



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un
hospital nacional, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Gastelu Martinez, Yris Noemi (orcid.org/0000-0002-3460-0114)

ASESORES:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dr. Perez Perez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios que ha sido mi guía, fortaleza, ha estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis hijos Kathy y Saúl, quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme; los amo.

A mis padres Edilberto y Martha.

Agradecimiento

A Dios, por darme la fortaleza de concluir con mi maestría.

A la Universidad César Vallejo, por formar profesionales competentes.

Al Dr. Hugo Chumpitaz, por compartir sus conocimientos y experiencias.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de la investigación	8
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra y muestreo	9
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	10
3.6. Método de análisis de datos	10
3.7. Aspectos éticos	11
IV. RESULTADOS	12
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	28

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Tabla cruzada entre calidad de atención de enfermería satisfacción del paciente	12
Tabla 2 Tabla cruzada entre nivel técnico de la calidad de atención de enfermería satisfacción del paciente	13
Tabla 3 Tabla cruzada entre nivel humano de la calidad de atención de enfermería satisfacción del paciente	14
Tabla 4 Tabla cruzada entre el nivel de entorno de la calidad de atención de enfermería satisfacción del paciente	15
Tabla 5 Prueba de normalidad	16
Tabla 6 Hipótesis general	17
Tabla 7 Hipótesis específica 01	18
Tabla 8 Hipótesis específica 02	19
Tabla 9 Hipótesis específica 03	20

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo el objetivo de identificar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Según su metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo con un diseño no experimental. La población quedó compuesta por 80 pacientes, la muestra fue censal. Se usó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario que evaluó la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Los resultados mostraron que, el 32,5% de los pacientes de un hospital nacional de Lima percibieron una buena calidad de atención de enfermería, el 61,3% la percibieron como regular y el 6,3% como mala. Por otro lado, el 30% de los pacientes presentaron un buen nivel de satisfacción; el 56,3% consideró que es regular y el 13,8% indica que hubo una mala satisfacción. Se dio a conocer una correlación de Pearson de 0,794. Concluyendo que existió una relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Palabras clave: Calidad de atención, enfermería, satisfacción, paciente

Abstract

The objective of this research was to identify how the quality of nursing care is related to patient satisfaction in a national hospital, Lima 2023.

According to its methodology, it had a quantitative, explanatory approach with a non-experimental design. The population consisted of 80 patients, the sample was a census. The survey technique was used with the questionnaire instrument that evaluated the quality of nursing care and patient satisfaction. The results showed that 32.5% of the patients in a national hospital in Lima perceived the quality of nursing care as good, 61.3% perceived it as fair while 6.3% perceived it as poor. On the other hand, 30% of the patients presented a good level of satisfaction; 56.3% considered it to be regular and 13.8% indicated that there was poor satisfaction. A Pearson correlation of 0.794 was reported. It was concluded that there was a significant relationship between quality of nursing care and patient satisfaction in a national hospital, Lima 2023.

Keywords: Quality of care, nursing, satisfaction, patient, patient satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

La población se ve afectada por la propagación de enfermedades y la mortalidad asociada. Este panorama revela la importancia del servicio en salud prestados del personal sanitario al usuario y sus familiares. Esto se refleja en países como España, donde las investigaciones plantean que las enfermeras deben cumplir con las expectativas individuales y sociales de cada paciente, y han detectado que el principal problema en este contexto es el tiempo de atención, que suele ser tardío (Barragán et al., 2020). Calidad de atención, ha sido objeto de estudio en Latinoamérica, específicamente en Colombia, a través de tres investigaciones previas. Estos estudios confirmaron que el 80% de los usuarios se mostraron satisfechos con el servicio recibido en los hospitales públicos (Lennis-Victoria et al., 2015). En la ciudad de México, el género juega un papel determinante en el nivel de satisfacción, revelando que las mujeres se sienten satisfechas con la forma en que son tratadas por el personal de salud. Además, indican que el horario ideal para recibir adecuada atención por el personal de enfermería es por la noche, ya que perciben una mayor rapidez en los procesos relacionados (Vizcaino et al, 2017).

En el Perú, en Apurímac, se encontró que la mayoría de pacientes percibe una calidad de atención como regular o deficiente, indicando que no reciben respuestas inmediatas a sus inquietudes de salud. Por lo tanto, se revelan algunos de los motivos de la atención inadecuada por parte del personal, como la carencia del contacto visual, no realizan los saludos; y las discusiones entre colegas o familiares frente al paciente. Estas evidencias sugieren que la respuesta radica en la forma en que se establece el trato social. Además, se sostiene que, a pesar de los avances tecnológicos y médicos, los pacientes valoran el trato y la pronta respuesta a sus dudas. Si no encuentran una buena interacción interpersonal, que incluya un tono de voz cálido, una expresión corporal armoniosa y contacto visual, la satisfacción disminuye (Ccoica, 2017).

En el ámbito local, en un estudio en centros de salud de Ica, también fueron evaluados de manera detallada, confirmando el informe del evaluador de que el 60% de los pacientes en un hospital perciben una atención muy buena por parte de los enfermeros (Lostanau, 2018). En otra investigación realizada en cuatro hospitales, después de la implementación del Proyecto "cero colas" en 2018, que consistió en solicitar atención

médica a través de un documento, se encontró que el 77% de los usuarios se mostró muy satisfecho. Se descubrió una mejora en la atención agradable, la puntualidad y la eficacia en la información mostrada por el área administrativa. Sin embargo, los mismos autores reconocen que este porcentaje no es suficiente, ya que las solicitudes de atención siguen superando la capacidad, a diferencia de los establecimientos privados (Becerra-Canales et al., 2019).

