



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



TRABAJO ACADÉMICO
CALIDAD DE LA ATENCION AL PACIENTE EN EL AREA DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS
ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA – 2024

PRESENTADO POR:
MARIA DEL MILAGRO GARCIA CARNERO

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO
EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024

PRESENTADO POR:

MARIA DEL MILAGRO GARCIA CARNERO

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

APROBADA POR:

PRESIDENTE

: 
Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

ASESOR

: 
Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS – SEG09



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 049-2025-D-SEP-EPG-UANCV/J

27 de agosto del 2025

VISTOS:

El expediente N° 2025-006742, presentado por el (la) Egresado (a), **GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO**, quien solicita nominación de jurados, Fecha y hora de sustentación del Trabajo Académico, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Egresado (a), **GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO**, con DNI. 40915157, con numero de matrícula 1921000200, ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación del Trabajo Académico titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024**, para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en **ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez";

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **Comité de investigación**;

Que, mediante Resolución Directoral N° 271-2025-SEP-EPG/UANCV se APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN (TRABAJO ACADEMICO) con Resolución Directoral N° 093-2025- SEP-EPG/UANCV se APRUEBA Y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024** la misma que pertenece a la línea de investigación: **CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS - SEG09**;

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN**.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 0000055 de fecha 25 de agosto del 2025 se nomina jurados de tesis conforme a lo detallado en el acta.

Que, conforme al Artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de la actualidad y de alto valor científico; en uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la Sustentación Presencial del informe final de la investigación (Trabajo Académico), del (a) Egresado (a), **GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO**, para optar el título de **Segunda Especialidad Profesional en ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa del Trabajo Académico a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	:	Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA
Primer Miembro	:	Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA
Segundo Miembro	:	Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Asesor	:	Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

ARTÍCULO TERCERO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	Jueves, 04 de setiembre del 2025
Hora	:	03:30 p.m.
Lugar	:	Aula 208 - CC3 SEGUNDO PISO - UANCV

ARTÍCULO CUARTO. - El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



Dr. **Javier Román Caspe Zapana**
DIRECTOR (a)



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°093-2025-SEP-EPG/UANCV

Juliaca, 30 de abril del 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2024-015397 de fecha 13 de diciembre del 2024, el (la) egresado (a): **GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO**, con DNI N° 40915157 código de matrícula N° 19210002000 quien solicita Revisión de Informe Final de la **Propuesta del Trabajo Académico**; acorde al Informe N° 025-2025-UI-EPG-UANCV y el Anexo (04) **Ficha de Opinión del Informe Final de la Propuesta del Trabajo Académico** de fecha 10 de enero del 2025, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de Investigación Científica, Tecnológica y Humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° 2024-015397, el (la) egresado (a): **GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO**, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Propuesta del Trabajo Académico titulado: **CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024**, Línea de Investigación: **CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS ENFERMERÍA - SEG09**, para optar el **TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Propuesta del Trabajo Académico.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final del Trabajo Académico del ASESOR (A): **Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE**, y, **Estando**, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 025-2025-UI-EPG-UANCV** y el Anexo (04) **Ficha de Opinión del Informe Final de Propuesta del Trabajo Académico** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA PROPUESTA DE TRABAJO ACADÉMICO para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, Titulado: **CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024**, presentado por el (la) Egresado (a): **GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR(a): **Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, Secretaría Académica y Administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DIRECCIÓN EPG, INTERESADO
ARCHIVSEP



UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Juan Román Casco Zapana
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°271-2024-SEP-EPG/UANCV

Juliaca, 03 de setiembre del 2024

VISTOS:

El Expediente N°2024-09598 presentado por el (la) Egresado (a): GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO con DNI N°40915157 código de matrícula N°1921000200 quien solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el INFORME N°0349-2024-UI-EPG-UANCV y el Anexo (02) Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación, fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N°2024-09598 el (la) Egresado (a): GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación Titulado: CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024 Línea de Investigación: CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS ENFERMERÍA SEG-09, para optar el TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERIA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión FAVORABLE a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del ASESOR el (la) Dra. Gabriela Betty ARIAS LUQUE quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración de la propuesta de investigación de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según INFORME N°0349-2024 -UI-EPG-UANCV y el Anexo (02) Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA -2024 presentado por el (la) Egresado (a): GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al (el) (la) Dra. Gabriela Betty ARIAS LUQUE.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Velásquez Condori Carr
DIRECTOR (e)

DIRECCIÓN EPG, INTERESADO:
CC/ARCH.
LWVZ/nhr



18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

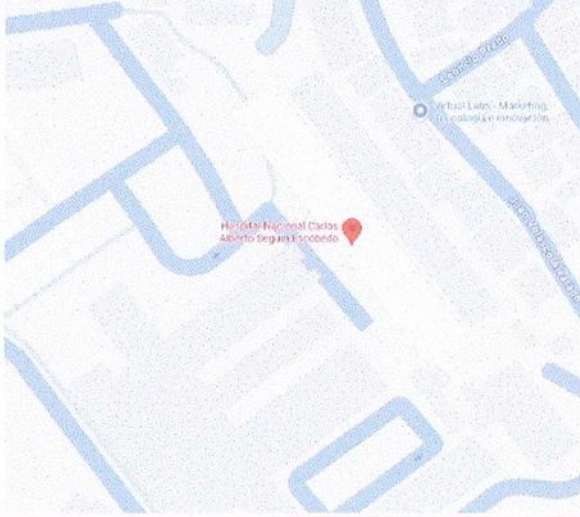
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO	
CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	MARIA DEL MILAGRO GARCIA CARNERO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40915157
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-6084-5352
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29344129
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4559-141X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	MARYLUZ CRUZ COLCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29590767
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4379-558X
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02401506
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4252-5265



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0006-9857-8231
Datos de investigación	
Línea de investigación	CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS – SEG09
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Arequipa -16.39487, -71.52930 https://maps.app.goo.gl/oMkQaFzUeMnum9pEA</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024 - 2025
URL de disciplinas OCDE	Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.00 Enfermería https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03
	https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
 VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
 ESCUELA DE POSTGRADO

 Dr. Jesus Mamani Mamani
 DIRECTOR
 DE INVESTIGACION - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARIA DEL MILAGRO GARCIA CARNERO, identificado con DNI Nro. 40915157 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad
- Programa de Maestría o Doctorado

ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024

Asesorado por: Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 27 de octubre del 2025

Firma del Asesor (Obligatoria)

Firma (Obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Quiero dedicar esta investigación a mi familia a mis queridos hijos Alejandro, Rodrigo y Camila que son la base e inspiración para ser mejor persona y profesional, a mi querido esposo por creer en mí y por su gran apoyo para seguir adelante en esta vida.



AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por hacer siempre posible todo lo que nos proponemos, por ayudarme a superar todos los obstáculos y darme fortaleza en los momentos de mayor necesidad, siempre serás mi guía y luz.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
INDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCION.....	XI

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Descripción del problema	1
1.1.2 Formulación del Problema.....	2
1.2 Justificación del Estudio.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivos General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 Hipótesis	5
1.4.1 Hipótesis general.....	5
1.4.2 Hipótesis Específicos	5
1.5 Variables	5
1.6 Operacionalización de variables	6

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2 Marco teórico que sustenta el trabajo de Investigación	16
2.2.1 Calidad de atención al paciente.....	16
2.2.2 Aspectos técnico-científica	17
2.2.3 Atención humana e interpersonal.....	18
2.2.4 Facilidades y comodidades del entorno	18
2.3 Marco Conceptual.....	19



**CAPITULO III
METODOLOGIA**

3.1 Diseño de la Investigación 20

3.2 Tipo de Estudio 20

3.3 Método que aplicamos a la Investigación 21

3.4 Población y muestra..... 21

3.5 Técnica, instrumento y fuente de investigación para la recolección de datos 22

 3.5.1 Técnica..... 22

 3.5.2 Instrumento 22

 3.5.3 Fuente 24

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos 24

3.7 Contrastación de Hipótesis 25

3.8 Validación y confiabilidad del Instrumento 25

**CAPITULO IV
RESULTADOS**

4.1 Resultados y discusión 27

4.2 Conclusiones 41

4.3 Recomendaciones 43

4.4 Referencias Bibliográficas..... 45

ANEXOS.....49

ANEXO 1:MATRIZ DE SISTEMA DE DATOS.....50

ANEXO 2:MATRIZ DE CONSISTENCIA.....53

ANEXO 3:CONSENTIMIENTO INFORMADO.....54

ANEXO 4:INSTRUMENTO..... 55

ANEXO 5:VALIDACION DE INSTRUMENTO.....56

ANEXO 6:.AUTORIZACION DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZO LA INVESTIGACION..... 57

ANEXO 7:FOTOS..... 58



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1.- Calidad de la Atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-Arequipa 2024. 29

Tabla N°2.- Calidad de los Aspectos Técnicos en la Atención al Paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-Arequipa 2024..... 31

Tabla N°3.- Calidad de la Atención Humana e Interpersonal en la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-Arequipa 2024..... 33

Tabla N°4.- Calidad de la Dimensión Facilidades y Comodidades del Entorno en los pacientes del Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo-Arequipa 2024..... 35



RESUMEN

Este trabajo busca determinar la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024 (HNCASE). Presentando un enfoque cuantitativo y descriptiva de diseño no experimental y de corte transversal. Está constituido por una población de 350 pacientes quienes se atienden en el servicio del área de emergencia del hospital HNCASE en Arequipa. La técnica de la investigación es la encuesta, basado en un cuestionario de 23 ítems sobre el cuidado de la atención al paciente, previa autorización y consentimiento informado de los participantes, se trabajó bajo una escala Likert, los resultados indican que la calidad de atención en el HNCASE es mayormente percibida como moderada o regular, según el 72.1% de los pacientes. Aunque algunos aspectos cumplen con las expectativas, las tres dimensiones evaluadas presentan resultados mixtos y áreas críticas de mejora. En la dimensión técnica, un 63.4% de los pacientes afirmó que "frecuentemente" recibe una atención de calidad. En cuanto a la dimensión humana, el 36.8% indicó que "alguna vez" percibe atención humanizada. Finalmente, en la dimensión sobre las facilidades y comodidades del entorno un 44.8% manifestó que "frecuentemente" se cuenta con ambientes adecuados. Se concluye que la calidad de atención en el HNCASE es percibida como mayormente regular o moderada, con indicadores que evidencian inconsistencias significativas en las tres dimensiones evaluadas.

Palabras clave: "Calidad de atención, paciente".



ABSTRACT

This work seeks to determine the quality of patient care in the Emergency Area of the Carlos Alberto Seguin Escobedo National Hospital Arequipa - 2024 (HNCASE). Presenting a quantitative and descriptive approach of non-experimental and cross-sectional design. It is made up of a population of 350 patients who are treated in the emergency area service of the HNCASE hospital in Arequipa. The research technique is the survey, based on a 23-item questionnaire on patient care, with prior authorization and informed consent of the participants, it was worked under a Likert scale, the results indicate that the quality of care at HNCASE is mostly perceived as moderate or regular, according to 72.1% of patients. Although some aspects meet expectations, the three dimensions evaluated present mixed results and critical areas for improvement. In the technical dimension, 63.4% of patients stated that they "frequently" receive quality care. Regarding the human dimension, 36.8% indicated that they "sometimes" perceive humanized care. Finally, in the dimension on the facilities and amenities of the environment, 44.8% stated that there are frequently adequate environments. It is concluded that the quality of care at HNCASE is perceived as mostly regular or moderate, with indicators that show significant inconsistencies in the three dimensions evaluated.

