una categoría muy alta y buena de 97,5%. Asimismo, Torres (23) en su estudio determina que hay una correlación entre los parámetros de satisfacción y calidad de atención, por lo cual se demuestra que, a mejor trato a los pacientes, les permite sentirse más a gusto con los servicios recibidos. Sin embargo, difieren con los encontrados en Panjaitan et al. (24) cuyo resultado fue $0,792 > 0,05$ lo que determina que no existe algún efecto en la calidad de servicio sobre la satisfacción en el paciente (24).

Asimismo, se estableció la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencias, obteniéndose que hay una relación significativa entre ambas variables con un coeficiente de correlación de 0.638 y una significancia de 0.001. En el estudio de Panjaitan et al. (24) la dimensión tangible de la calidad de servicio influye en la complacencia del usuario con $0,000 < 0,005$. En la misma línea, Adumaza (25) investigó los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con la enfermería. los resultados indicaron que la atención centrada en charlas sobre salud fue el factor más importante, seguido por los cuidados de enfermería y el

ambiente hospitalario. De esta manera, se resalta la importancia de abordar de manera integral en función a la atención al considerar la interrelación entre los aspectos palpables, lo cual asegura resultados positivos y satisfactorios en el contexto de la atención. Estos resultados concuerdan con la investigación de Huamán (14) quien investigó en el 2023 la apreciación del cuidado por parte de los usuarios, encontrando un alto nivel de atención percibido y generando una respuesta positiva. Este hallazgo coincide con el estudio de Rodríguez (15) en el mismo año, centrado en la calidad de atención y la satisfacción del paciente, donde un 86.7% de los individuos manifestaron estar satisfechos gracias a la atención recibida. Por otro lado, Alarcón (26) señala que para ofrecer un cuidado óptimo se requiere de materiales e infraestructura adecuados, lo que resulta en una mayor satisfacción de los usuarios al hacerlos sentir seguros y cómodos con los servicios recibidos.

Los resultados revelan una correlación auténtica entre la calidad en aspectos intangibles y el grado de complacencia de las personas con un factor de correlación de 0.647 y un nivel de significancia de 0.001. Estos aspectos intangibles incluyen la empatía, comunicación efectiva y percepción del ambiente hospitalario. Cuando estos elementos son tratados positivamente por el personal de enfermería contribuyen a una experiencia de atención más completa y satisfactoria para el paciente. El estudio de Pajaitan et al. (24) destaca que la empatía en la eficacia del servicio tiene un dominio significativo en la complacencia, con un valor de 0.006, que es mayor que el nivel de significancia de 0.005. Por otro lado, Osarobo y Aigbojie (27) mostraron en su estudio que las dimensiones de la calidad del servicio, como la garantía, empatía, confiabilidad, tangibilidad y capacidad de respuesta, están positivamente relacionadas de forma característico con la complacencia de los pacientes.

4.2. Conclusiones

- Se ha identificado una correlación directa entre ambas variables. El coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.758, con un nivel de significancia de 0.001. Sin embargo, se destaca que el 37% (88 usuarios) expresaron estar nada satisfechos con la calidad de atención recibida.
- En el área de emergencias de la Clínica Monteluz en Puente Piedra, se ha observado una correlación favorable entre los aspectos tangibles de la atención y la satisfacción de los individuos asistidos por el personal de enfermería, con un coeficiente de Spearman (Rho) de 0.638 y una significancia bilateral de $p=0.001$. Respecto a los aspectos tangibles se obtuvo que 52.1% (124) usuarios se encuentran nada satisfechos.
- Existe relación significativa entre los aspectos intangibles y el grado de satisfacción de los participantes en el área de emergencia de la Clínica Monteluz en Puente Piedra. Se observó una correlación significativa entre las variables, con un valor de 0.001 y un coeficiente de correlación de 0.647. Esto refleja una correlación auténtica de intensidad moderada. No obstante, los aspectos intangibles de calidad de atención se tienen que 42% (100) usuarios están nada satisfechos.