Ante lo previamente mencionado, donde se puede abordar el siguiente problema general: ¿De qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023? Tuvo 3 problemas específicos los cuales se puede visualizar en anexo 2.

Justificación teórica, ya que se realizó una investigación y examinación de diversas teorías, definiciones y posiciones respecto a las variables de estudio, que fue utilizado para desarrollar nuevos conocimientos que brinden la solución de futuros estudios. Justificación práctica, porque el estudio se desarrolló considerando dos variables, que se considera relevante en salud. Justificación metodológica, la presente investigación logró brindar como aporte dos instrumentos que registraron datos de cada variable y fueron medidas, para su análisis. Justificación social, el estudio benefició específicamente al personal de enfermería, de tal manera que a partir ello puedan mejorar sus servicios ofrecidos a la comunidad. Por otro lado, benefició a la entidad de salud, ya que los resultados permitieron conocer si se está realizando los servicios por parte del personal de enfermería de manera adecuada, donde puedan subsanar los errores y poder mejorar para el bienestar del paciente.

La investigación tuvo como principal objetivo: Identificar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023. Los objetivos específicos planeados fueron 3; los cuales se puede visualizar en el anexo 2.

La hipótesis general fue: Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023. Las hipótesis específicas fueron 3; los cuales se encuentran plasmadas en el anexo 2.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con estudios nacionales, Soriano (2020) indagó calidad de atención y satisfacción en usuarios con diabetes; donde participaron 45 pacientes, se empleó el cuestionario. Los resultados mostraron que un 56,8% de los pacientes afirmaron que a veces se sienten satisfechos con la atención, el 26,8% indica que se siente casi siempre satisfecho. La cual concluye que, existió una correlación entre las dos variables investigadas. Es importante que la institución priorice la adecuada calidad de atención a pacientes, no solamente en el trato, sino en la infraestructura, herramientas, entre otros.

Reque (2020) investigó satisfacción y calidad de atención. Según su metodología, tuvo un enfoque cuantitativo, donde participaron 143 pacientes, se empleó un cuestionario. Se halló que, el 97,2% de los pacientes se sienten insatisfechos, el 7% satisfechos y el 2,1% medianamente satisfechos. Concluyendo que, gran parte de los pacientes no estuvieron contentos con el servicio. Algunos profesionales de la salud no brindan una atención adecuada a los pacientes, quedándose estos insatisfechos por el servicio que recibieron, este contexto se tiene que cambiar por el beneficio de todos.

Warthon (2022) investigó calidad de atención y trato digno. Según su metodología tuvo un nivel descriptivo, la muestra lo conformaron 338 pacientes, se empleó dos cuestionarios. Se halló respecto a la calidad de atención el 44,1% tuvo nivel medio; 25,7% alto; 30,2% nivel bajo. Respecto a trato brindado, el 43,8% de los pacientes indican que está en nivel medio; 26% nivel alto; 30,2% nivel bajo. La cual concluye con una correlación de las variables investigadas. Es importante que el centro de salud pueda perfeccionar al personal; y sepan cómo ofrecer el servicio adecuado a los pacientes, de tal manera que tengan una satisfacción alta.

Morales (2022) desarrolló una investigación calidad de atención y satisfacción del paciente. Participaron 70 pacientes. Los hallazgos mostraron que, únicamente el 14,3% mostraron nivel alto, por otro lado, se obtuvo un valor de correlación de $r=0.786$. Se concluyó hubo relación entre las dos variables estudiadas. En la actualidad, existe muchas quejas por parte de los pacientes donde manifiestan que son atendidos de la peor manera en distintos centros de salud, ello es un problema grave y tiene que revertirse.

En el plano internacional, Echevarría et al., (2020) desarrolló los estilos y calidad de atención. Tuvo un diseño no experimental. El resultado fue: que el personal de enfermería tiene poco tiempo para sí mismo, hay descuido en su autocuidado a raíz de las demandas que abarca sus labores, no tiene tiempo para su vida emocional, mantiene un estrés que provoca una alteración fisiológica y hábito tóxico de modo deficiente. Concluyendo que, calidad en atención es importante, puesto que el paciente tiene que estar satisfecho por el servicio ofrecido.

Ruiz-González et al., (2021) investigaron violencia laboral y calidad del cuidado. El se caracterizó por tener un diseño correlacional, usó el "Barómetro Cisneros y Caring Assessment". Los resultados mostraron que, el 79,40% indicaron que no recibieron violencia laboral, por otro lado, más de la mitad de pacientes mencionaron que hubo calidad en el cuidado. Concluyendo que, gran parte del personal no mencionaron haber recibido violencia laboral, donde probablemente eso sea incorrecto, y no dicen la verdad por miedo a represalias.

Lizana (2019), desarrolló un estudio sobre la atención del enfermero en emergencia. Tuvo un diseño no experimental, donde participaron 182 pacientes. Los resultados evidenciaron que un 56% de los pacientes estuvieron satisfechos con la infraestructura y el 43% estuvieron contentos con la atención recibida. Concluyendo que, los pacientes se sienten satisfechos cuando son atendidos de manera rápida. Quedó demostrado que los pacientes se sienten satisfechos cuando reciben calidad de atención correcta.

Olivetto et al., (2019), investigaron calidad y servicio de hospitalización. intervinieron 42 usuarios a quienes se les aplicó el instrumento CUCACE. Se obtuvo que 92,2% de pacientes estuvieron satisfechos; 80% le detallan al paciente a lo que se someterá. Mediante el Rho de Spearman fue 0.156, $p=0.323$. Concluyendo que perciben que el personal de enfermería no está capacitado adecuadamente. La enfermera tiene como finalidad brindar su servicio al paciente de manera adecuada, donde logre que el paciente esté satisfecho.

