

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS
PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA MEDICAL
ASSISTANT LIMA JUNIO 2021**

**PRESENTADA POR BACHILLER
YSELA ANTONELLA ANTAY ALVAREZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**LIMA - PERÚ
2021**

RESUMEN

Introducción: La calidad de la atención se convierten en un requisito dentro de las instituciones privadas donde se busca brindar una atención con calidad a los pacientes que requieren de sus servicios. **Objetivo:** Determinar la calidad de la atención de Enfermería en los pacientes que acuden a la Clínica Medical Assistant Lima junio 2021. **Metodología:** La investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal; constituido por una muestra de 80 colaboradores. La técnica es la encuesta y el instrumento fue el SERVQHOL-E. **Resultados:** El 52% de los participantes oscilan en la edad de 36 a 45 años, 80% son de sexo masculino, 50% con estudios superiores, 60% empleados. El 45% de los trabajadores se encuentran insatisfechos en relación con la calidad del cuidado del personal de enfermería, 40% medianamente satisfecho, 15% se encuentran satisfechos. Según dimensión elementos tangibles el 81% de los participantes refieren estar medianamente satisfechos, 14% insatisfechos y 5% satisfechos. Según dimensión Fiabilidad El 71% medianamente satisfechos, 23% satisfechos, 6% insatisfechos. Según dimensión Capacidad de respuesta El 70% medianamente satisfechos, 21% satisfechos, 9% insatisfechos. Según dimensión seguridad el 73% medianamente satisfechos, 15% satisfecho, 11% insatisfecho. Dimensión empatía 60% de los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos, 40% satisfechos. **Conclusiones:** Los pacientes que acuden a la Clínica Medical Assistant se encuentran medianamente satisfechos de la calidad de atención que reciben en sus instalaciones.

PALABRAS CLAVE: Calidad de atención , Enfermería ,Clínica Médica.