4.3. Recomendaciones

Dado los resultados de la investigación nos permiten brindar las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la gerencia administrativa de la clínica que se enfoque en programas de capacitación continua para fortalecer las habilidades blandas y comunicativas del personal de enfermería. Esto promoverá un ambiente que no solo garantice la atención médica eficiente, sino que también brinde apoyo emocional a los usuarios en momentos de crisis.
- Promover contar con un entorno físico acogedor y funcional, combinado con servicios eficientes. Estos aspectos juegan un papel fundamental en la generación de una experiencia positiva para el paciente, ya que influyen directamente en su satisfacción.
- Mejorar la atención centrada en el paciente, teniendo en cuenta las necesidades emocionales y psicológicas, ya que resulta fundamental para lograr una satisfacción integral y mejorar la experiencia de atención a la que se enfrenta el paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.-Wulandari M, Sri Wahyuni S. Gestión de calidad de los servicios de salud al paciente satisfacción en el hospital privado de montella distrito oeste de aceh Art: Participación en Investigación Médica, Enfermería, Salud y Matronas. [Internet] (2023): [citado 17 diciembre 2023] Disponible en: file:///C:/Users/rojas/Downloads/ART.3.pdf.
- 2.-Sehar K, Uswah B, Paciente Satisfacción ante la Emergencia Servicios del Departamento en el Hospital Militar Combinado Rev. de la Facultad de Medicina y Odontología Akhtar Saeed. [Internet]. 2022; [citado 17 diciembre 2023];(04):04. Disponible en: file:///C:/Users/rojas/Downloads/cd176b76-0936-4b4b-bfab-268d69cf4b28.pdf
- 3.-OPS, La OMS. "Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente." [Internet]. 2016; [citado 26 noviembre 2022];(8):119-123. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254257/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,final%20positivo%20en%20salud%22%203>
- 4.- Sihuin E, Gomes O, Ibañez V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. Rev. Perú. med. exp. salud pública [Internet]. 2015 [citado 27 de noviembre de 2022];32(2):299-302. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014&lng=es
- 5.-Mejía Y, Cabrea N. Bases legales de la calidad en los servicios de salud Revista Cubana de Salud Pública. [internet]. 2013 [citado 10 de diciembre de 2022];39(4):796-803. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rcsp/2013.v39n4/796-803>
- 6.-Soto A, para una atención eficaz en los hospitales de referencia del ministerio de salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX Art instituto de investigación en ciencias biomédicas (INICIB), universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. [internet]. 2018 2013 [citado 10 de

diciembre de 2022];20(3). Disponible en: [https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20\(3\).](https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329#:~:text=La%20calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en,de%20vidas%20anualmente%20(3).)

- 7.-El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) Encuesta de Satisfacción del Usuario 2022 [internet]. 2020 [citado 10 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-esperan-mas-de-una-hora-para-ser-atendidos-en-un-establecimiento-de-salud-7823/>
- 8.-Ubaldo L, Candelaria D, Campos S, Piscocoya C. "Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima–Perú 2018." [Internet]. 2018 [citado 30 de noviembre de 2022];80(5):90-100. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n29/administracion2.pdf>
- 9.-Edvardsson D, Watt E. Patient experiences of caring and personcentredness are associated with perceived nursing care quality. J Adv Nurs.[Internet] 2017;[citado 29 de noviembre de 2022];73(1):220–299. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/56
- 10.-Fariño J , Cercado A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud Rev. [internet]. 2018 [citado 27 de noviembre de 2022];(22)39:32. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- 11.- Shi H, Fan M, Zhang H. Perceived health-care quality in China: a comparison of second- and third-tier hospitals. Int J Qual Health Care.[Internet]. 2021[citado 10 de diciembre de 2022];5(1):33-60. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33693896/>
- 12.- Izquierdo E, "Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana." *Revista Cubana de enfermería* 31.3 [Internet]. 2015