Hernández et al., (2021) En su artículo científico satisfacción y calidad del servicio. Participaron 195 pacientes. Los resultados arribaron que, la dimensión elemento tangible tuvo un promedio de 6,19, en fiabilidad 6,20, en la capacidad de respuesta

5,85. Concluyendo que, se logró identificar que los sujetos de estudio tuvieron escala alta en la segunda variable.

Por último, se tiene a nivel local, donde Rodríguez y Arevalo (2023) desarrollaron un artículo calidad de atención y satisfacción del paciente, muestra de 105 pacientes. Evidenciaron que, sobre calidad del cuidado 53,3% mostraron nivel alto; y 46,7% una escala media. Sobre la satisfacción en pacientes, el 86,7% mostraron satisfacción y un 13,3% insatisfacción. Concluyendo que, hubo relación entre ambas variables, donde se tuvo un p igual a 0,001.

Luego de revisar los antecedentes, se analizó calidad de atención de enfermería, donde define lo que se quiere sobre atención de salud, donde es lograda al cumplir algunos aspectos al momento de ofrecer cuidados, además de las normativas legales, requerimientos, documentos y estándares que se requieren (Ministerio de salud, 2016). Asimismo, se comprende por calidad de atención de enfermería cuando se practica lo adecuado, lo que es eficaz, lo que se realiza en el tiempo determinado, asegurando una práctica del profesional en salud, sin dejar de lado el trato adecuado al paciente (Madrid, 2016). Al brindar la atención se comprende por la sucesión de actividades o acciones y aspectos que ofrecen la posibilidad de restaurar en los usuarios la atención que desea (Lupaca, 2014). Por último, se enfoque en que el profesional en salud ofrezca servicio, donde cumpla con lo requerido por el paciente, más allá de sus expectativas (Gutiérrez et al., 2019).

Los autores mencionados, se refieren calidad de atención como un servicio brindado hacia el consumidor, usuario o paciente, la cual cumpla con todas sus expectativas, consiguiendo que se sientan cómodos.

Se presentan las dimensiones de la variable 1; indicadas por Donabedian (citado en Rosales, 2017): Técnico: Se comprende como una serie de componentes que determinan parte del procedimiento en favor del servicio, teniendo como aspecto la eficiencia. Humano: El ser humano se origina como un ser global, que tienen elementos biológico y psicológico, referido también al humanismo, características personales del sujeto, su aspecto esencial es la relación interpersonal. Entorno: Donde interviene la tranquilidad, privacidad, entorno y confianza que percibe el paciente.

Es importante que el plantel de profesionales de la salud tengan un ambiente correcto para la atención, además, de que tengan cualidades que puedan ayudar al paciente a que su atención sea la más positiva.

Las características de calidad de atención deben de tener son: Alto nivel de competencia profesional, utilización de herramientas, poco riesgo para pacientes, satisfacción y resultados positivos respecto a la salud. Por otro lado, esta calidad se distingue por tener un enfoque holístico, en otras palabras, tiene en cuenta aspectos biológicos, social, psicológico, espiritual y cultural del individuo; se sustenta por el saber científico y establecido mediante procedimientos de relación interpersonal, mediante la educación a partir del sujeto hasta la sociedad; y la transición, como ayuda al sujeto por modificaciones del progreso, crecimiento o enfermedad (Vega, 2017).

Se menciona la importancia, tanto los especialistas en salud como los usuarios desean sea eficiente logrando cubrir todas sus necesidades sin descuidar a los otros pacientes, aceptable donde el paciente se sienta cómodo con la atención recibida, accesible en la que el paciente esté conforme en aspecto de distancia del nosocomio, los tiempos, costos, entre otros. De tal manera, que los pacientes se tienen que sentir muy cómodos esperando que puedan recuperarse de su enfermedad o malestar de manera positiva (Arenas et al., 2006).

Es importante, ya que de ello depende el bienestar del paciente, además, no solamente abarca el aspecto humano, sino que tiene que tener en cuenta la infraestructura donde se atiende el paciente, así como las adecuadas herramientas que utiliza para el servicio brindado.

Luego de revisar los antecedentes, se analizó la satisfacción del paciente, se refiere a una tranquilidad provocada por la atención ofrecida por el personal (Menor-Segura et al. 2015). Se entiende como el rendimiento de la entidad de salud, vinculado a una percepción y expectativa del usuario asociado al servicio que brindan (Minsa, 2011). Lo definen como el nivel de coherencia que hay entre la expectativa del paciente sobre la atención adecuada y lo que percibe de los servicios recibido (Bunge et al., 2016).

Es un nivel alto de comodidad de parte del paciente, donde se cumplan todo lo exigido. Se presentan las dimensiones de la satisfacción del paciente mencionadas por Rosales (2017): Accesibilidad: Se comprende como la sencillez de obtener un servicio

sin necesidad de un nivel alto económico, organizacionales, culturales, entre otras. Conforta: Abarca todo el cuidado ofrecido, cuyo propósito es que el paciente, familiares y personas cercanas estén cómodas infundiéndole ánimos, en ambiente que beneficie su recuperación. Establece lazo de confianza: Abarca la empatía con ellos, el cual tiene la finalidad de que se recupere, donde le hagan sentir como persona especial, con confianza, serena y con seguridad, para ello tiene que existir una cercanía única y presencia física.

Importancia, es muy importante tener en cuenta la satisfacción del paciente porque son quienes identifican el nivel que logrará cumplir las indicaciones, logra crear una conexión fuerte con el servicio. Es importante que las entidades de salud siempre tengan en cuenta que los pacientes estén adecuadamente atendidos para que se sientan cómodos en el transcurso de su recuperación (Chumpitaz, 2019).