Keywords: "Quality of care, patient".



INTRODUCCION

El sector salud y en especial la salud publica siempre ha venido atravesando diversos cuestionamientos en relación a calidad de la atención en los diversos servicios o áreas de atención, en los últimos años se ha notado un aumento de pacientes principalmente en el servicio de emergencia en un 50% para inicios del 2024.

El área de emergencia es un servicio especializado que atiende diversas situaciones medico quirúrgicas formado por profesionales especialistas como médicos y enfermeros(as) con formación técnico y clínica para cubrir las necesidades de los usuarios o pacientes.

La finalidad es contar con un servicio de atención inmediata, ordenada y eficaz orientado a mantener altos estándares de calidad y transversal con el objetivo de la satisfacción de los usuarios, salvar y brindar tratamiento, cumpliendo normativas y estándares internacionales y nacionales la cual deberá estar disponible para cualquier usuario sin importar condición y clase social.

En el presente trabajo abordaremos la problemática basados en las dimensiones propuestas por los estudios de Donabendian las cuales son adaptadas a nuestro estudio, se puede notar que calidad en de los servicios no depende de los individuos, sino que involucra a toda la institución y depende de toda la gestión como un sistema nacional.

Es indudable que durante los últimos tiempos se ha venido trabajando en iniciativas para medir la calidad de la atención ligado a la satisfacción de los usuarios, percibiéndose una insatisfacción en los centros de Salud ya que la demanda de pacientes está en aumento, por tal motivo la necesidad de investigar



diferentes modelos utilizando cuestionarios prácticos los cuales sean de fácil entendimiento y aplicables donde puedan mostrar resultados relevantes para el análisis e interpretación además de ello puedan conllevar a la mejora continua (1).

para Donabedian los programas de calidad en el sector salud deben enfocarse esencialmente en la satisfacción del paciente. Esto no es un secreto, y todos están de acuerdo en que una buena atención es crucial. Además, es importante generar un espacio adecuado para las relaciones interpersonales y un ambiente de trabajo positivo para el personal de salud, lo cual es fundamental para una asistencia de calidad. (2).

Dentro del capítulo I, se presentara el planteamiento y formulación del problema, se indicara el tema de justificación, también se mencionara el objetivo general, específicos y planteamiento de las hipótesis, en el capítulo II nos referiremos a la presentación de los antecedentes del presente estudio, al marco teórico y a las bases teóricas que respaldan el presente estudio, en el capítulo III se desarrolla la metodología, tipo de estudio y diseño conceptual presentación del tamaño de muestra para el proceso de obtención de los datos, el capítulo IV a través de la información basada del banco de información de datos para el presente estudio se realizaran los cálculos y procesamiento para su posterior análisis basados en una puntuación para ser valorada en una escala estadística, que nos permitirá hacer la presentación de los resultados para la interpretación y formulación de la discusión, luego se presentaran las conclusiones respondiendo a las interrogantes formuladas en los objetivos del presente estudio, para posteriormente presentar las recomendaciones correspondientes.



CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Descripción del problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) El propósito principal es conocer cómo se protege universalmente la cobertura de salud que todos aquellos que requieren datos elementales que generar la acción de atender de primera calidad sin enfrentar problemas económicos. Por lo tanto, se debe trabajar en atención correcta tomando en consideración datos de prevención y generación de paliativos donde se incluyen en la definición de cobertura de salud universal. A pesar de un aumento en el desarrollo de datos para servicios y generación de salud correcta no materializarse a menos que dichos servicios posean la calidad necesaria para ser efectivos.

Para las Naciones Unidas es importante que la salud tenga una adecuada atención ya que la base de su cobertura está liderada por países desde el 2019 donde se confirme el compromiso proporcional y gradual de proteger a más de 1000,000 de individuos hasta el 2023 además es esencial que la calidad de atención se expanda hasta el 2030 buscando la cobertura a todos los individuos como objetivo principal.



Anualmente se ha trabajado en más de 8,4 millones de fallecimientos tomando como causa principal la inadecuada atención esencialmente en países de desarrollo donde equivale al 15% de defunciones (3).

Para el ministerio de la salud la calidad de atención debe ser esencial teniendo como principal problema la falta de recursos y la atención de evaluaciones de calidad. Ya que no es riguroso ni integral el proceso de evaluación en la atención materno perinatal y otros tipos de tensión no se esfuerza lo suficiente el ministerio de salud además que no existen organizaciones proveedoras de salud. Ya que la calidad es insatisfecha en muchos casos. Es más, en estudios realizados por la universidad de Lima se encontró que existe una baja calidad de atención ya que la percepción no es adecuada y esta tiende a disminuir en hospitales públicos como los hospitales de MINSA y el de ESSALUD (4).

Para nuestra Región Sur, la situación no es distinta, dado que los problemas que se están presentando en el ámbito de la calidad de atención al paciente son de carácter nacional y transversal, impactando a todas las regiones del país.

Si el sistema no evidencia avances en la atención al paciente en relación con el cuidado general de la salud social, continuará creciendo el malestar e insatisfacción y aumentarán las reclamaciones de los usuarios externos respecto a los servicios actuales. Basándose en estos factores, se ha planteado el problema actual.

1.1.2 Formulación del Problema

Problema General

PG. ¿Determinar cuál es la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024?



Problemas específicos

PE1. ¿Identificar cuál es la calidad de los aspectos técnicos en la atención del paciente del Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024?

PE2. ¿Identificar cuál es la calidad de la atención humana e interpersonal en los pacientes del Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024?

PE3. ¿Identificar cuál es la calidad de la dimensión facilidades y comodidades del entorno de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa-2024?

1.2 Justificación del Estudio

Justificación teórica

Este trabajo nos ayudara a profundizar en las teorías con relación a cada variable de estudio: calidad de atención y satisfacción del paciente. Además, proporcionará una base teórica útil para futuros estudios, incorporando diversas teorías que contribuirán al desarrollo de nuevos enfoques en el tema.

Justificación práctica

Del análisis de la investigación se podrán determinar los aspectos que deban mejorarse y deberán de ser en según la población objeto de estudio en busca de la mejora en la calidad de atención al paciente por ello fortalecer de manera consistente el bienestar de la persona humana, a si también poder corregir o eliminar aspectos que no ayuden a la satisfacción del usuario.



Justificación metodológica

En el presente estudio se usará instrumentos válidos y confiables por lo que a través de estos métodos o técnicas podremos procesar los datos obtenidos de la información para la obtención de resultados que permitirá mejorar el conocimiento sobre la calidad de atención al paciente.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivos General

OG. Determinar cómo es la calidad de atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024.

1.3.2 Objetivos Específicos

OE1. Identificar la calidad de los aspectos técnicos de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024.

OE2. Identificar la calidad de la dimensión de la atención humana e interpersonal de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024.

OE3. Identificar la calidad de la dimensión facilidades y comodidades del entorno de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024.



1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

HG. Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa -2024 es moderada.

1.4.2 Hipótesis Específicos

HE1. La calidad de los aspectos técnicos en la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024 es moderada.

HE2. La calidad de atención humana e interpersonal en la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024 es moderada.

HE3. La calidad de la dimensión facilidades y comodidades del entorno en la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024 es moderada.

1.5 Variables

Para nuestro estudio mostraremos una única variable descriptiva, también podríamos mencionar que para estudios estadísticos no se establece que se deba tener una o más variables para obtener los resultados deseados.

Una variable es una propiedad que puede variar (adquirir diversos valores) y cuya variación es susceptible de medirse. (5)

Variable Principal = Calidad de la Atención

Donabedian (1990), Define como una adecuada atención reflejado en datos generados para las mejoras de estados de salud en buen estado.



1.6 Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			
VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
1.-Calidad de la Atención al Paciente	1.1.- Aspectos Técnicos	1.1.1.- En la atención, el personal de salud realiza la evaluación médica enfocado a su enfermedad o malestar físico	Siempre = 5 Frecuentemente = 4 Alguna vez = 3 Rara vez = 2 Nunca = 1 (escala Likert)
		1.1.2.- En la atención medica existe interés cuando usted le consulta al médico sobre su enfermedad	
		1.1.3.- Cuando usted es atendido respetan su privacidad, por parte del personal de salud	
		1.1.4.- Entiende usted las indicaciones medicas para su tratamiento	
		1.1.5.- Para cualquier procedimiento médico le explican que le van a realizar	
		1.1.6.- recibe orientación sobre cómo cuidarse en casa	
	1.2.- Atención Humana e Interpersonal	1.2.1.- Durante su atención usted recibió un buen trato	
		1.2.2.- En la espera de atención el personal hace respetar el orden de llegada	
		1.2.3.- En su atención usted espera alrededor de 20 minutos	
		1.2.4.- Durante su atención recibe información relacionada con la salud	
		1.2.5.- La duración de la consulta es apropiada	
		1.2.6.- Se le brinda el descanso medico cuando es necesario	
		1.2.7.- El paciente recibe atención constante durante la consulta	
		1.2.8.- Al realizar su consulta le resuelven su dolencia o malestar de salud	
		1.2.9.- Recibe toda la medicación recetada en farmacia	
	1.3.- Facilidades y Comodidades del Entorno	1.3.1.- Existe limpieza en los ambientes de espera	
		1.3.2.- Están ventilados los ambientes de espera	
		1.3.3.- El ambiente donde usted se atendió se encontró limpio y ordenado	
		1.3.4.- El ambiente donde usted se atendió tiene buena iluminación	
		1.3.5.- Se cuenta con los instrumentos y materiales médicos al momento de su atención	
		1.3.6.- He referido a otro centro de salud por el médico tratante	
		1.3.7.- Los servicios higiénicos siempre están limpios	
		1.3.8.- Los ambientes de espera le brindan confort	



CAPITULO II MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Internacionales

El Informe de atención médica en Estados Unidos de West Health-Gallup (2022), analiza de cerca cómo los estadounidenses enfrentan el elevado costo del servicio médico. En este nuevo estudio, un estudio a nivel nacional se pidió a una muestra representativa de más de 5.500 estadounidenses que calificaran a Estados Unidos (5).

Las calificaciones están disponibles, pero las altas escasean. El 44% de Los estadounidenses otorgan al sistema de salud estadounidense una calificación general de D (deficiente) o F (reprobado), mientras que la mitad de ese número (22%) le otorga una A (excelente) o B (buena). El costo del sistema, sin embargo, parece estar entre los últimos de la clase. Tres cuartas partes de los encuestados - proyectando a más de 190 millones de estadounidenses - otorgar a la asequibilidad de la atención médica una D o F. Y más de la mitad de los estadounidenses (56%) reportan calificaciones bajas o reprobatorias en salud. El 75% de los estadounidenses califican la asequibilidad de la atención médica en Estados Unidos con una D o una F. El Informe sobre atención médica en Estados Unidos 2022 de West Health-Gallup revela lo que puede estar impulsando estas



percepciones negativas. con nuevos hallazgos sobre la proporción de estadounidenses que se saltan o racionan el tratamiento, medicamentos debido al costo y las diferencias en el acceso y la calidad de la atención, y una creciente preocupación por la capacidad de los estadounidenses para pagar la atención médica a medida que envejecen (5).