[citado 10 de diciembre de 2022]. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086403192015000300006&script=sci_arttext&tlng=en

- 13.-Hernández L, Román L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2022 [citado 19 de diciembre de 2023];37(4) Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- 14.-Huamán L, Melo C. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefrol [Internet]. 2023 [citado 21 de diciembre de 2023];26(2):159-166. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842023000200007&script=sci_arttext
- 15.-Rodríguez R, Arevalo M. DPSRA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina [Internet]. 2023 [citado 20 de diciembre de 2023];7(1):5045-59. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
- 16.-Calsina B, Cahuana M, Ramos D. (2022). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Hospital I Clínica Universitaria - Chejoña, Red de ESSALUD de la ciudad de Puno. [citado 20 de diciembre de 2023];12(1)797–807. Disponible en: <http://revistas.unu.edu.pe/index.php/iu/article/view/84>
- 17.-Dávila F, Chirinos A. Quality of care in the EsSalud emergency service, northern Region, Peru. J Med Life. 2022 [citado 20 de diciembre de 2023];15(12):1563-1568. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36762338/>
- 18.-Piedra A, 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 [Internet]; Soc Perú Med Interna. [citado 17 diciembre de 2022]; 2018;31(4):137-142. Disponible en:

<http://www.medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>

- 19.- Chaiwattanaporn salinee, Bunchapattanasakda C, Lertjanyakit H. servicio La calidad del servicio afecta la satisfacción de utilizar el servicio en Thanyarak Center. Nimitmai Rev [Internet]. 4 de abril de 2023 [citado el 16 de febrero de 2024];6(1):1-10. Disponible en: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/nmrj/article/view/259494>
- 20.- Khan SK, Bokhari U, Khan SA, Shoaib U, Rana ZH, Omer DZ. Artículo original Satisfacción del paciente con respecto a los servicios del Departamento de Emergencias en el Combined Military Hospital (CMH) Lahore: un estudio transversal. JAMDC [Internet]. 2023 [citado el 16 de febrero de 2024];4(4):163-71. Disponible en: <https://amdc.edu.pk/Ojs/ojs-3.3/index.php/jamdc/article/view/168>
- 21.- Paredes, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020 [citado 20 de diciembre de 2023];9(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- 22.- Wulandari M, Sriwahyuni S, Gunawan D. Quality Management of Health Services on Patient Satisfaction At Montella Private Hospital West Aceh District. MEDALION J Med Res Nursing, Heal Midwife Particip. 2023 [citado 20 de diciembre de 2023];4(2):49–64. Disponible en: [https://C:/Users/rojas/Downloads/GUNAWAN%20\(1\).pdf](https://C:/Users/rojas/Downloads/GUNAWAN%20(1).pdf)
- 23.-Torres, M. calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san josé, cusco –2021. Rev. [Internet]. 2021 [citado 21 de diciembre de 2023]. Disponible en : https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_44715b5e9b9af98b32cee5edcd94a248
- 24.- Panjaitan AH, Girsang E, Mutia MS. An analysis of the effect quality patient satisfaction services in hospital inpatient installation Aek Canopan area.

- 2024 [citado 20 de diciembre de 2023];13(01):1322–35. Disponible en:
file:///C:/Users/rojas/Downloads/INTANGIBLE%20(1)%20(2).pdf
- 25.- Adumaza B. Assessment of The Determinants of Patients ' Satisfaction with Nursing Care Received in Selected General Hospitals in. 2021 [citado 20 de diciembre de 2023];(April):25–39. Disponible en:
file:///C:/Users/rojas/Downloads/ADUMAZA%20(1).pdf
- 26.- Alarcón B. "Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del centro Médico Del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil" Revista. [Internet]; 2020 [citado 17 diciembre de 2022]; 32(3):260-280. Disponible en:
<http://201.159.223.180/bitstream/3317/18055/1/T-UCSG-POS-MGSS-336.pdf>
- 27.- Osaboro H, Aigbojie B. Quality of healthcare services and patients ' satisfaction in University of Benin Teaching Hospital. Account Tax Rev [Internet]. 2020 [citado 20 de diciembre de 2023];4(2):148–61. Disponible en:
<http://www.atreview.org>
file:///C:/Users/rojas/Downloads/AND%20PATIENTS%20(1).pdf
- 28.- Gonzales R, Fernández M, La calidad de la atención de salud. Art: [Internet] [citado 29 de diciembre de 2023]. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>.
- 29.-Massip C, Ortiz R, La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 [citado 29 de diciembre de 2023];34(4). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013 &lng=es
- 30.-Borré Y, Vega Y .calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Cienc. enferm. [Internet]. 2014 [citado 4 de enero de 2024]; 20(3):81-94. Disponible en:
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>