Las entidades de salud tienen que priorizar la satisfacción del paciente, ya que mediante ello se identifica de qué manera el personal de salud ha ofrecido su servicio, además, este personal tiene que capacitarse de manera recurrente con distintos temas, entre ellos, cómo brindar un servicio de calidad.

Los pacientes tienen ciertos requerimientos para que puedan tener una satisfacción durante su atención, la cual se menciona: la accesibilidad, que posibilita que se comunique de manera significativa con el personal de salud.; Cortesía: es fundamental ser cortés en la atención.; Respeto, no solamente hacia las personas sino, hacia las normativas determinadas por el paciente cuando se visita sus instalaciones.; Competencia: donde aumente su potencial en sus tareas designadas.; Honestidad: Que muestre honestidad en las distintas acciones dadas, cuando se encuentra en las instalaciones del paciente.; Actitud franca, cuando trata de ayudar al paciente en decidir algo, ayuda a resolver problemas (Folgar, 2011).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Abarcó un tipo aplicada, en este tipo se tiene el problema identificado por el que investiga, su finalidad es hallar respuestas a las interrogantes específicas, además, de dar una solución (Llerena, 2019).

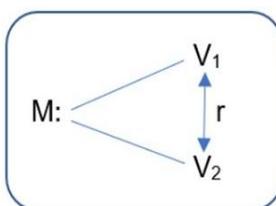
Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, se aplica procesos estadístico, donde tiene el objetivo de obtener información, datos y así poder procesarlo. Método hipotético deductivo, es un método de saberes relativos al método científico, donde utiliza procesos lógicos deductivos, a partir de una suposición o planteamiento que se quiere demostrar (Sánchez et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

Es el no experimental, para Sánchez et al. (2018), este diseño se enfoca en la observación de las variables en su entorno natural, luego son analizadas.

El nivel fue explicativo, en este nivel se genera resultados positivos y confiables, además, logra sustentar el origen de las manifestaciones sociales y físicas (Hernández et al., 2014)

A continuación, se presenta el esquema del diseño:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Calidad de atención de enfermería

V₂ = Satisfacción del paciente

r = Relación

3.2 Variables y operacionalización

V 1: Calidad de atención de enfermería

Definición conceptual

Es lo que se quiere sobre atención de salud, donde es lograda al cumplir algunos aspectos al momento de ofrecer cuidados, además de las normativas legales, requerimientos, documentos y estándares que se requieren (Ministerio de salud, 2016).

Definición operacional

Se midió con instrumento cuestionario el cual estará conformado por 3 dimensiones (técnico, humano y entorno), con 20 ítems, donde tendrá una escala de valoración de tipo Likert.

V 2: Satisfacción del paciente

Definición conceptual

Rendimiento de la entidad de salud, vinculado a la percepción y expectativa del paciente asociado al servicio que brindan (Ministerio de salud, 2011).

Definición operacional

La satisfacción del paciente fue medida a través del instrumento del cuestionario, que tendrá 3 dimensiones (accesibilidad, confort y mantiene relación de confianza), con un total de 19 ítems, la cual tendrá como escala de valoración.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Robles (2019), es la agrupación de elementos que se quieren investigar. La población estuvo conformada por 80 pacientes.

3.3.2 Muestra

Conjunto de elementos que representa a la población. La muestra utilizada fue censal (Sánchez et al., 2018).

3.3.3 Muestreo

No probabilístico, se trabajó con todos los elementos del estudio (Hernández et al., 2014).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Para Gil (2016), menciona que es una serie de técnicas utilizadas con el fin de obtener datos que posibilitan conseguir los resultados del estudio. De tal modo que estudio se utilizó como técnica una encuesta.

3.4.2 Instrumento

Según Garay (2020), indica que son herramientas que diseña el investigador para que logre abordar problemas y variables y así obtener datos de ello. Se usaron las siguientes:

- Cuestionario sobre la calidad de atención: El presente instrumento estuvo compuesto 20 ítems, divididos entre sus dimensiones técnico, humano y entorno. Con una escala de valoración de tipo Likert. Este instrumento fue tomado y adaptado de Rosales (2017), el cual fue aplicado a 60 pacientes, consiguiendo una confiabilidad de 0,896 mediante el alfa de Cronbach.
- Cuestionario sobre satisfacción del paciente: Quedó conformado por 19 ítems, dentro de sus dimensiones accesibilidad, conforta y mantiene relación de confianza. Con una escala de valoración de tipo Likert. Este instrumento fue tomado y adaptado de Rosales (2017), el cual fue aplicado a 60 pacientes, fue validado y con una confiabilidad de 0,885.

3.5. Procedimientos

Tomó en cuenta la operacionalización planteadas, en la que se desarrollaron los instrumentos para medir estas variables, también, fueron confiables y validadas por expertos. Luego se elaboró un documento formal para enviar a la entidad de salud para solicitar el permiso de aplicar los instrumentos en sus establecimientos. Por último, los datos que se consiguieron fueron analizados y procesados para conocer los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Usó la estadística descriptiva y estadística inferencial, cumpliendo cada uno de ellos sus procesos respectivos.

Estadística descriptiva: Esta estadística se logró con la mediación de los instrumentos, los cuales después fueron procesados con el fin de realizar la examinación de las respuestas y gráficas.

Estadística inferencial: Para la confiabilidad de resultados, se tuvo que utilizar la escala Likert a través de la aplicación del Alfa de Cronbach.