Este informe proporciona información muy necesaria sobre las deficiencias del sistema de salud del país norte americano, que persisten a pesar de los recientes avances logrados a nivel federal. El 16 de agosto de 2022, el presidente Joe Biden firmó la Ley de Reducción de la Inflación de 2022. Esta legislación histórica contiene varias disposiciones para reducir los costos de la asistencia sanitaria para las personas con seguro médico, como permitir que el gobierno negocie los costos y límites de los medicamentos recetados sobre el costo que la gente paga por la insulina. Sin embargo, el seguro sólo cubre aproximadamente una cuarta parte de la población adulta y se eliminaron del proyecto de ley, disposiciones para ayudar a pacientes no asegurados. Como estudia repetidamente West Health-Gallup, como lo demuestran, la crisis de los costos de la atención médica está lejos de terminar. Es fundamental seguir documentando la lucha de los estadounidenses para permitir la atención necesaria para informar políticas que mejoren la experiencia del público con el sistema de salud de los EE. UU (5).

Valdez (2020), presenta el desarrollo de un estudio con la finalidad de realizar un análisis de parámetros entre la atención y satisfacción de los pacientes de los pacientes que realizan o se atienden en el servicio de emergencia "Hospital Básico Esmeraldas". Donde se usó un método cuantitativo y transversal. Donde la población está dada por 9285 de la cual se usó una muestra de 436 usuarios o



pacientes. Para lo cual se obtuvo un resultado de 41,97%, los cuales mostraron insatisfacción en la atención recibida (6).

Maggi (2018), en su estudio revisara y analizara la calidad de atención al usuario de los servicios de salud, con el objetivo de identificar las causas de una posible insatisfacción de los mismos con referencia a la presentación del servicio de atención en los hospitalarios de la ciudad del Ecuador apuntando siempre a la mejora continua, utilizando métodos de análisis servqual, escala de Lickert, siendo los resultados sobres los usuarios de salud pública que muestran no buen trato y comunicación entre personas y carencia de recursos para la salud y administrativos lo que con lleva, esperas prolongadas para la atención causando malestar por el usuario, lo que nos proporciona la oportunidad de estudio permitiendo comprender la problemática y comprensión de la calidad en el servicio prestado con el objetivo de mejora en la atención (7).

Ayoví (2020), La calidad como herramienta de marketing y su efecto en la satisfacción de los pacientes del hospital de Esmeraldas con la atención recibida fueron los ejes centrales de este estudio. Se utilizó un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal en la técnica. La muestra estuvo compuesta por 436 personas que utilizaron el servicio de urgencias. La técnica utilizada en el estudio fue un cuestionario estructurado que incluía tanto preguntas de opción múltiple como preguntas con escala Likert. Se tuvieron en cuenta factores como la infraestructura y los tiempos de espera en el 58,03 % de los usuarios que se mostraron satisfechos con el tratamiento y en el 41,97 % que no lo estuvieron. El estudio llegó a la conclusión de que la satisfacción de los usuarios se ve directamente afectada por la calidad de la atención hospitalaria, lo que pone de



relieve la necesidad de mejorar los factores logísticos y el tratamiento de los pacientes para optimizar el servicio (8).

Mora y Morocho (2024), en su investigación "Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del sistema de salud ecuatoriano: implicaciones para la sostenibilidad y la sociedad", El objetivo era identificar qué hace que las personas piensen que los servicios de emergencia son buenos. La estrategia de investigación fue un diseño híbrido descriptivo-transversal. Los participantes eran pacientes del Hospital Naval Básico de Esmeraldas. El paradigma SERVQUAL sirvió de base para el cuestionario, que utilizó una escala Likert para las respuestas. La lealtad obtuvo una puntuación baja, principalmente debido a la falta de información sobre los procedimientos de los servicios de urgencias, mientras que la satisfacción con el factor de validez fue alta. Tras identificar oportunidades para mejorar la capacidad de respuesta y la lealtad, llegaron a la conclusión de que la mayoría de las mujeres perciben un mayor nivel de atención (9).

Castro et al. (2021), en su investigación "Calidad de atención para la mejora de servicios de nivel de atención", tuvieron como objetivo entender que elementos se confluyen en la calidad para la mejora del área de emergencias, Ecuador, durante septiembre y noviembre de 2019. Utilizaron una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, basándose en el modelo de Donabedian para evaluar satisfacción y calidad. La muestra incluyó 68 clientes internos y 154 externos. Los resultados mostraron que el 96.8% de los pacientes externos recibieron un trato amable, mientras que el 47.4% expresó conformidad con el tiempo de espera. Concluyeron que mejorar los protocolos y estandarizar procesos es fundamental para optimizar la calidad del servicio de emergencias (10).



Nacionales

Villegas (2022), propone un trabajo que tiene por finalidad principal medir la calidad de atención prestada para alcanzar la satisfacción de usuarios de los establecimientos de salud en la ciudad de Lambayeque, bajo un enfoque cuantitativo básico y no experimental, transversal, de forma transversal descriptiva, explicativa y longitudinal, donde presento una población de 100 pacientes o usuarios realizadas en una institución de salud, esto requirió dos tipos de cuestionarios, utilizando encuesta para la base de datos, utilizando un cuestionario para la calidad y un cuestionario para la satisfacción en los usuarios, ambos con las validaciones pertinentes por los expertos, para validar y dar por confiable se usara el cálculo de Cronbach, los resultados del estudio muestran que 42% de pacientes indican que la atención fue satisfactoria durante su atención y un 39% de usuarios indicaron que no hubo una buena atención por lo que mostraron insatisfacción durante su permanencia en el centro de salud, de esta manera se concluye que existe una general insatisfacción en la atención esto producto de una baja atención para el paciente (11)

Matutti (2022), Al igual que su trabajo anterior sobre la calidad del servicio, este estudio tiene como objetivo examinar la relación entre la administración de los centros de salud públicos y la calidad del servicio en una ciudad de nuestro país. El nivel descriptivo de este estudio se basa en datos transversales y correlacionales. Utilizando un cuestionario de opinión de expertos y el cálculo de Cronbach para determinar la fiabilidad y la validez, el enfoque de la encuesta concluirá que la gestión de los centros de salud no influye de manera sistemática en la calidad del servicio. Por lo tanto, gracias a esta investigación se podrá investigar la calidad de la atención (12).



Minaya (2018), en su trabajo presentado tiene como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios prestados al paciente y la satisfacción del mismo. Bajo esta metodología usa base cuantitativa correlacional. Donde la muestra estuvo determinada por 110 con un muestreo intencional de no probabilidad. Dentro de los resultados del estudio a nivel descriptivo se encontró un muy alto indicador de 86,4% el cual indico un nivel bajo en la atención durante su estadía en el centro de atención. De igual forma se encontró un 82,7% que indico un bajo nivel en la satisfacción del servicio (13).

Rodríguez (2023), Con el objetivo de establecer una relación entre la calidad del tratamiento proporcionado por diversos enfoques y la satisfacción de los pacientes, su estudio se centró en la buena atención al paciente, la calidad de la atención de enfermería y el hospital de Lima. El estudio incluyó a 105 pacientes y empleó una técnica cuantitativa, correlacional y transversal. Para medir la satisfacción, se utilizaron cuestionarios tipo Likert. Los resultados mostraron que el 46,7 % de los pacientes alcanzó un nivel adecuado de satisfacción, mientras que el 53,3 % declaró niveles muy altos de satisfacción. Se encontró una débil conexión positiva ($r = 0,307$, $p = 0,001$) entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención de enfermería (14).

Mendoza (2021), El objetivo general de su estudio era determinar, en el contexto de la COVID-19, si existía una correlación entre el nivel de tratamiento proporcionado y el nivel de satisfacción percibido por los pacientes que acudían al servicio de urgencias del Hospital II Chocope. Este estudio no utilizó métodos experimentales, sino que se basó en un análisis correlacional cuantitativo. Se incluyó en la muestra a 133 pacientes después de que estos completaran encuestas de satisfacción y calidad de la atención (SERVQUAL y SERVQHOS,



respectivamente). Según los resultados, existía una relación positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de su tratamiento (62,4 %), (Rho de Spearman = 0,492, $p = 0,000$). El estudio reveló que los pacientes están más satisfechos con la atención de urgencia cuando reciben un tratamiento de alta calidad (15).

Locales

Curasi (2020), en la ciudad de Arequipa se presenta un estudio cuyo fin fue establecer una relación de calidad y cuidado en enfermería y la excepción de los pacientes como metodología se tomó un diseño no experimental de tipo correlacional y con un tipo de enfoque transversal que permitió contratar los resultados considerando que la muestra fue de 128 usuarios además se usó un cuestionario care Q como herramienta de instrumento. Los resultados obtienen que el 50,7% de la calidad de atención es de manera formal es decir que en la mayoría de los términos existe un buen ambiente de tecnología y personal además el 63,3% de la población tiene una buena satisfacción lo que se concluye que existe correlación directa a nivel alto (16).

Manuel (2022), busca como fin entender como la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencias en el hospital Goyeneche durante el 2022 tomando como metodología un enfoque transversal de diseño no experimental y cuantificando los datos la población tomada fue de 100 individuos como muestra en el servicio de emergencias que tengan mayor de 18 años se usó un cuestionario de 24 ítems que permitió entender los datos cuyo resultado indica que de 24 al 39% de puntos existen satisfacción de 40 a 55 moderada y de 50 a 76 sexo acción total dentro de los resultados se obtiene que debe existir una mejora en la atención para el



adulto mayor y los adultos mayores de 18 años que acuden al servicio de emergencia esto permitiendo calidad de atención en cada usuario (17).

Idme (2022), ofrece una forma de averiguar en 2022 en el Hospital Honorio Delgado de Arequipa cómo la satisfacción de los pacientes de urgencias se relaciona con la calidad de los servicios de enfermería prestados. Recursos y métodos: estudio transversal, cuantitativo, correlacional y no experimental. Con el permiso de los participantes, los investigadores recopilamos datos de 50 usuarios del servicio de urgencias mediante un cuestionario general de 24 preguntas y un cuestionario sobre la calidad de la atención de enfermería de 27 preguntas. Las variables del estudio se mostrarán mediante gráficos y tablas. Los resultados del estudio podrían ser útiles para comprender el grado de satisfacción de los pacientes de urgencias con el nivel de tratamiento recibido (18).

Escobedo (2023), en su investigación "Generación de ideas con relación a quejas de pacientes en el centro de emergencias en Carlos Alberto Segura Escobedo Essalud Arequipa, 2022", analizó los factores asociados a las quejas de pacientes en el servicio de emergencia del HNCASE durante 2019 y 2020. Con un enfoque cualitativo y cuantitativo, el estudio encontró que el 59.9% de las quejas provinieron de hombres, el 51.36% de usuarios de entre 40 y 59 años, y el 70.72% estuvo relacionado con tiempos de espera superiores a 30 minutos, siendo esta última la única variable con relación estadísticamente significativa ($p = 0.026$). Además, el 85.58% de las quejas se enfocaron en el área clínica y el 64.41% fueron calificadas como "válidas". Las principales razones de insatisfacción incluyeron agresión verbal o física (23.3%), ausencia del profesional (21.3%), tiempos de espera prolongados (15.5%) y discrepancias en el tratamiento del paciente (16.4%) (19).



Hanco (2016), en su investigación "Satisfacción en el trabajo para la enfermera y percepción de calidad de atención ", tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral de las enfermeras y la percepción de la calidad de atención de enfermería por parte de los usuarios en el Centro de Salud Mariano Melgar. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, descriptivo, con diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por enfermeras y 120 usuarios, aplicando una encuesta y un cuestionario específico para medir ambas variables. Los resultados mostraron que el 75% de los usuarios percibían una buena calidad de atención, mientras que el 66.7% de las enfermeras reportaron satisfacción laboral regular. Concluyó que existe una relación significativa entre la satisfacción laboral de las enfermeras y la percepción de calidad de atención por parte de los usuarios (20).