- 31.- Reza A, Rohani S. Percepciones de los pacientes sobre la calidad de los servicios de enfermería Rev. [Internet]. 2022 [citado el 6 de enero 2024] 21:131 Disponible en: calidad atención enfermería (1).pdf
- 32.- Enríquez F. Calidad de atención de los servicios en salud en Latinoamérica y el Caribe. Rev. climatológica [Internet]. 2023 [citado el 6 de enero 2024]; 23(2023):167-186 Disponible en: <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS23l.pdf>.
- 33.- Sepúlveda Judith, Rojas Liseth. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'care' q en versión al español en población colombiana rev [Internet] 2009 [citado 2023 diciembre 30] disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408/1014>.
- 34.- Fahad H, Alzahrani N. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería y factores asociados: un estudio transversal Art: [Internet]. 2022 [citado el 6 de enero 2024]. Disponible en: [file:///C:/Users/rojas/Downloads/satisfacci%C3%B3n-traducido%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/rojas/Downloads/satisfacci%C3%B3n-traducido%20(1).pdf)
- 35.-Vega G, Ávila J, et al. "Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo." European Scientific Journal, [Internet], 2014; [citado 29 diciembre 2022];10(15):1857-7881. Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/236413540>
- 36.- Otero A, Enfoques De Investigación. Revista. [Internet]. 2021 [citado 27 de diciembre de 2022];5(11):01-35. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/326905435>.
- 37.-Real J, Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro Revista. [internet] 2018 [citado 4 de enero 2024];1(25):52. Disponible en <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- 38.-Hernández L, León C. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de

- Enfermería [Internet]. 2022 [citado 11 de enero de 2023];37(4) Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- 39.- Bellosa R. Marco Metodológico tesis [internet]. 2018 [citado 4 de enero de 2023]1;(18):35. Disponible en: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>.
- 40.- Borre M, Lenis C. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería Artículo CES Salud Pública [internet] 2014 [citado 29 de octubre 2023];5:127-136. Disponible en: https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3016/2234
- 41.- Sepúlveda Carrillo, Gloria Judith.et al. "Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana." *Rev. colomb. enferm* [Internet]. 2009 [citado 22 de enero 2023];4(4). Disponible en: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=+cuestionario+CARE-Q&btnG=
- 42.- Lozano L, Orlando S, and Neftalí S. "Validez y fiabilidad del cuestionario "Capacidad de respuesta del sistema de salud" en pobladores peruanos con enfermedades crónicas [Internet]. 2022 [citado 22 de enero 2023];3(15):50-200. Disponible en: <http://200.121.226.32:8080/handle/20.500.12840/5445>
- 43.- Borre M, Lenis C, Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de enfermería Artículo CES Salud Pública [internet]. 2014 [citado 29 de octubre 2023];5:127-136: Disponible en: https://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3016/2234
- 44.- Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Rev Cubana Oftalmol* [Internet]. 2015 [citado 21 de junio de 2021];28(2):228-233. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es.