3.7. Aspectos éticos

- Se envió un documento formal para solicitar el permiso en la entidad de salud.
- Una vez tenido el permiso, se realizó las coordinaciones debidas con el encargado del área para no perjudicar sus labores.
- Los integrantes de la muestra fueron informados respecto al objetivo de la investigación.
- Se le asignó un código a cada paciente para mantener sus datos personales en privado.
- Los autores que contribuyeron a desarrollar el marco teórico fueron citados adecuadamente en las referencias bibliográficas.
- Los resultados conseguidos son tal cual a la realidad encontrada.
- Se respetó el protocolo para la elaboración de tesis de la universidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Resultados descriptivos

Objetivo general

Identificar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 1

*Tabla cruzada entre V1 * V2*

			V2			
			Mala [19-44>	Regular [44-69>	Buena [69-95]	Total
V1	Mala	Recuento	4	1	0	5
	[20-47>	% del total	5,0%	1,3%	0,0%	6,3%
	Regular	Recuento	7	34	8	49
	[47-74>	% del total	8,8%	42,5%	10,0%	61,3%
	Buena	Recuento	0	10	16	26
	[74-100]	% del total	0,0%	12,5%	20,0%	32,5%
Total		Recuento	11	45	24	80
		% del total	13,8%	56,3%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se valora que 32,5% de pacientes, sienten buena calidad de atención, 61,3% perciben como regular y el 6,3% como mala. Por otro lado; el 30% presentan buen nivel de satisfacción; 56,3% considera que es regular y el 13,8% indica que existe una mala satisfacción.

O E: 1

Identificar de qué manera el nivel técnico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 2

*Tabla cruzada entre D1 * V2*

		V2				
		Mala	Regular	Buena	Total	
		[19-44>	[44-69>	[69-95]		
D1: Técnico	Mala	Recuento	4	7	0	11
	[6-14>	% del total	5,0%	8,8%	0,0%	13,8%
	Regular	Recuento	6	22	4	32
	[14-22>	% del total	7,5%	27,5%	5,0%	40,0%
	Buena	Recuento	1	16	20	37
	[22-30]	% del total	1,3%	20,0%	25,0%	46,3%
Total		Recuento	11	45	24	80
		% del total	13,8%	56,3%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2, el 46,3% perciben una buena calidad de atención del nivel técnico, el 40% la perciben como regular y el 13,8% como mala. Por otro lado; el 30% presentan un nivel bueno; el 56,3% considera que es regular y el 13,8% indica que existe una mala satisfacción.

O E:2

Identificar de qué manera el nivel humano de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 3

*Tabla cruzada entre D2 * V2*

			V2			
			Mala [19-44>	Regular [44-69>	Buena [69-95]	Total
D2: Humano	Mala	Recuento	6	4	0	10
	[7-16>	% del total	7,5%	5,0%	0,0%	12,5%
	Regular	Recuento	5	28	5	38
	[16-25>	% del total	6,3%	35,0%	6,3%	47,5%
	Buena	Recuento	0	13	19	32
	[25-35]	% del total	0,0%	16,3%	23,8%	40,0%
Total		Recuento	11	45	24	80
		% del total	13,8%	56,3%	30,0%	100,0%

La tabla 3, el 40% de pacientes, valoran una buena calidad de atención, el 47,5% la perciben como regular y el 12,5% como mala. Por otro lado; el 30% presentan buen nivel; el 56,3% considera que es regular y el 13,8% indica que existe una mala satisfacción.

O E: 3

Identificar de qué manera el nivel de entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 4

*Tabla cruzada entre D3 * V2*

		V2				
		Mala	Regular	Buena	Total	
		[19-44>	[44-69>	[69-95]		
D3: Entorno	Mala	Recuento	3	0	0	3
	[7-16>	% del total	3,8%	0,0%	0,0%	3,8%
	Regular	Recuento	7	26	4	37
	[16-25>	% del total	8,8%	32,5%	5,0%	46,3%
	Buena	Recuento	1	19	20	40
	[25-35]	% del total	1,3%	23,8%	25,0%	50,0%
Total		Recuento	11	45	24	80
		% del total	13,8%	56,3%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4, obtuvo 50% de pacientes, perciben una buena calidad de atención, el 46,3% la perciben regular, 3,8% mala. Por otro lado; 30% refieren un buen nivel de satisfacción; el 56,3% considera que es regular y el 13,8% indica que existe una mala satisfacción.

Análisis inferencial

Se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov; confianza de 95%; significancia de 5%; así:

$P > 0,05$ = Paramétrica de Pearson.

$P < 0,05$ = No paramétrica Rho Spearman.

Decisión:

Si $p < 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna.

Si $p \geq 0,05$; acepta la hipótesis nula.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1	,063	80	,200*
Variable 2	,061	80	,200*

Fuente: Elaboración propia

Como $p \geq 0.05$, acepta la hipótesis nula; es decir, los datos poseen una distribución normal; por lo tanto. Aplicaremos estadística paramétrica.

Contrastación de las hipótesis

- No hay relación: Pearson $< 0,05$ y P es $> 0,05$
- Si hay relación: $p < 0,05$ y Pearson es $> 0,05$

Ho. No existe relación significativa

Ha. Si existe relación significativa

Hipótesis General:

H0: No existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Ha: Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 6

Hipótesis general

		V1	V2
V1: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	Correlación de Pearson	1	,794**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
V2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Correlación de Pearson	,794**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Se presenta el estadístico de Pearson = 0,794, muestra una correlación directa alta (Hernández y Fernández, 2018). Se acepta la hipótesis general.

HE 1:

H0: No existe relación significativa entre el nivel técnico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el nivel técnico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 7

Hipótesis específica 01

		V2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	
		D1: Técnico	
D1: Técnico	Correlación de Pearson	1	,660**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
V2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Correlación de Pearson	,660**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta la prueba de Pearson = 0,660, muestra una correlación directa alta (Hernández y Fernández, 2018). Aceptamos la hipótesis específica 01.