León y Arévalo (2023), en su investigación "Calidad de atención para el enfermero durante la emergencia del hospital de Lima ", tuvieron como fin establecer la relación entre la calidad de atención de su satisfacción de pacientes. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental, correlacional y transversal, con una muestra de 93 pacientes. Se aplicaron cuestionarios tipo Likert para medir la calidad de atención y la satisfacción del paciente, logrando una confiabilidad de 0.799 y 0.828, respectivamente, mediante el Alfa de Cronbach. Los resultados indicaron un 69.9% de nivel bueno en la calidad de atención y un 65.6% de satisfacción entre los pacientes. La correlación de Spearman ($p = 0.606$) mostró una relación positiva entre ambas variables. Concluyeron que, a mayor calidad de atención, mayor es la satisfacción del paciente (21).



2.2 Marco teórico que sustenta el trabajo de Investigación

2.2.1 Calidad de atención al paciente

La OMS (2024), se refiere como el grado de satisfacción en la atención a los usuarios o grupo de usuarios que buscan alcanzar resultados deseados satisfaciendo las necesidades y ajustando los conocimientos profesionales. Esto basado en datos porcentuales si definimos el concepto de calidad de atención nos hace referencia a la prevención promoción tratamiento y rehabilitación de la calidad el cual puede medirse por sujeto y a través de la mejora continua según la atención prestada basada en datos probatorios que busquen entender las preferencias del individuo el paciente y la comunidad (3)

Gonzales et al. (2022), en referencia considera la calidad de atención como la forma en la que se usa adecuadamente la red de reporte cruzando el abismo de la calidad (22).

Con la cantidad adecuada de información, los usuarios y las comunidades pueden recibir un tratamiento equiparable a la asistencia sanitaria de alta calidad, lo que a su vez mejora los resultados sanitarios. Garantiza una atención justa y centrada en el paciente, mejorando los resultados de la atención a medida que se presta (23).

Donabedian (1980) Tras sopesar las ventajas y los inconvenientes del procedimiento, un servicio sanitario de alta calidad es aquel que garantiza a sus usuarios la mejor atención posible. Según la investigación, hay dos aspectos que deben tenerse en cuenta: el aspecto técnico y el aspecto humano, que se refiere a la comunicación personalizada entre el proveedor del servicio y el cliente. En la segunda dimensión se introduce una tercera dimensión, que se refiere al entorno que rodea al paciente en los centros sanitarios (2).



EsSalud (2016) La finalidad es tener un sistema único y transversal a toda la organización con la finalidad de velar por el bienestar de todos los asegurados esta gestión de la calidad generando expectativas sociales de salud económicas con calidad además de seguir los principios de la salud humanizando y mejorando el costo efectivo a través del cumplimiento de requisitos dentro del marco nacional e internacional (24).

Se ha tomado en cuenta las definiciones de varios autores para entender la atención de calidad que implica la ciencia y la tecnología médica permitiendo que maximice la salud del profesional en sus riesgos además de entender que la calidad mejora y mide una gestión equilibrada eliminando riesgos y aumentando beneficios (24).

De las dimensiones de la calidad basados en Donabedian son tres y presentadas en el documento técnico que contiene al sistema de gestión de calidad del seguro social de salud EsSalud 2016 (24).

2.2.2 Aspectos técnico-científica

Básicamente son los aspectos técnicos y científicos de la atención al paciente, a continuación, algunas características son (25):

- La capacidad de mejorar la salud de una población es una medida de eficacia.
- Para ser eficaz, hay que ser capaz de alcanzar las metas y los objetivos de forma satisfactoria.
- Ahorrar dinero sin sacrificar la calidad es lo que entendemos por eficiencia.
- Mantener un servicio continuo significa prestarlo sin interrupciones ni redundancias.



- La atención que se estructura y se aplica de forma que se minimicen los riesgos para la salud del usuario y se maximicen los beneficios se conoce como seguridad.
- Ser integral significa interesarse por la salud del usuario y de sus acompañantes y asegurarse de que obtengan las ventajas que necesitan (16).

2.2.3 Atención humana e interpersonal

Basada en un contexto de relación interpersonal de la atención, entre las personas que se interactúa a continuación, podemos mencionar:

- Se debe respetar la dignidad, la cultura y los derechos de cada persona.
- Información completa, precisa y actualizada, que el usuario o sus tutores puedan comprender.
- Igualmente importante para los usuarios internos es un enfoque demostrable en la persona, sus opiniones, necesidades y deseos.
- Recibir a los pacientes con calidez, amabilidad, cordialidad y empatía.
- Ética, en consonancia con las normas sociales generalmente aceptadas y el código de conducta de quienes trabajan en el sector sanitario y sus responsabilidades para con los pacientes.

2.2.4 Facilidades y comodidades del entorno

Contiene generar mejoras institucionales para la atención oportuna, donde se busca mantener la comodidad ambiental y orden de los elementos que permiten confianza al usuario en el servicio (16).



2.3 Marco Conceptual

Calidad

La calidad es sin duda el producto terminado que se brinda al cliente, en este caso sería la mejor atención dirigida a las personas, es por ello que es importante la mejora continúa buscando siempre un servicio eficiente equitativo y humano, esto será percibido y valorado por los pacientes.

Emergencia

La emergencia está dada principalmente cuando la persona humana presenta condiciones de salud adversas poniendo en peligro su vida misma, de primera instancia es recibida en el servicio de emergencia donde recibirá la primera evaluación médica para distinguir si es un paciente de estable o inconsciente para posterior recibir la prioridad de atención y tratamiento.

Paciente

Es la persona humana que busca y necesita recibir una atención medica ya que presenta una dolencia o impedimento físico el cual puede ser caudado por una enfermedad o un accidente, el cual luego de su atención por el personal de salud recibirá un diagnóstico y tratamiento respectivo para su salud.



CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Diseño de la Investigación

No experimental, no replicamos el fenómeno es de única observación y medición transversal no retrospectiva.

Se trabaja en un enfoque no experimental sus variables independientes no han sido manipuladas de manera intencional. Además, que se estudia en sus variables, también se puede mencionar que no es experimental. se analiza los hechos en su habitud natural (26).

Los enfoques transversales recopilan información solo un momento, con un periodo de tiempo específico. El objetivo es caracterizar variables y examinar su incidencia e interconexión en un instante específico. Es similar a capturar una imagen de algo que ocurre (26).

3.2 Tipo de Estudio

Es de tipo descriptiva de una única variable, basado y realizada bajo hechos y situaciones propias de un objeto de estudio, para nuestro estudio se analizará la situación que existe en la atención del hospital HNCASE.



3.3 Método que aplicamos a la Investigación

Esta investigación se ajusta a un entorno cuantitativo, ya que " Se trabaja con datos específicos que se han recopilado según los objetivos de hipótesis las cuales serán medidos a nivel estadístico y entender cómo funcionan de acuerdo a la confirmación de teorías" (26).

En consecuencia, en el presente trabajo se ha enunciado la hipótesis correspondiente para probar como es la Calidad de Atención al Paciente, mediante una escala valorativa de Alto, Medio y Bajo expresada en porcentajes sobre la muestra que se utilizara para los análisis estadísticos, donde se trabaja con un instrumento validado por expertos.

3.4 Población y muestra

Población

Conformada alrededor de 350 usuarios o pacientes los cuales se atienden diariamente en el servicio de emergencia cabe resaltar que dichos pacientes son atendidos directamente por personal de salud del HNCASE.

Muestra

La muestra es finita y está conformada por 183 pacientes que ingresan al área de emergencia para ser atendidos en diferentes especialidades, esta muestra es calculable y se podrá obtener mediante la siguiente aplicación.

La muestra se entiende Como un subgrupo parte de la población que es escogida para recolectar los datos y se delimita a un grupo representativo (26).

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



n = Tamaño de muestra a Calcular

N = Población = 350

Z = Nivel de Confianza (95%) = 1.96

E = Error Permitido (5%) = 0.05

P = Probabilidad de Ocurrencia de un evento (50%) = 0.50

q = Probabilidad de No Ocurrencia de un evento (50%) = 0.50

Reemplazando Valores estimados.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{1.96^2 0.50 \cdot 0.50 \cdot 370}{0.50^2(370 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$
$$n = 183$$

Se obtiene un tamaño muestral de 183

3.5 Técnica, instrumento y fuente de investigación para la recolección de datos

3.5.1 Técnica

Se considera y usará la encuesta como instrumento de recolección de información, esta encuesta estará conformada por un cuestionario donde se presentarán diferentes preguntas de fácil entendimiento las cuales serán completadas por diferentes pacientes que acudan al área de emergencia.

3.5.2 Instrumento

El instrumento debidamente validado que será usado en nuestro estudio será un cuestionario el cual presentara una serie de preguntas las cuales representan la medición de cada dimensión que se proponen y que a su vez conforman a la variable que es materia de nuestro estudio.



Se utilizará este cuestionario validado por expertos este instrumento será usado en nuestro estudio el cual presenta preguntas sobre la apreciación de la calidad por parte del paciente de manera voluntaria y anónima, el cual está basado en la escala de Likert y consta de 23 preguntas de fácil entendimiento cada una de estas preguntas presenta 05 alternativas de respuesta y cada una de ellas con una valoración o puntaje. Este instrumento fue tomado y adaptado de Minaya (2018), (13).

Donde las dimensiones están conformadas por una cantidad específica de indicadores para el caso sobre la calidad de los aspectos técnicos estarán conformada por 6 indicadores, la calidad de la atención humana e interpersonal conformada por 9 indicadores y por último la calidad de la dimensión facilidades y comodidades del entorno constituidas por 8 indicadores. Este instrumento fue modificado con la finalidad de actualizar y adaptar los indicadores o preguntas las cuales fueron elaboradas por M. García (2024) y debidamente validado por expertos.

Ficha técnica del Instrumento

Nombre. – Cuestionario de opinión sobre la calidad de atención

Autor y año: Minaya, Estrella (2018)

Adaptación: García, María del Milagro (2024)

Procedencia. - Perú

Objetivo. - Determinar la “Calidad de la Atención al Paciente en el Área Emergencia del Hospital (HNCASE)”

Población. - Pacientes



Duración. - 20 minutos.

Estructura. - Se compone de 23 ítems con opciones múltiples de escala

Alternativas de Respuestas. – Siempre (5), Frecuentemente (4), Alguna Vez (3), Rara vez (2), Nunca (1).

Escala. - La Escala de Likert, para medir y valorar la tendencia de las afirmaciones favorables y desfavorables.

3.5.3 Fuente

La fuente de datos para nuestra única variable se toma directamente de fuentes primarias.

Podemos mencionar que la base de datos es obtenida mediante la encuesta realizada a los pacientes que se atienden en el área de emergencia.

3.6 Plan de recolección y procesamiento de datos

Una vez calculada la muestra de nuestro estudio considerando el cálculo para tamaño finito de una población se procederá a realizar la encuesta a este grupo de usuarios o pacientes.

Se usará la encuesta que será debidamente validada su confiabilidad, ya anteriormente mencionada la técnica de Alpha de Cronbach dicha encuesta será aplicada a los pacientes que ingresan por el área o servicio de emergencia del Hospital HNCASE, estimamos que para una buena resolución y poder completar a tiempo será de 20 minutos.