- 45.- Siurana J, Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. ART. [Internet]. 2010 Mar [citado 21 de junio de 2021];1(37):121-157. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>.
- 46.- Azulay A. Los principios bioéticos: ¿se aplican en la situación de enfermedad terminal? .An. Med. Interna (Madrid) [Internet]. 2001 [citado 23 de junio de 202];18(12):650-654. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-71992001001200009&lng=es
- 47.- BOSCH, Fèlix; FARRÉ, Magí. Al cruzar el límite/Extreme Measures: cine, principios bioéticos e investigación clínica. *Revista de Medicina y Cine*, 2011 [citado 23 de junio de 202];7(3):95-99. Disponible en: https://revistas.usal.es/cinco/index.php/medicina_y_cine/article/view/1375

9

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia Interna

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería de la clínica Monteluz, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia en la clínica Monteluz Lima Norte-2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en la Clínica Monteluz - Lima Norte-2023</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>- aspectos tangibles - aspectos intangibles</p>	<p>Tipo: Cuantitativo Diseño: Correlacional-corte transversal Población: 623 Muestra: 238 Técnica: Encuesta Instrumento: SERVQHOS-E y CARE-Q</p>
<p>Problemas específicos ¿Identificar cuál es la relación entre la calidad de atención y fiabilidad que percibe el usuario que acude al servicio de emergencia de la Clínica Monteluz, 2023?</p>	<p>Objetivo específico: Establecer la relación entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencias en la clínica Monteluz Lima norte- 2023</p>	<p>Hipótesis específicas: Existe relación entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en la clínica Monteluz, 2023.</p>	<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>- Accesibilidad ➤ Explica y facilita ➤ Conforta ➤ Se anticipa ➤ Mantener relación de confianza ➤ Monitorea y hace seguimiento</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención según la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el área de emergencia de la Clínica Monteluz, 2023?</p>	<p>Establecer la relación entre la calidad de atención en función a los aspectos intangibles y el nivel de satisfacción del usuario en el área de emergencia en la clínica Monteluz Lima Norte-2023.</p>	<p>Si existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción del paciente en área de emergencia en la Clínica Monteluz - Lima Norte-2023.</p>			

Anexo B. Operacionalización de la Variable

Operacionalización de la variable calidad de atención y satisfacción del usuario							
TÍTULO: Calidad de atención en enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia en la Clínica Monteluz Puente Piedra – 2023							
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
Calidad de atención	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	La calidad de atención es una teoría que genera empatía en diferentes centros de salud; Por ello, está relacionada principalmente en el bienestar del usuario y exclusivamente se basa en muchas estrategias para satisfacer las necesidades del paciente con un fin positivo para la salud de la población. (22).	Es la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería, durante todo el proceso de recuperación, el cual será medido en dos dimensiones como aspectos tangibles y aspectos intangibles por el instrumento SERVQHOS-E.	Aspectos tangibles	Tecnología Apariencia Indicaciones Estado habitaciones	4 ítems (1, 2, 3, 5)	Nada satisfecho (15- 35 pts) Medianamente satisfecho (36 - 55) Satisfecho (56-75)
				Aspectos intangibles	Interés cumplimiento – Información – Tiempo espera – Interés en solución de problemas – Puntualidad de atención – Rapidez para conseguir algo – Disposición de ayuda – Confianza – Amabilidad – Preparación – Trato personalizado – Capacidad de comprensión	12 ítems (4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16)	

VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NUMERO DE ÍTMS	VALOR FINAL DE LA VARIABLE
Satisfacción del usuario	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal	La satisfacción es desde el punto de vista primordial ya que se considera como han sido atendidos los usuarios, esto es fundamental ya que se tiene que observar las dimensiones que sobresalen y sus posibilidades de cómo le gustaría ser atendido por el personal de salud de dicho nosocomio (23).	Para obtener una calidad de atención se debe contar con un buen equipamiento del servicio, una buena infraestructura y recursos humanos adecuados desde la proyección, distribución y abastecimiento del servicio de salud, aplicando el cuestionario Caring Assessment Instrument (Care-Q), donde se evaluará la calidad de atención de enfermería de manera eficaz para lograr la satisfacción de los pacientes.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Con frecuencia se aproxima primero al paciente. ● Respeto desde el primer momento de la atención. ● La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud. 	Ítems de 1 al 5	Alto: 124- 184 pts. Medio: 62-123 pts. Bajo: 1-61pts.
				Aplica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> ● La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud Cumplimiento de tratamiento a horario. ● Habilidades de los procedimientos. 		
				Conforta	<ul style="list-style-type: none"> ● Ambiente adecuado para los procedimientos. ● Es jovial ● Se sienta con el paciente 	Ítems de 11 a 19	
				Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> ● La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche. ● Sabe cuándo el paciente "ha tenido lo suficiente" y actúa en concordancia. 		
				Mantener la relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> ● Continúa interesada en el paciente, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica. ● Cuidados que ofrece el personal de enfermería para tener una buena relación. 	Ítems de 30 a 38	
				Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> ● Su uniforme e insignias la caracterizan como enfermera. científica en la realización de los procedimientos para un mejor cuidado. 		

Anexo C. Instrumento de Recolección de Datos

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN (SERVQHOS-E)

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, somos estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad Ciencias Humanidades. Lo cual se le está invitando a participar en este estudio de investigación de salud para determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el área de emergencia en la clínica Monteluz Lima Norte-2023.

La información proporcionada es confidencial y será utilizada para los fines del presente estudio.

II. INSTRUCCIONES

Antes de empezar con la prueba nos gustaría que contestara unas preguntas generales. Asimismo, he de informarle que este cuestionario es anónima y confidencial.

Marcar con “X” según corresponda el siguiente cuestionario de manera honesta.

III. DATOS GENERALES

P1.- EDAD:

P2.- Sexo:

1	Femenino
2	Masculino

3.- Estado Civil: () Soltera/o () Conviviente () Casada/o () Separada/o () Divorciada/o () Viuda/o

➤ Lee las siguientes preguntas y marque la alternativa que mejor considere usted según la calidad de atención brindada por el personal de enfermería. Teniendo en cuenta los siguientes significados:

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
1	2	3	4	5

***OBLIGATORIO**

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Tecnología biomédica					
2	Aspecto del personal					
3	Señalización intrahospitalaria					
4	El interés de las enfermeras					
5	Comodidad de las habitaciones					
6	La información que proporcionan					
7	El tiempo de espera para ser atendido					
8	El interés por solucionar los problemas					
9	La puntualidad					
10	La rapidez con que consigue lo que necesita					
11	La disposición para ayudar					
12	La confianza (seguridad) que transmiten					
13	La amabilidad (cortesía)					
14	La preparación para hacer bien el trabajo (capacitación)					
15	EL trato personalizado					
16	La capacidad para comprender las necesidades de los pacientes					

INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO (CARE-Q)

INSTRUCCIONES

Lee las siguientes preguntas y marque la alternativa que mejor considere usted según la atención brindada por el personal de enfermería. Teniendo en cuenta los siguientes significados:

NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4

***OBLIGATORIO**

	Accesibilidad	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
P1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos				
P2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
P3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
P4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
P5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal				
	Explica y facilita				
P6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
P7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
P8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
P9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
P10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
	Conforta				
P11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
P12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
P13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
P14	La enfermera es alegre.				
P15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
P16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
P17	La enfermera lo escucha con atención.				
P18	La enfermera habla con usted amablemente.				
P19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
	Se anticipa				
P20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
P21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				

P22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
P23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
P24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
P25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
P26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
P27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables				
P28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
P29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
	Mantiene relación de confianza				
P30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
P31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
P32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
P33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pasa a su alrededor.				
P34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
P35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
P36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
P37	La enfermera lo identifica y lo trata como una persona individual.				
P38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
	Monitorea y hace seguimiento				
P39	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
P40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento				
P41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
P42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
P43	La enfermera es calmada.				
P44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
P45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
P46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Anexo D. Consentimiento informado/Asentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS DE LA SALUD

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto:

Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia en la Clínica Monteluz - Puente Piedra – 2023

Nombre de los investigadores principales:

Villanueva Tarazona Liliana

Rojas Esteban Sonia

Propósito del estudio:

Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el área de emergencia en la clínica Monteluz, 2023.