H E 2:

H0: No existe relación significativa entre el nivel humano de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el nivel humano de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 8

Hipótesis específica 02

		D2: Humano	V2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
D2: Humano	Correlación de Pearson	1	,783**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
V2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Correlación de Pearson	,783**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta el estadístico de Pearson = 0,783, muestra una correlación directa alta (Hernández y Fernández, 2018). Aceptamos la hipótesis específica 02.

H E 3:

H0: No existe relación significativa entre el nivel entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el nivel entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.

Tabla 9

Hipótesis específica 03

		D3: Entorno	V2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
D3: Entorno	Correlación de Pearson	1	,713**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
V2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Correlación de Pearson	,713**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se presenta la prueba de Pearson = 0,713, muestra una correlación directa alta (Hernández y Fernández, 2018). Aceptamos la hipótesis específica 03.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, identificar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023, se obtuvieron los siguientes resultados descriptivos, se observó que 32,5% de pacientes, valoran una buena calidad de atención, 61,3% perciben como regular y el 6,3% como mala. Por otro lado; el 30% presentan un buen nivel; 56,3% considera que es regular y el 13,8% indica que existe una mala satisfacción. Coinciden con Infantes (2017) refiere en su estudio calidad de atención y satisfacción con mayores porcentajes de satisfacción identificadas como altas y superiores a la cuantificación nacional fueron las relacionadas con la seguridad y la empatía.

Asimismo, se basa en la teoría de (Watson citado en Guerrero-Ramírez et al., 2016), quienes indican que es esencial dar valor a las necesidades de los pacientes con la finalidad de que sean satisfechas.

Según el objetivo específico 1, se observó que 46,3%, estiman como buena, el 40% perciben como regular y el 13,8% como mala. Por otro lado; el 30% presentan un buen nivel; 56,3% considera que es regular y el 13,8% indica que existe una mala satisfacción. Además, se expresa la correlación de Pearson = 0,660, muestra una correlación directa alta (Hernández y Fernández, 2018). Estos resultados se asemejan a Soriano (2020). Donde participaron 45 pacientes. Empleando el cuestionario. Los resultados mostraron que un 56,8% de los pacientes afirmaron que a veces se sienten satisfechos con la atención, el 26,8% indica que se siente casi siempre satisfecho. La cual concluye que, existió una correlación entre las dos variables investigadas.

Lo técnico se comprende como una serie de componentes que determinan partes del procedimiento, teniendo como aspecto la eficiencia (Donabedian, citado en Rosales, 2017).

Para Peplau (citado en Guevara, 2005) la enfermera logra obtener sus objetivos a través de la promoción de la mejora de capacidades del paciente para enfrentar las problemáticas y obtener un estado saludable. Abarca el procedimiento de enfermería con un conjunto de casos continuos que se enfocan en la interacción terapéutica.

Atendiendo, al objetivo específico 2, se observa un 40% indican como bueno la atención, 47,5% la perciben como regular y el 12,5% como mala. Por otro lado; el 30%

presentan una buena escala; 56,3% considera que es regular y el 13,8% indica que existe una mala satisfacción. Además, se da a conocer Pearson = 0,783, expresa una correlación directa alta, estos resultados coinciden con la tesis de Reque (2020) donde participaron 143 pacientes. Se empleó un cuestionario. Se halló que, el 97,2% de los pacientes se sienten insatisfechos, el 7% satisfechos y el 2,1% medianamente satisfechos. Concluyendo que, gran parte de los pacientes no estuvieron contentos con el servicio. Algunos profesionales de la salud no brindan una atención adecuada a los pacientes, quedándose estos insatisfechos por el servicio que recibieron, este contexto se tiene que cambiar por el beneficio de todos.

El ser humano se origina como un ser global, que tienen elementos biológico y psicológico, referido también al humanismo, características personales del sujeto, su aspecto esencial (Donabedian, citado en Rosales, 2017).

Asimismo, se basó en la teoría de (Watson, citado en Guerrero-Ramírez et al., 2016) donde menciona un postulado de pensamiento de transformacional, teniendo en cuenta la realidad donde está, en base al enfoque humanista.

Así en el objetivo específico 3; 50% de pacientes, perciben una buena calidad, el 46,3% regular; y 3,8% mala. Por otro lado; 30% presentan un buen nivel de satisfacción; el 56,3% considera que es regular y el 13,8% indica que existe una mala satisfacción. Se aproximan con la investigación de Warthon (2022), se halló respecto a la calidad de atención el 44,1% tuvo nivel medio, 25,7% alto; y 30,2% escala baja. Respecto a trato brindado, el 43,8% de los pacientes indican que está en medio, 26% alto; y 30,2% bajo. La cual concluye con una correlación de las variables investigadas. Es importante que en el centro de salud sepan cómo ofrecer el servicio adecuado a los pacientes, de tal manera que tengan una satisfacción alta, además, de Morales (2022) desarrolló una investigación; los hallazgos mostraron que, únicamente 14,3% de usuarios mostraron un nivel alto, por otro lado, se obtuvo un valor de correlación de $r=0.786$. Se concluyó hubo correlación entre las dos variables. Asimismo, se basa en la teoría de (Watson, citado en Guerrero-Ramírez et al., 2016), dicha teoría mantiene un enfoque filosófico, basándose en la espiritualidad, cuidado como ideal moral y ética del enfermero. El cuidado necesita de una responsabilidad moral de los profesionales, donde cada sujeto, esté enfermo o no, con el fin de mejorar su vida.

Respecto a la dimensión entorno, abarca un servicio de atención, donde interviene la tranquilidad, privacidad, entorno y confianza que percibe el paciente (Donabedian, citado en Rosales, 2017).

Para Roger (citado en Guevara, 2005), su teoría busca fomentar una interacción armónica entre la persona y su entorno. El enfermero tiene que guiar los patrones de interacción que hay entre el paciente y su entorno, de tal manera conseguirá el máximo potencial de salud.