Se elaborará una matriz en Excel con el objetivo de almacenar los datos recolectados, datos que son producto del análisis de cada pregunta con su



respectiva valoración y correspondiente a las dimensiones descritas para el logro de nuestro objetivo principal.

Estos datos serán procesados y se obtendrán los valores que nos permitirán establecer una puntuación y de esta manera poder comparar con nuestra propuesta de análisis en base a una calificación de nuestra variable Calidad de la atención, Alto, Medio y Bajo.

Finalmente, el presente estudio mostrara los resultados de manera estadística en tablas y gráficos de los que se desprenderán las conclusiones en la búsqueda de la coherencia planteada en nuestros objetivos e hipótesis de nuestro estudio.

3.7 Contrastación de Hipótesis

El presente estudio de investigación al ser descriptivo, no aplicara una contrastación de hipótesis.

3.8 Validación y confiabilidad del Instrumento

Validez del instrumento

La validez se determina por el grado en que un instrumento mide lo que tiene que medir; es decir la medición sobre las variables y sus dimensiones de interés con el objetivo de obtener la validez. Esta validez es consecuencia de una valoración por parte de jueces o expertos con dominio en el tema (26).

Este instrumento o encuesta es veras y fue debidamente aprobado bajo el análisis de variables debidamente validadas por juicio de expertos.

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad se refiere a que tan consistentes son las puntuaciones resultantes por un grupo de personas cuando se analizan en distintas ocasiones con los



mismos cuestionarios (27); Lo que se busca es que los instrumentos tengan menos errores al realizar las mediciones, de tal manera que a mayor error menor será la confiabilidad (28).

En el caso del instrumento aplicado fue definido por la fórmula de Cronbach donde:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α = Coeficiente de Confiabilidad del Cuestionario/Encuesta

K = Número de Ítems del Instrumento

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de las variables de los ítems

S_T^2 = Varianza total del instrumento

Al aplicar la fórmula se obtuvo un $\alpha = 0.93$, que es cerca de 1 por lo que el instrumento es confiable.



CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados y discusión

En este capítulo se presenta el análisis de interpretación de resultados realizados en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo (HNCASE) según los resultados de las encuestas realizadas a los pacientes del área de emergencias.

Para lo cual se tomó una muestra de 183 usuarios o pacientes del total de la población que solicita atención en el hospital.

A continuación, se mostrarán los resultados de los indicadores que conforman cada una de las dimensiones en estudio, estas tablas que se presentaran analizaran cada una de las preguntas que se presentaron a la muestra de pacientes que realizaron el llenado del cuestionario de manera voluntaria y anónima.

Es importante mencionar que nuestro objetivo principal será determinar cual es la apreciación que refieren los pacientes en cuanto a la calidad de la atención que se brinda en el hospital HNCASE y específicamente en el área de emergencia.

Como se mencionó anteriormente se asumirá puntuaciones para la variable de calidad de atención al paciente las cuales fueron obtenidas de las sumatorias de



las encuestas, sabiendo que la encuesta más baja tendrá una puntuación de 23 puntos y la escala más alta obtendrá un valor de 115 puntos. Donde podemos concluir que para una calidad de la atención alta fluctúa entre 85 a 115 puntos y para una calidad moderada entre 54 a 84 puntos por último se considerara un puntaje de 23 a 53 para una calidad baja en la atención del paciente.

Tabla N°1.- Calidad de la Atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital.

Calidad de la Atención en el Área de Emergencia	F	%
BAJO	15	8.2%
MODERADO	132	72.1%
ALTO	36	19.7%
TOTAL	183	100.0%

Fuente: Resultados del cuestionario

La investigación realizada tuvo como objetivo general: Determinar la calidad de atención al paciente en el área de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa – 2024 (HNCASE).

En la Tabla N° 1, se pueden visualizar los resultados de la calidad de atención en el área de emergencia, donde observamos que el 72.1% de pacientes refieren que la calidad de atención es moderada, 19.7% refiere que es alta y 8.2% refiere que es baja.

Los resultados son consistentes con antecedentes como los de Escobedo (2023), quien identificó que los servicios de emergencia del HNCASE tienden a ser percibidos como adecuados, pero con margen de mejora en aspectos específicos, como tiempos de espera, atención técnica y comunicación. El alto porcentaje de calidad moderada en el presente estudio refuerza esta observación y sugiere que, aunque el servicio no enfrenta problemas críticos, las mejoras podrían transformar la percepción moderada en una positiva.

Estudios como los de León y Arévalo (2023) y Mendoza (2021) también destacan que la percepción de calidad moderada suele estar vinculada a inconsistencias



en la atención, como falta de personal, recursos limitados o problemas en la infraestructura. Estos factores, aunque no siempre generan una percepción de baja calidad, pueden impedir que el servicio sea evaluado como altamente satisfactorio, como lo refleja el 19.7% en esta tabla.

Los resultados muestran que la percepción de calidad en el servicio de emergencia del HNCASE es mayoritariamente moderada, lo que representa una oportunidad significativa para implementar mejoras estratégicas. Para evitar que esta percepción decline hacia un nivel bajo y aumentar el porcentaje de calidad alta, se deben diseñar e implementar planes y programas sostenibles que aborden las necesidades identificadas. Estas acciones no solo mejorarán la experiencia del paciente, sino que también fortalecerán la confianza en el servicio y la reputación del hospital.

Si bien es cierto los resultados no tuvieron una tendencia baja, pero la apreciación de tener una alta calidad no es la predominancia, siendo la tendencia en una orientación moderada en la calidad prestada en el servicio de emergencia, es en este punto que debe darse mayor incidencia en la oportunidad de mejora disminuyendo este porcentaje aumentaría los porcentajes de alta calidad, obedeciendo a planes y programas adecuados y sostenibles para lograr una mejor atención evitando que un porcentaje de moderado pase al porcentaje bajo que sin duda ocurriría por la falta de planes y programas, ya que el sector moderado nos representa un sector sensible.

Tabla N°2.- Calidad de los Aspectos Técnicos en la Atención al Paciente en el Área de Emergencia del Hospital.

Calidad de los Aspectos Técnicos en la Atención	F	%
SIEMPRE	9	4.8%
FRECUENTEMENTE	116	63.4%
ALGUNA VEZ	41	22.3%
RARA VEZ	16	8.6%
NUNCA	2	1.0%
TOTAL	183	100.0%

Fuente: Resultados del cuestionario

El primer objetivo específico del estudio plantea: Identificar la Calidad de los Aspectos Técnicos de la calidad de la Atención al Paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024.

La Tabla N°2, analiza los indicadores de la dimensión aspectos técnicos de la calidad de la atención al paciente, donde podemos observar que un 4.8% de pacientes indican que siempre existe calidad en los aspectos técnicos un 63,4% de pacientes refieren que frecuentemente existe calidad en los aspectos técnicos y un 22,3% refieren que alguna vez existe calidad en los aspectos técnicos, ambos con mayor tendencia a este indicador por lo que podemos analizar que existe una tendencia moderada o regular de la calidad para este indicador, con un 8.6% de pacientes indican que rara vez existe calidad de aspectos técnicos, seguidamente con un casi 1.0% indica nunca existe calidad técnica.

Por otra parte, estudios como los de León y Arévalo (2023) destacan que la calidad técnica es un factor clave en la satisfacción del paciente. Sin embargo, estos autores subrayan que la percepción positiva de la atención puede verse



opacada por experiencias negativas o inconsistentes. Este fenómeno también se observa en el HNCASE, donde solo el 4.8% de los encuestados percibe una calidad técnica excelente y constante, mientras que un 1.0% reporta que nunca recibe una atención técnica adecuada, lo cual, aunque minoritario, puede impactar de manera significativa en la percepción global del servicio.

A diferencia de antecedentes como los de Maggi (2018), que señalaron deficiencias graves en infraestructura y recursos técnicos en otros servicios de emergencia, el HNCASE muestra un desempeño más favorable, con la mayoría de los pacientes reconociendo una calidad técnica frecuente o moderada. Sin embargo, Valdez (2020), subraya que una calidad técnica consistente no depende únicamente de los conocimientos del personal, sino también de factores como la disponibilidad de recursos, la organización y el tiempo adecuado para las consultas. Estas limitaciones podrían explicar las percepciones de inconsistencia en el servicio del HNCASE, reflejadas en las respuestas de "alguna vez" y "rara vez".

Los resultados obtenidos, están en alineados con los antecedentes que destacan la importancia de garantizar una calidad técnica consistente en los servicios de emergencia. Aunque una proporción significativa de pacientes percibe la atención técnica como adecuada, las inconsistencias reportadas subrayan la necesidad de mejorar los protocolos, asegurar la disponibilidad de recursos y optimizar la organización del servicio.

Tabla N°3.- Calidad de la Atención Humana e Interpersonal en la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital.

Calidad de Atención Humana e Interpersonal	F	%
SIEMPRE	5	3.0%
FRECUENTEMENTE	60	32.7%
ALGUNA VEZ	67	36.8%
RARA VEZ	34	18.5%
NUNCA	17	9.0%
TOTAL	183	100.0%

Fuente: Resultados del cuestionario

El segundo objetivo específico del estudio plantea: Identificar la Calidad de la dimensión de la Atención Humana e Interpersonal de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024.

La Tabla N° 3, analiza los indicadores de la dimensión de la calidad de la atención humana e interpersonal en la atención al paciente donde un 3.0% de pacientes indican que siempre existe calidad del Indicador atención humana e Interpersonal un 32,7% de pacientes refieren que frecuentemente existe calidad del Indicador atención humana e Interpersonal y un 36.8% refieren que alguna vez existe calidad del Indicador atención humana e Interpersonal, ambos con mayor tendencia a este indicador por lo que podemos analizar que existe una tendencia moderada de la calidad para este indicador, con un 18.5% de pacientes indican que rara vez existe calidad del Indicador atención humana e Interpersonal y finalmente con un 9.0% indica nunca existe calidad para este servicio.



La calidad de la atención humana e interpersonal es un componente clave en la percepción de los servicios de salud, como destacan antecedentes como los de León y Arévalo (2023), subrayan que un enfoque centrado en el paciente, que priorice la empatía, la comunicación efectiva y el respeto, es fundamental para mejorar la percepción de calidad. En el HNCASE, la alta proporción de pacientes que reportan atención humana adecuada solo "alguna vez" (36.8%) o "rara vez" o "nunca" (27.5%) refleja una brecha significativa en este aspecto, alineándose con los hallazgos previos sobre carencias en el trato interpersonal.

Por otro lado, investigaciones como las de Valdez (2020) y Mendoza (2021) destacan que la atención humana tiene un impacto directo en la confianza y satisfacción de los pacientes. La percepción de un 9.0% de usuarios que nunca experimentan una atención humana adecuada en el HNCASE puede reflejar problemas estructurales, como sobrecarga laboral, falta de capacitación en habilidades interpersonales o limitaciones en recursos humanos.

Estudios como los de Maggi (2018) también mencionan que el entorno físico, como salas de espera confortables y ambientes adecuados, influye en la percepción de la calidad interpersonal. Aunque los resultados del HNCASE no se centran directamente en el entorno, la falta de condiciones confortables podría contribuir a las percepciones negativas de atención humana, especialmente en situaciones de espera prolongada o estrés.

Tabla N°4.- Calidad de la Dimensión Facilidades y Comodidades del Entorno en los pacientes del Área de Emergencia del Hospital.