Beneficios por participar: Recursos Humanos tome decisiones de mejora sobre la calidad de atención para brindar un mejor servicio a los usuarios y cumplir con las expectativas de cada paciente.

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

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

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a los responsables del estudio o coordinadora de equipo.

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

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

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del encuestador(a)	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, de febrero 2024

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

.....
Firma del participante

Anexo E. Acta o dictamen de informe de comité de ética



Licenciada el 21 de noviembre de 2017
Resolución N° 071-2017-SUNEDU/CD

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

ACTA CEI N.º 058	28 de junio de 2023
------------------	---------------------

ACTA DE EVALUACIÓN ÉTICA

En el distrito de Los Olivos, el día 28 del mes de junio del año dos mil veintitres, el Comité de Ética en Investigación en seres humanos y animales ha evaluado el proyecto: **CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CLÍNICA MONTELUZ, PUENTE PIEDRA – 2023** con Código-012-23, presentado por el(los) autor(es): VILLANUEVA TARAZONA LILIANA MARCELINA y ROJAS ESTEBAN SONIA.

Teniendo en cuenta que el mismo reúne las consideraciones éticas.

POR TANTO:

El Comité de ética en Investigación,

RESUELVE

APROBAR, el proyecto titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CLÍNICA MONTELUZ, PUENTE PIEDRA – 2023**

Código-012-23

M^{re} Benigno Barrán Millones Gómez
Presidente
del Comité de Ética en Investigación

SGMG /rac

www.uch.edu.pe

Av. Universitaria 5175 Los Olivos - Telef.: 500-3100

Anexo F. Evidencia de Trabajo de Campo







Anexo G. Informe de Originalidad (Turnitin)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Escuela Profesional de Enfermería

REPORTE N°005-2019- TMRC

COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Ha sido revisada la tesis de los egresados de la Escuela Profesional de Enfermería, mediante el **software anti plagio Turnitin**, cumpliendo los parámetros establecidos por la Unidad de Investigación en cuanto al porcentaje establecido menor de 25% de similitud.

La tesis que fue revisada es la que se detalla a continuación:

REPORTE:

TITULO:	"CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CLÍNICA MONTELUZ, PUENTE PIEDRA - 2023"
TESISTAS:	VILLANUEVA TARAZONA LILIANA ROJAS ESTEBAN SONIA
ASESOR:	TUSE MEDINA, ROSA CASIMIRA
PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS:	24%

Los Olivos, 22 de febrero de 2024

TUSE MEDINA ROSA CASIMIRA
Asesor de tesis

Adj.: Recibo digital de la tesis y recibo de coincidencias.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Enfermería

*RECIBO DIGITAL



turnitin

Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: SONIA ROJAS ESTEBAN
Título del ejercicio: Tesis de Enfermería
Título de la entrega: E
Nombre del archivo: TESIS_TERMINADO_-_22_FEBRERO.docx
Tamaño del archivo: 5.36M
Total páginas: 67
Total de palabras: 13,288
Total de caracteres: 74,238
Fecha de entrega: 22-feb.-2024 11:34a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2301656351



UCH
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y
SOPORTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS EN LA CLÍNICA
NOSTRIAS PUENTE PIEPIA - 2024
TESIS
Para optar al título profesional de Licenciada en enfermería
INTEGRACIONES
Módulo: Teoría y Práctica
Ciclo: Segundo
Módulo: Teoría y Práctica
Lima, 2024

Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Escuela Profesional de Enfermería