Esta investigación, con un diseño correlacional, posibilitó establecer una correlación significativamente entre las variables, por lo tanto, tienen que ser consideradas para futuros estudios asociados.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Conforme con al resultado mostrado, se puede comprobar que existe correlación significativa entre la V1 y V2. Obteniéndose el coeficiente Pearson= 0,794.

Segunda: De acuerdo con los resultados hallados mediante análisis inferencial, se demuestra una correlación significativa entre la D1 y V2. Obteniéndose Pearson= 0,660.

Tercera: Se confirma la relación significativa entre la D2 y V2. Obteniendo una correlación Pearson de 0,783.

Cuarta: Los resultados hallados, comprueban una relación significativa entre la D3 y V2. Hallando una correlación Pearson= 0,713.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al Ministerio, para que incentive al personal de salud a nivel nacional a implementar estrategias adecuadas para que brinde un servicio favorable.

Segunda: A la Dirección de salud, que diseñe programas de capacitación para el personal de enfermería, donde mejoren su nivel técnico de calidad de atención y sea eficiente, donde se cumpla con todas las expectativas de los pacientes.

Tercera: A los hospitales de la ciudad de Lima, a que exista un monitoreo constante, permanente, adecuado al personal de enfermería, asegurando un nivel humano que se sientan cómodos por el servicio que reciben.

Cuarta: Al hospital nacional, que promuevan un nivel entorno positivo, que pueda beneficiar al usuario en su estadía mientras se recuperan de sus malestares.

REFERENCIAS

- Alarcon-Ruiz, C., Heredia, P.. & Taype-Rondan, A. (2019) Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC Health Serv Res.* 2019 Jul 1;19(1):439. doi: 10.1186/s12913-019-4288-6.
- Arenas, M., Lorenzo, S., Álvarez-Ude, F., Angoso, M., López-Revuelta, K., y Aranaz, J. (2006). Implantación de sistemas de gestión de calidad en las unidades de nefrología españolas. *Nefrología*, 26(2), 235-245. <http://www.revistanefrologia.com/es-pdf-X0211699506019678>
- Barragán J, Moreno, M. (2020) Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferm. glob.* 12(29): 217-230. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011&lng=es.
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Becerra-Canales B, Condori-Becerra, Á. (2019) Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Rev. perú. med. exp. Salud publica*; 36(4): 658-663. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342019000400014&lng=es. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>.
- Borré Y. (2013) Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla [Pregrado]. Universidad Nacional de Colombia; 2013.
- Bunge, E., Maglio, A., Carrea, G., y Entenberg, G. (2016). Satisfacción y tipo de servicios de salud mental para niños y adolescentes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 14(1), 401-415. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-715X2016000100028
- Campos R. (2008) Calidad de servicio percibido según modelo Servqual, del Hospital Santa María del Socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes, 2008. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/256/338>

- Calsina, Y. & Ccama, M. (2019) Calidad de atención y tiempo de servicio de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno 2018 [Pregrado]. Universidad Peruana Unión; 2019.
- Castro, C., Moreno, C., Paredes, H. (2016) Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016 [Pregrado]. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016.
- Ccoica G. (2017) Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, Centro de Salud San Jerónimo, Apurímac, 2017 [Pregrado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018.
- Chumpitaz, M. (2019) Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao] http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dongo D, Hernández H. (2016) Percepción de la calidad de atención de enfermería de los pacientes adultos hospitalizados en el Servicio de Cirugía General del Hospital Regional de Ica junio agosto 2016 [Pregrado]. Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica; 2017.
- Echeverría, K., Romero, H., Sellan, G. y Mendez, E. (2020) Estilos de Vida del Profesional Enfermero y su relación en la calidad de atención. *Salud y Bienestar Colectivo*. 2020; 4(1): 44-58. <https://revistasaludybienestarc colectivo.com/index.php/resbic/article/view/72/47>
- Espinoza, L. (2017) Características personales y calidad del cuidado de enfermería percibida por la madre del lactante menor en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Hospital Santa María del Socorro Ica – 2016 [Pregrado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2017.
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(2), 22–30. <https://www.revistaespacios.com/>

- Folgar O. (2011) Sistemas consolidados de gestión ISO 9001: ISO 14001; OSHAS 18001. México: *Artgraph. 2011; 1(33,34)*.
- Flores, K. (2018) Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, junio 2018 [Posgrado]. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
- Francisco, S. (2018) Documentación social, la calidad como imperativo en la acción social. Madrid: Caritas española [Internet]. 2002 128 (1) Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=9KmRyS0dQSoC&pg=PA173&lpg=PA>
- Garay, C. (2020) Técnicas e instrumentos de recolección de datos. <https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%2C%20%2C%20EVIN%20300.pdf>
- Gejaño, M. (2018) Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería en dos hospitales, Ica-2018 [Pregrado]. Universidad Alas Peruanas; 2018.
- Gil, J. (2016) *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Editorial UNED. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ANrkDAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=T%C3%A9cnicas+e+instrumentos+para+la+recogida+de+informaci%C3%B3n.&ots=rb9onPg3zF&sig=WsYC6a_qz-8XN1pLzpn1aeDoSrg#v=onepage&q=T%C3%A9cnicas%20e%20instrumentos%20para%20la%20recogida%20de%20informaci%C3%B3n.&f=false
- González N, Quintana J., Bilbao Amaia, Esteban Cristóbal, San Sebastián José Antonio, de la Sierra Emilio et al . (2008) Satisfacción de los usuarios de 4 hospitales del Servicio Vasco de Salud. *Gac Sanit.* http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112008000300006&lng=es.
- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M. y Berrios, A. (2019) Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. *Revista Cuatrimestral Conecta Libertad ISSN 2661-6904*, 3(1), 1-11. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
- Guerrero-Ramírez, R., Meneses-La Riva, M. y De La Cruz-Ruiz, M. (2016). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19486/3017-7642-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Guevara, L. (2005) Calidad de la interrelación enfermera - paciente según la teoría de Peplau en los servicios de cirugía del hospital nacional dos de mayo – 2004. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1015/Guevara_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
- Heredia, O. y Chávarry, P. (2017). Calidad de atención en los usuarios de la especialidad de neuropediatría en la región Lambayeque - Perú. *Tzhoecoen*, 9(3), 1–7. <https://doi.org/10.26495/rtzh179.323630>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Infantes, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133–137. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- Lenis-Victoria C, Manrique-Abril, F. (2015) Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*. 15 (3): 413-425. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300009&lng=en. <http://dx.doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>.
- Lizana, K. (2019). Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018. Tesis para optar al grado académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad de San Martín de Porres.