Calidad de Facilidades y Comodidades del Entorno	F	%
SIEMPRE	7	4.0%
FRECUENTEMENTE	82	44.8%
ALGUNA VEZ	69	37.5%
RARA VEZ	19	10.6%
NUNCA	6	3.1%
TOTAL	183	100.0%

Fuente: Resultados del cuestionario

El tercer objetivo específico del estudio plantea: Identificar la Calidad de la dimensión facilidades y comodidades del entorno de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024.

La Tabla N°4, Analiza las facilidades y comodidades del entorno para la atención al paciente donde podemos identificar que un 4.0% de pacientes indican que siempre existe calidad en las facilidades y comodidades del entorno, un 44,8% de pacientes refieren que frecuentemente existe calidad en las facilidades y comodidades del entorno y un 37,5% refieren que alguna vez existe calidad en las facilidades y comodidades del entorno, ambos con mayor tendencia a este indicador por lo que podemos analizar que existe una tendencia moderada o regular de la calidad para este indicador, con un 10.6% de pacientes indican que rara vez existe calidad en las facilidades y comodidades del entorno y finalmente con un 3.1% pacientes refieren que nunca existe calidad para este servicio.



La percepción de las facilidades y comodidades del entorno está estrechamente relacionada con la calidad general del servicio, como lo subrayan estudios como los de Escobedo (2023) y León y Arévalo (2023). Estos autores destacan que un entorno adecuado, que incluya espacios cómodos, limpieza y ventilación, influye significativamente en la satisfacción del paciente. En el caso del HNCASE, el 44.8% que percibe frecuentemente un entorno adecuado sugiere que se están cumpliendo estándares aceptables en gran parte de los casos, pero el 37.5% que reporta condiciones adecuadas solo "alguna vez" y el 13.7% que menciona "rara vez" o "nunca" destacan áreas de mejora importantes.

Investigaciones como las de Valdez (2020) y Maggi (2018) enfatizan que las deficiencias en el entorno físico, como salas de espera incómodas o falta de mantenimiento, pueden generar insatisfacción y reducir la confianza en el servicio. Los resultados del HNCASE reflejan que, aunque no se perciben problemas críticos (como lo sugiere el bajo 3.1% que reporta "nunca"), las inconsistencias aún son significativas y pueden afectar la percepción global de calidad.

Los resultados de esta tabla indican que, aunque la mayoría de los pacientes percibe que las facilidades y comodidades del entorno son frecuentemente adecuadas, las percepciones inconsistentes aún representan un desafío significativo. Este hallazgo está en línea con los antecedentes que subrayan la importancia de garantizar un entorno físico confortable y bien mantenido para mejorar la experiencia del paciente.



Discusión general de los resultados

La atención del paciente en el área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo (HNCASE) puede evaluarse desde tres dimensiones fundamentales: aspectos técnicos, atención humana e interpersonal y condiciones del entorno. La solución de algunos servicios para el alcance de emergencia es compleja además abarca tanto la eficiencia con procedimientos médicos como el trato al paciente y las facilidades del entorno físico. Estudios previos que se generaron a nivel de salud sobre estos factores para la satisfacción del paciente. El Informe de West Health-Gallup (2022), por ejemplo, reveló una percepción negativa de los estadounidenses hacia una mejora de costos para una buena salud y deficiencias en la accesibilidad y eficiencia del servicio. En el contexto de nuestro estudio, Escobedo (2023) identificó que los tiempos de espera prolongados y el trato humano deficiente en el HNCASE generan un alto nivel de quejas, lo que subraya la necesidad de mejorar estos aspectos que permitan el desarrollo de datos de atención de calidad. A continuación, se detalla la discusión de los resultados según los objetivos específicos.

Este fin con el primer objetivo, se determinó la calidad técnica de la atención en el área de emergencia del HNCASE, abordando factores como la rapidez, precisión de los diagnósticos, eficacia en los tratamientos y tiempos de espera. Los resultados de Escobedo (2023) mostraron que el 70.72% de las quejas de los pacientes estaban relacionadas con tiempos de espera superiores a 30 minutos, siendo este el único factor con significancia estadística en relación con la insatisfacción del paciente ($p = 0.026$). Estos datos reflejan una problemática recurrente en servicios de emergencia, donde la eficiencia en el proceso es crucial para la salud y bienestar del paciente.



A nivel internacional, el Informe de atención médica en Estados Unidos 2022 de West Health-Gallup destacó que el 75% de los estadounidenses evaluaron negativamente la accesibilidad y eficiencia de su sistema de salud, señalando el tiempo de espera como un problema universal en la atención médica. Este mismo factor también se evidenció en el estudio de Valdez (2020) en Ecuador, donde el 41.97% de los usuarios del Hospital Básico Esmeraldas reportaron insatisfacción debido a demoras en la atención y deficiencias técnicas. En el contexto peruano, Mendoza (2021) concluyó que una atención técnica eficiente y una reducción en los tiempos de espera son esenciales considerando satisfacción en los datos de emergencias, mientras que Rodríguez (2023) en Lima identificó que una adecuada atención técnica contribuye a niveles de satisfacción más altos. Estos antecedentes dan a entender la eficiencia de mejorar los aspectos técnicos de atención en el HNCASE para optimizar la calidad y la experiencia del paciente.

En el segundo objetivo, se identificó la calidad de la atención humana e interpersonal brindada a los pacientes en el HNCASE, una dimensión que abarca el trato empático, la comunicación y el respeto hacia los pacientes. Escobedo (2023) encontró que el 23.3% de los pacientes reportaron haber experimentado agresión verbal o física, lo que refleja una deficiencia en la atención humana y afecta significativamente la satisfacción. Esta problemática también fue abordada en el estudio de Maggi (2018), quien encontró que en Ecuador la falta de comunicación y el trato deficiente eran causas frecuentes de insatisfacción entre los pacientes, un resultado que coincide con el estudio de Noboa y Morocho (2024), quienes identificaron que el trato humano adecuado mejoraba la percepción de calidad, pero la falta de información generaba quejas.



En el ámbito local, Hanco (2016) en Arequipa demostró que la satisfacción laboral de las enfermeras se correlacionaba con una percepción positiva de calidad de atención entre los usuarios, resaltando que el bienestar del personal es clave para una atención de calidad. De igual manera, León y Arévalo (2023) en Lima encontraron una correlación positiva entre la atención empática y la satisfacción del paciente, reforzando la importancia de un enfoque humanizado en el área de emergencia del HNCASE. Estos estudios sugieren que la capacitación en habilidades interpersonales y la mejora del clima laboral son esenciales para optimizar la atención humana en el hospital.

Para el tercer objetivo, se evaluó la calidad de las facilidades y comodidades del entorno en el HNCASE, reconociendo la influencia del ambiente físico en la percepción de calidad y en la satisfacción del paciente. Valdez (2020) en Ecuador reveló que una infraestructura inadecuada y la carencia de recursos en el entorno de atención eran factores clave de insatisfacción, un problema que se ve reflejado en las experiencias reportadas por los usuarios. En el estudio de Maggi (2018), también en Ecuador, se encontró que los tiempos de espera prolongados y la falta de organización y recursos en el entorno físico generaban incomodidad y aumentaban la insatisfacción de los pacientes. A nivel nacional, Villegas (2022) en Lambayeque identificó que el 39% de los pacientes expresaron insatisfacción debido a la falta de comodidades en el entorno del centro de salud, mientras que Rodríguez (2023) en Lima concluyó que las condiciones del entorno hospitalario y la disponibilidad de facilidades mejoran considerablemente la experiencia del usuario en los servicios de emergencia. Estos estudios refuerzan la necesidad de que el HNCASE mejore su infraestructura y proporcione un ambiente adecuado y



cómodo para los pacientes y sus familiares, contribuyendo así a una percepción positiva de la calidad de atención.

Los resultados de este estudio resaltan que la calidad de atención en el área de emergencia del HNCASE está determinada por una combinación de factores técnicos, humanos y del entorno físico. La evidencia internacional, nacional y local revisada sugiere que la mejora en estos aspectos es fundamental para optimizar la experiencia del paciente y reducir el número de quejas en el servicio de emergencia. Cada uno de los objetivos específicos muestra que el tiempo de espera, el trato empático y las condiciones del entorno son factores críticos para alcanzar una atención de calidad. Por tanto, es fundamental que el HNCASE implemente estrategias que optimicen los procesos técnicos, promuevan una atención más humanizada y ofrezcan un entorno físico adecuado para satisfacer las necesidades de los pacientes, logrando así una atención de emergencia eficiente y centrada en el bienestar del usuario.



CONCLUSIONES

1. Se determina que la calidad de la atención al paciente en el área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Arequipa, presenta un 8.2% con calidad baja es decir que no cumple con la atención esperada, así mismo con un 72.1% representa una calidad moderada y finalmente un 19.7% determinada una calidad de la atención es alta, lo que indica que existe una atención moderada, por tanto, se acepta la hipótesis planteada.
2. Se identifico que la calidad de los aspectos técnicos de la calidad de la atención al paciente en el área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Arequipa, presenta que un 4.8% de pacientes manifestaron que "siempre" existe buena atención, mientras que el 63.4% considera que "frecuentemente" se brinda una atención de calidad; sin embargo, el 22.3% indica que solo "alguna vez" perciben calidad en la atención, el 8.6% "rara vez", y el 1.0% "nunca".
3. Se identifico que la calidad de la dimensión de la atención humana e interpersonal de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo Arequipa, encontradas fueron un 3.0% manifiesta que siempre existe una atención humana e interpersonal, 32.7% manifiesta que frecuentemente existe una atención humana e interpersonal, el 36.8% indica que alguna vez existe una atención humana e interpersonal, mientras que un 18.5% manifiesta que rara vez existe una atención humana e interpersonal y finalmente un 9.0% indica que nunca existe una atención humana e interpersonal para esta dimensión.



4. Se identifico que la calidad de la dimensión facilidades y comodidades del entorno de la calidad de la atención al paciente Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Arequipa, presenta que un 4.0% de los pacientes reporta que "siempre" experimenta una atención humana e interpersonal adecuada, mientras que el 44.8% indica que esta atención es "frecuente". Sin embargo, un 37.5% menciona que solo "alguna vez" percibe este tipo de atención, un 10.6% señala que esto ocurre "rara vez" y un 3.1% menciona que "nunca" experimenta una atención humana e interpersonal.
5. Se identifica que los tres objetivos específicos presentan una tendencia notoria a manifestar porcentajes bajos con respecto a que "siempre" y "nunca" En general, el tratamiento de los pacientes es de buena calidad, y hay una mayor proporción de encuestados que responden «frecuentemente», «a veces» y «rara vez» que están de acuerdo. Los resultados de estos esfuerzos se reflejan en el modesto nivel de tratamiento alcanzado en el Servicio de Urgencias del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo de Arequipa, que es el objetivo final de la calidad de la atención al paciente.



RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Segura Escobedo, fortalecer el plan nacional de gestión de calidad y política de calidad en salud en el área de Emergencia, a través de evaluaciones continuas, capacitación del personal de salud, garantizando una atención más homogénea y centrada en el usuario. Se sugiere, por tanto, no solo realizar un seguimiento y acompañamiento al sistema de calidad para asegurar mejoras sostenibles, debido a los resultados obtenidos de la conclusión general donde el mayor porcentaje corresponde a una moderada calidad de la atención al paciente.
2. Respecto a la segunda conclusión, sobre los aspectos técnicos se recomienda al jefe de servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Segura Escobedo actualizar y agilizar procedimientos médicos para mejorar la comunicación e indicaciones y tratamientos centrados en las necesidades del paciente, sugiriendo también al área de tecnología de la Información mejorar sistemas informáticos que permita orientación eficiente y una asignación rápida a consultorios y exámenes, se sugiere mejorar los mecanismos de gestión del orden de llegada y reducir los tiempos de espera mediante un sistema de triaje eficiente, optimizando el flujo de atención.
3. Respecto a la tercera conclusión, sobre atención humana e interpersonal se recomienda al jefe de servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Segura Escobedo fortalecer la consistencia en el trato humano, asegurando que el respeto y la amabilidad sea una prioridad en todas las interacciones con el paciente, a través de implementación de talleres de habilidades interpersonales, empatía, charlas técnicas y motivacionales



dirigidos al personal de salud, para contribuir con el fortalecimiento de la ética y compromiso.

4. Respecto a la cuarta conclusión, sobre las facilidades y comodidades del entorno se recomienda al jefe de servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo mejorar y reducir el hacinamiento, se sugiere ampliar las áreas de espera, pasillos libres en emergencia, implementar salas de entretenimiento visual lo cual podría impactar significativamente en la comodidad y experiencia del paciente, además, contar con mayor disponibilidad de material y recursos médicos, para brindar una atención más eficiente.
5. Se recomienda al jefe del servicio de emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo sugerir al área de gestión de calidad la revisión de los resultados quincenales o mensuales en cuanto a la calidad de la atención en el área de emergencia con la finalidad medir las mejoras implementadas en el área con la finalidad de brindar un buen servicio que pueda ser reconocido y apuntar a una alta calidad.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Midori H. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo Lima : RM N° 527-2011/MINSA; 2012.
2. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: Investigaciones sobre servicios de salud; 2002.
3. Organización Mundial de la Salud. [Online]; 2024. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services.2024>.
4. Política Nacional de Calidad en Salud, RM N° 727-2009/ MINSA. [Online].
5. West Health -2022 Healthcare in América Report. [Online]. Disponible en: <https://westhealth.org/resources/2022-healthcare-in-america-report>.
6. Valdez L. Calidad de la atención y su afluencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. [Online]; 2020. Acceso 15 de octubre de. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/OTA>.
7. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Guayaquil, Ecuador. [Online]; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/T-UCS>.



8. Ayoví L. Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas; 2020.
9. Noboa Mora CJ, Morocho Idrovo SE. Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del sistema de salud ecuatoriano: implicaciones para la sostenibilidad y la sociedad. *Ibero-American Journal of Educativo*; 2024.
- 10 Castro-Montenegro DA, Chamorro-Cabrera EY, ROLM, Miranda-Gámez LE. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218.; 2021.
- 11 Villegas M. Calidad de Atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud – Lambayeque. [Online]; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95939/Villegas_FL_M-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.
- 12 Matutti A(. La gestión y la calidad de atención a los usuarios del SIS en el Hospital Regional de Pucallpa 2021. Pucallpa, Perú.. [Online]; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5389>.
- 13 Minaya E. Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral-Lima. [Online]; 2018.



- 14 Rodríguez López RM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima. Tesis de licenciatura..
- 15 Mendoza Rodríguez AM. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en el servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. Universidad Nacional de Trujillo.
- 16 Curasi E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019; 2020.
- 17 Manuel D. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Goyeneche de Arequipa - 2022. [Online]; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1866/TRABAJO%20ACADEMICO-MANUEL%20SIVINCHA.pdf?sequence=1&isAllo>.
- 18 Idme E. Nivel de Satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes de emergencia del hospital Honorio Delgado, Arequipa 2022. [Online]; 2022.
- 19 Escobedo D. Factores Relacionados a las quejas del paciente en el servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo Essalud Arequipa. Diss. Universidad Nacional de San Agustín..
- 20 Hanco AP. Satisfacción laboral de la enfermera y percepción de la calidad de atención de enfermería según el usuario en el Centro de Salud Mariano Melgar Arequipa - 2016. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.



- 21 León Dionicio LY, Arévalo Marcos RA. Calidad de atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades..
- 22 Gonzales O, Pimentel A, Limo J. Atención de la salud con calidad Colegio médico del Perú 2018..
- 23 Institute of Medicine. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington, DC: : National Academy Press.
- 24 EsSalud. Informe Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización; N° 06-GAYMCC-OGCyH-PE-ESSALUD-2016 Sistema de gestión de Calidad del Seguro social de Salud EsSalud..
- 25 Arenas J. Calidad de la Atención de Salud desde la Perspectiva del Usuario Externo en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital Base Carlos Alberto Seguin Escobedo, ESSALUD Arequipa; 2015.
- 26 Hernández R, Fernández C, Baptista P, Méndez S, Mendoza C. Metodología de la investigación. 6th ed. México, D.F.: McGraw-Hill Education.; 2014.
- 27 Bernal C. Metodología de la investigación. 3.a ed. Pearson Educación de Colombia, S.A. de C.V; 2010.
- 28 Quero M. Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach; 2010.



ANEXOS

- ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMA DE DATOS
- ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA
- ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO
- ANEXO 4: INSTRUMENTO
- ANEXO 5: VALIDACION DE INSTRUMENTO
- ANEXO 6: AUTORIZACION DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZO LA INVESTIGACION
- ANEXO 7: FOTOS



ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMA DE DATOS

DATOS ENCUESTA VARIABLE DE CRONBACH																								
"CALIDAD DE LA ATENCION AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO (HNCASE)"																								
PACIENTE	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11	PREG12	PREG13	PREG14	PREG15	PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	SUMA
1	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	51
2	3	3	2	4	4	1	4	2	1	2	1	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	4	1	64
3	4	3	3	3	4	2	3	3	1	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	2	70
4	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	52
5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	78
6	4	3	4	3	2	3	3	4	1	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	76
7	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	58
8	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2	1	2	1	3	2	4	3	4	4	2	3	1	1	57
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
10	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	74
11	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	84
12	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	76
13	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	78
14	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	68
15	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	81
16	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	50
17	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79
18	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	72
19	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	75
20	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	76
21	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
22	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	80
23	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	77
24	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	75
25	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	80
26	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	83
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	84
28	4	4	4	4	3	4	4	3	1	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	79
29	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	73
30	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	83
31	4	3	3	4	4	4	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	77
32	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	81
33	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
34	4	4	4	4	4	3	4	3	1	1	1	4	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	69
35	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	48
36	4	4	4	3	4	4	3	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	66
37	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	62
38	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	65
39	4	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	60
40	4	3	3	4	3	4	3	3	1	1	1	3	4	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	65
41	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
42	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	78
43	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	73
44	3	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	64
45	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	71
46	4	4	4	3	3	3	3	3	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	70
47	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	76
48	4	3	4	4	3	4	3	3	1	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	72
49	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	76
50	4	3	3	4	4	4	3	3	1	1	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	4	71
51	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	74
52	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	49
53	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	69
54	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	81
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	83
56	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	75
57	4	3	3	3	4	4	3	2	1	1	1	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	64
58	4	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	60
59	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	64
60	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79
61	4	4	3	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	79
62	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	83
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	82
64	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	81
65	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	49



65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	81	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	84
68	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	72
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
70	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	84
71	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	69
72	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	83
73	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	70
74	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	80
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	67
76	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	73
77	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	81
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	82
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	87
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	86
81	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	4	49
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	86
83	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	85
84	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	83
85	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	79
86	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	85
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91
88	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	83
89	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	87
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	85
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	90
92	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	86
93	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	80
94	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	76
95	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	82
96	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	3	52
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	81
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	87
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	82
101	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87
102	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86
103	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	80
104	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	82
105	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	83
106	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	76
107	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	83
108	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	86
109	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	4	50
110	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	85
111	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	89
112	5	4	5	5	5	4	4	4	2	1	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	2	3	92	
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	88
114	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	102
115	4	2	5	2	2	2	3	4	1	1	4	3	3	2	2	5	4	3	4	4	1	5	2	68	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	74
117	5	4	4	2	3	3	4	4	5	1	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	1	4	89
118	4	2	4	3	4	3	4	3	4	1	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	84	
119	5	4	5	4	3	1	3	3	2	1	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	1	4	85	
120	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	100	
121	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	1	3	1	48
122	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	81	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	89
124	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	73	
125	4	4	5	4	4	3	3	4	3	1	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	2	4	4	89	
126	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	106
127	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	1	82	
128	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	101	
129	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	79	
130	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	81	
131	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	80	
132	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	74	
133	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	49	
134	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	1	71	
135	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	79	
136	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	67	
137	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	84	
138	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	85	
139	3	4	3	3	3	3	4	4	3	1	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	79	
140	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	82	
141	4	4																							



146	4	5	4	2	5	5	5	5	4	1	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	97
147	2	3	2	3	4	4	3	4	2	1	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	1	1	1	54
148	3	3	2	3	4	4	3	4	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	3	4	4	3	1	59
149	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	74
150	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	76
151	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	49
152	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	80
153	4	4	4	4	4	4	4	3	2	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	76
154	5	4	5	4	3	5	5	5	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	85
155	4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	2	3	84
156	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	82
157	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	84
158	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	1	4	4	4	3	1	1	64
159	3	3	3	3	3	4	2	4	2	3	1	1	2	3	3	4	1	4	4	3	3	1	1	61
160	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	3	2	2	76
161	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	80
162	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	1	2	1	56
163	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	66
164	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	1	37
165	5	4	3	2	4	3	5	4	4	2	4	5	3	4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	81
166	3	4	4	4	4	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	76
167	5	3	4	2	4	5	3	4	2	5	3	2	4	5	3	4	5	3	4	2	4	3	5	84
168	3	4	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	81
169	4	3	4	2	5	4	5	4	2	4	3	4	2	5	4	3	2	5	4	3	5	2	4	83
170	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	81
171	3	2	2	3	3	2	3	4	2	1	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	61
172	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	56
173	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	84
174	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	78
175	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	81
176	4	3	3	4	4	1	4	3	2	1	2	3	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	70
177	3	3	2	4	4	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	71
178	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	2	50
179	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	83
180	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	69
181	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	74
182	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	86
183	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	1	3	3	51

Varianza	0.36	0.52	0.57	0.49	0.58	0.79	0.44	0.57	1.05	0.94	0.94	0.67	0.66	0.59	0.93	0.39	0.74	0.58	0.45	0.69	0.99	0.67	0.86
ΣVarianzas	15.48																						
Varianza T	146.18																						

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α = Coeficiente de Confiabilidad del Cuestionario/Encuesta
 K = Número de Items del Instrumento
 $\sum S_i^2$ = Sumatoria de las variables de los items
 S_T^2 = Varianza total del instrumento

ALPHA DE CRONBACH	
RANGO	CONFIABILIDAD
1	CONFIABILIDAD PERFECTA
0.72 - 0.99	EXCELENTE CONFIABILIDAD
0.66 - 0.71	MUY CONFIABLE
0.60 - 0.65	CONFIABLE
0.54 - 0.59	CONFIABILIDAD BAJA
0.53 - Menos	CONFIABILIDAD NULA

α	0.93
K	23
ΣS ²	15.48
St ²	146.18

Excelente Confiabilidad $\alpha = 0.93$, El instrumento utilizado en nuestro estudio fue debidamente aprobado y elaborado con anterioridad, es por ello que será utilizado para nuestro estudio.



ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	TIPO DE VARIABLE	TECNICAS E INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL ¿Determinar cuál es la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024?	OBJETIVO GENERAL Determinar cómo es la calidad de atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024.	HIPOTESIS GENERAL Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa -2024 es moderada.		1.1.- Aspectos técnicos	1.1.1.- En la atención, el personal de salud realiza la evaluación médica enfocado a su enfermedad o malestar físico			
					1.1.2.- En la atención medica existe interés cuando usted le consulta al médico sobre su enfermedad			
					1.1.3.- Cuando usted es atendido respetan su privacidad, por parte del personal de salud			
					1.1.4.- Entiende usted las indicaciones medicas para su tratamiento			
					1.1.5.- Para cualquier procedimiento médico le explican que le van a realizar			
					1.1.6.- recibe orientación sobre cómo cuidarse en casa			
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Identificar cuál es la calidad de los aspectos técnicos en la atención del paciente del Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024? ¿Identificar cuál es la calidad de la atención humana e interpersonal en los pacientes del Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024? ¿Identificar cuál es la calidad de la dimensión facilidades y comodidades del entorno de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa-2024?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Identificar la calidad de los aspectos técnicos de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024. Identificar la calidad de la dimensión humana e interpersonal de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024. Identificar la calidad de la dimensión facilidades y comodidades del entorno de la calidad de la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024.	HIPOTESIS ESPECIFICAS La calidad de los aspectos técnicos en la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa -2024 es moderada. La calidad de atención humana e interpersonal en la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024 es moderada. La calidad de la dimensión facilidades y comodidades del entorno en la atención al paciente en el Área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa - 2024 es moderada.	1.-Calidad de la atencion al paciente	1.2.- Atencion Humana e Interpersonal	1.2.1.- Durante su atención usted recibió un buen trato	Siempre = 5 Frecuentemente = 4 Alguna vez = 3 Rara vez = 2 Nunca = 1 (Escala Likert)	Ordinal	Encuesta Cuestionario calidad de la atencion al paciente (23 items)
					1.2.2.- En la espera de atención el personal hace respetar el orden de llegada			
					1.2.3.- En su atención usted espera alrededor de 20 minutos			
					1.2.4.- Durante su atención recibe información relacionada con la salud			
					1.2.5.- La duración de la consulta es apropiada			
					1.2.6.- Se le brinda el descanso medico cuando es necesario			
					1.2.7.- El paciente recibe atención constante durante la consulta			
					1.2.8.- Al realizar su consulta le resuelven su dolencia o malestar de salud			
				1.2.9.- Recibe toda la medicación recetada en farmacia				
				1.3.- Facilidades y Comodidades del Entorno	1.3.1.- Existe limpieza en los ambientes de espera			
					1.3.2.- Están ventilados los ambientes de espera			
					1.3.3.- El ambiente donde usted se atendió se encontró limpio y ordenado			
					1.3.4.- El ambiente donde usted se atendió tiene buena iluminación			
					1.3.5.- Se cuenta con los instrumentos y materiales médicos al momento de su atención			
					1.3.6.- He referido a otro centro de salud por el médico tratante			
1.3.7.- Los servicios higiénicos siempre están limpios								



ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, identificado(a) con DNI N° _____, paciente del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Segúin Escobedo de Arequipa, acepto participar en el Proyecto de Investigación Científica titulado: "Calidad de la Atención al paciente en el área de Emergencia del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa 2024".

Recibiendo la información necesaria y cuyo objetivo del estudio es Determinar la calidad de atención al paciente en el área de Emergencia. El procedimiento que se realizará consiste en responder un cuestionario sobre factores de Riesgo en el personal de Enfermería. La información proporcionada será tratada de forma confidencial y anónima.

Habiendo leído el formato de consentimiento que se me ha entregado, he podido hacer las preguntas que consideré necesarias sobre el estudio, las cuales han sido contestadas en un lenguaje comprensible y han sido de mi entera satisfacción. Asimismo, entiendo que mi participación es VOLUNTARIA y que puedo retirarme del estudio cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mi actividad laboral.

Al firmar este consentimiento, no estoy renunciando a ninguno de mis derechos legales, según las leyes locales.

ACEPTO VOLUNTARIAMENTE PARTICIPAR EN ESTE ESTUDIO

Para cualquier consulta sobre el Proyecto de Investigación, comunicarse con María del Milagro García Carnero , Especialidad en Emergencias y Desastres, Teléfono:958333579.

.....
Nombre del participante	Fecha	Firma
DNI		

.....
Nombre del investigador	Fecha	Firma
DNI		



ANEXO 4: INSTRUMENTO

ANEXO
CUESTIONARIO DE OPINION SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

A.-INTRODUCCION.-

Estimado Sr.(a). El cuestionario tiene por objetivo recopilar información para conocer la "CALIDAD DE LA ATENCION AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO (HNCASE)", con la finalidad de identificar falencias y buscar alternativas de solución, para lo cual le encuestare, a cerca de la calidad de la atención que usted ha recibido durante su atención, dicha encuesta sera ANONIMA, por lo que se le pide veracidad, sinceridad y total libertad de vertir su opinion, marcando con una (x), el recuadro de la alternativa que usted considere:

B.- DATOS GENERALES

Entrevista N° _____ Fecha: _____ Hora: _____
Edad: _____ Sexo: (M) _____ (F) _____
Grado Instruccion: Sin Nivel _____ Primaria () Secundaria () Superior ()

C.- INFORMACION ESPECIFICA

A continuación tiene usted cinco alternativas de respuesta donde respondera lo que considere conveniente sobre la atención recibida, de acuerdo a la siguiente valoración.

5 = SIEMPRE, 4 = FRECUENTEMENTE, 3 =ALGUNA VEZ, 2 = RARA VEZ, 1 =NUNCA.

CUESTIONARIO
"CALIDAD DE LA ATENCION AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO (HNCASE)"

N°	ENUNCIADOS	SIEMPRE (5)	FRECUENTEMENTE (4)	ALGUNA VEZ (3)	RARA VEZ (2)	NUNCA (1)
ASPECTOS TECNICOS						
1	En la atención, el personal de salud realiza la evaluación médica enfocado a su enfermedad o malestar físico					
2	En la atención medica existe interés cuando usted le consulta al médico sobre su enfermedad					
3	Cuando usted es atendido respetan su privacidad, por parte del personal de salud					
4	Entiende usted las indicaciones medicas para su tratamiento					
5	Para cualquier procedimiento médico le explican que le van a realizar					
6	Recibe orientación sobre cómo cuidarse en casa					
ATENCION HUMANA E INTERPERSONAL						
7	Durante su atención usted recibió un buen trato					
8	En la espera de atención el personal hace respetar el orden de llegada					
9	En su atención usted espera alrededor de 20 minutos					
10	Durante su atención recibe información relacionada con la salud					
11	La duración de la consulta es apropiada					
12	Se le brinda el descanso medico cuando es necesario					
13	El paciente recibe atención constante durante la consulta					
14	Al realizar su consulta le resuelven su dolencia o malestar de salud					
15	Recibe toda la medicación recetada en farmacia					
FACILIDADES Y COMODIDADES DEL ENTORNO						
16	Existe limpieza en los ambientes de espera					
17	Están ventilados los ambientes de espera					
18	El ambiente donde usted se atendió se encontró limpio y ordenado					
19	El ambiente donde usted se atendió tiene buena iluminación					
20	Se cuenta con los instrumentos y materiales médicos al momento de su atención					
21	Es referido a otro centro de salud por el médico tratante					
22	Los servicios higiénicos siempre están limpios					
23	Los ambientes de espera le brindan confort					



ANEXO 5: VALIDACION DE INSTRUMENTO

JUICIO DE EXPERTOS

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

1. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: ...CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGÚN ESTOBERO HUNCAE

1.2. Nombre del instrumento de validación: ...CUESTIONARIO DE OPINIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

1.3. Apellidos y Nombres de los expertos:

1.- Dr. REMMY FLORES VELARDE

2.- Lic. LELIA LEÓN RAMOS

3.- Lic. YENI LIMACHE HUAHANI

1.4. Institución en la que labora: HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGÚN ESTOBERO HUNCAE - AREQUIPA

1.5. Apellidos y Nombres de la autora del Instrumento: GARCIA CARNERO MARIA DEL MILAGRO

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE EXPERTO 1	PUNTAJE EXPERTO 2	PUNTAJE EXPERTO 3
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	/	/	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio	/	/	1
La estructura del instrumento es el adecuado	/	/	1
Los Items del instrumento responden a la operacionalización de la variable	/	/	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	/	/	1
Los Items son claros y entendibles	/	/	1
El número de Items es adecuado para su aplicación	/	/	1
Se debe eliminar algunos Items	/	/	1
TOTAL	8	8	8

Se ha considerado como resultado un total de:

De acuerdo = 1(SI)

En desacuerdo = 0(No)

EXPERTO 1
Dr. Remmy Flores Velarde
Medicina Interna
C.M.P.45701 T.N.E. 20820

Lic. Lelia León Ramos
EXPERTO 2
DE EMERGENCIAS DE ATENCIÓN
P.N.E. 1635 P.N.E. 6209

EXPERTO 3



ANEXO 6: AUTORIZACION DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZO LA INVESTIGACION



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración
de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

NOTA N° 054- CIEI-UCID-GRAAR-ESSALUD-2024

Arequipa, 26 setiembre 2024

NIT: 1161-2024-214

Lic.

JUAN ZUÑIGA RODRÍGUEZ

Jefe Oficina de Capacitación Investigación y Docencia
Red Asistencial Arequipa - EsSalud
Presente.-

ASUNTO: APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Es grato dirigirme a usted, con un saludo cordial y en atención al asunto comunicarle que el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Red Asistencial Arequipa - EsSalud, ha evaluado y APROBADO el siguiente Proyecto de Investigación:

CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUÍN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024

Presentado por **MARÍA DEL MILAGRO GARCÍA CARNERO**, estudiante de la Escuela de Posgrado, de la Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez, **como investigador principal**. Cualquier cambio en el proyecto, debe ser comunicado al CIEI antes de ser aplicado. El proyecto mencionado, califica para evaluación expedita, por cumplir los requisitos según el Manual de Procedimientos del CIEI.

Asimismo, el autor se compromete a respetar la **CONFIDENCIALIDAD** de la información.

Todo trabajo de investigación debe contar con la filiación de ESSALUD, para efectos de publicación.

Para la ejecución del proyecto, deberá contar con el documento de aprobación de la Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia .

Por lo expuesto, se decide la aprobación, teniendo una validez de un año a partir de la fecha.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Dr. Remmy Flores Velarde

Pdte. Comité Institucional de Ética en Investigación
Red Asistencial Arequipa - ESSALUD

RFV/mvm
c.c. archivo

Esquina Peral - Ayacucho s/n
Cercado - Arequipa - Perú
Tel.: (054) 370380 - anexo 80953
Correo: cieiraar@gmail.com



ANEXO 7: FOTOS





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 23/10/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARIA DEL MILAGRO GARCIA CARNERO

Dirección: Quinta Santa Maria Casa 11 JLBR Arequipa

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 40915157

Teléfono: 958333579 email: millita_gc@hotmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Escuela Profesional o Mención: ENFERMERÍA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

Título o Grado Académico a optar: SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Asesor: Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL CARLOS ALBERTO SEGUIN ESCOBEDO AREQUIPA - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de atención, paciente, emergencia.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y SERVICIOS – SEG09

Firma de Autor



huella digital

Fecha