***RESUMEN DE COINCIDENCIAS**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

8
CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CLÍNICA
MONTELUZ, PUENTE PIEDRA - 2023

TESIS
Para optar el título profesional de Licenciada en enfermería

PRESENTADO POR:
 Vilanueva Tarazona Liliana
 Rojas Esteban Sonia

ASESOR:
 Mg. Tuse Medina Rosa Casimira

LIMA - PERÚ
 2023

E			
RESUMEN DE COINCIDENCIAS			
24%	24%	6%	0%
PAJES DE RESULTADO	FUENTES DE INFORMACIÓN	PUBLICACIONES	TEMAS DEL ESTUDIANTE
SUJETOS PRINCIPALES			
1	hdl.handle.net		3%
2	repositorio.uwioner.edu.pe		3%
3	repositorio.ucv.edu.pe		3%
4	repositorio.uch.edu.pe		2%
5	repositorio.ucss.edu.pe		2%
6	repositorio.uma.edu.pe		1%
7	repositorio.uledech.edu.pe		1%
8	repositorio.usanpedro.edu.pe		1%
9	repositorio.utn.edu.ec		1%

Anexo H. Informe de Corrección de Estilo

INFORME N° 010-2024

DE : **Mgtr. Segundo German Millones Gomez**
Docente revisor de estilo

A : *Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud*

ASUNTO : **Corrección de estilo**

FECHA : *26 de febrero de 2024*

Me dirijo a Ud. con la finalidad de hacerle llegar mi cordial saludo y a la vez para comunicarle que se ha procedido a la corrección de estilo del trabajo de investigación "**CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CLÍNICA MONTELUZ, PUENTE PIEDRA - 2023**" para optar el título de licenciado en enfermería elaborado por las alumnas:

1. Villanueva Tarazona Liliana
2. Rojas Esteban Sonia

Debo informar, que luego de realizar las correcciones correspondientes, el trabajo de investigación en mención cumple con las formalidades de estilo de acuerdo con las normas internacionales sobre redacción académica.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,



Mgtr. Segundo German Millones Gomez
Revisor ortográfico

AD: Informe de diagnóstico ortográfico

Anexo I. Informe de Diagnóstico Ortográfico

INFORME DE DIAGNÓSTICO ORTOGRÁFICO

El trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CLÍNICA MONTELUZ, PUENTE PIEDRA - 2023”, presenta las siguientes observaciones:

CRITERIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN				PUNTAJE
	Muy de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)	
Redacción	4				4
1. ¿Están bien utilizados los referentes textuales?					
2. ¿Contribuyen los conectores textuales a la lógica del texto?		3			3
3. ¿Es adecuado el vocabulario para un texto formal?		3			3
4. ¿Presenta el texto buen manejo de la sintaxis normativa?		3			3
Ortografía		3			3
5. ¿Es correcto el manejo de las reglas de ortografía y puntuación?					
TOTAL					16


Mgtr. Segundin German Millones Gomez
Revisor ortográfico

El día 26 de febrero de 2024

Anexo J. Informe de Conformidad Para Sustentación

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

INFORME DE CONFORMIDAD PARA SUSTENTACIÓN

INFORME N° 005-2020

Por el presente documento suscrito, en su calidad de Asesor del Trabajo de Investigación titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN LA CLÍNICA MONTELUZ, PUENTE PIEDRA - 2023" elaborado por:

1. VILLANUEVA TARAZONA LILIANA DNI N° 76372463
2. ROJAS ESTEBAN SONIA DNI N° 47857700

Para obtener el Título Profesional de Licenciada (o) en Enfermería.

Manifiesto que he asesorado, revisado y calificado el trabajo de investigación encontrándolo:

APTO para ser sustentado, reuniendo los aspectos de gramática y redacción,

APTO en los aspectos de fondo (incluidas las conclusiones y recomendaciones del tema)

APTO los alumnos comprenden los conceptos utilizados en el diseño y la metodología de la investigación empleada.

Declarándolo **CONFORME** para ser sustentado ante el Jurado designado por la Universidad de Ciencias y Humanidades.

Los Olivos, 26 de febrero de 2024



Mg. Rosa Casimira Tuse Medina

Asesor