- Lostanau J. (2018) Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018 [Posgrado]. Universidad Norbert Wiener; 2018.
- Lupaca, P. (2014) Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. [Tesis de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llerena, F. (2019) Investigación Aplicada. Encontrado en: <https://sites.google.com/site/fiorellavinvestigacionaplicada/investigacion-aplicada/-que-es>
- Madrid, G. (2016) Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del hospital San José en el 2016. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica] <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/128/1/GILBERTH%20MADRID%20QUISPE-CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20ENFERMERIA.pdf>
- Menor-Segura, M., Díaz-Sotelo, R. y Fernández-Henriquez, L. (2015) Factores estresores y síndrome de Burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2Lima Metropolitana. *Cuid salud, ene-jun2015; 2(1):137-147.* https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1119/1012
- MINSA (2011) Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- MINSA (2016) Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en salud. Lima: Grupo Raso E.I.R.L. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
- Olivetto, A., Becerra, M., Silva, L., Lozoya, M. y González, S. (2019). Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con

- servicio de hospitalización. *Lux Médica*, 14(40), 73-80.
<https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707/1595>
- Real Academia Española (2018) Diccionario de la Lengua Española.
<http://www.rae.es>.
- Reque, L. (2020) Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ríos A, & Barreto, A. (2016) Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016 [Posgrado]. Universidad de Ciencias Aplicadas y ambientales; 2015.
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269/1099>
- Rodríguez, R. y Arevalo, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>
- Rosales, G. (2017) Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz-González, K., Pacheco-Pérez, L., Guevara-Valtier, M. y Gutiérrez-Valverde, J. (2021). Violencia laboral entre el personal de enfermería y su relación con la calidad del cuidado en hospitales públicos. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n4/1561-2961-enf-37-04-e3899.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma.

<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Soriano, E. (2020) Calidad de atención del enfermero y satisfacción en el usuario con diabetes II en un centro de salud de Chiclayo. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49102/Soriano_S EP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kraska, R., Weigand, M. & Geraedts, M. (2017) Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expect.* 2017 Aug;20(4):593-600. doi: 10.1111/hex.12485. Epub 2016 Jul 22. PMID: 27447595; PMCID: PMC5512999.
- Pezo, D. y Rios, A. (2012) Satisfacción del paciente postoperado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del hospital II-2 MINSA Tarapoto. Junio-agosto 2012. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]
https://tesis.unsm.edu.pe/bitstream/11458/2221/1/TP_ENF_00044_2012.pdf
- Prieto, C., Palomo, B. & Sanchez, M. (2016) Calidad percibida por los pacientes sometidos a una artroplastia total de rodilla, en relación a los cuidados de enfermería. *Revista enfermería CyL.* 2016; 8(2): 3-9.
- Puelles, R. (2017) Percepción de la calidad de atención que brinda la enfermera(o) en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017 [Pregrado]. Universidad Alas Peruanas; 2017.
- Madrid G. (2016) Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del Hospital San José en el 2016 [Pregrado]. Universidad Autónoma de Ica; 2016.
- Martínez, T. (2016) Evaluación de la calidad de la atención de enfermería en la Clínica Internacional Trinidad. *Revista Cubana de Enfermería.* 2016; 32(2):196-206. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n2/enf06216.pdf>
- Mayuri, R. (2018) Satisfacción del Usuario Externo Asociado a Dimensiones de Calidad de Atención en el Policlínico Ica Salud, junio 2018 [Pregrado]. Universidad Cesar Vallejo; 2018.

- Morocco, E. (2018) Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez butrón - puno, 2017 [Pregrado]. Universidad Nacional de Antiplano; 2018.
- Morales, J. (2022) Calidad de atención y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83888/Morales_BJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Xiong C, Chen X, Zhao X, Liu C. (2018) Patient satisfaction and gender composition of physicians - a cross-sectional study of community health services in Hubei, China. BMC Health Serv Res. 2018 Mar 27;18(1):217. doi: 10.1186/s12913-018-3011-3. PMID: 29587723; PMCID: PMC5870243.
- Vega, M. (2017) Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo. [Tesis de licenciatura, Universidad Regional Autónoma de los Andes] http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAEN_F034-2017.pdf
- Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. (2017) Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. Revistas Ujad 2017. 18(1): 27-36. <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
- Warthon (2022) Calidad de atención en enfermería y trato digno a los pacientes de un Hospital de la Región del Cusco, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97460/Warthon_CDA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención de enfermería	Se enfoque en que el personal de salud ofrezca un servicio adecuado, donde cumpla con lo requerido por el paciente, más allá de sus expectativas (Gutiérrez et al., 2019)	La variable calidad de atención de enfermería fue evaluado mediante el instrumento del cuestionario conformado por 20 ítems.	Técnica	Efectividad	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Eficacia	
				Eficiencia	
				Seguridad	
			Humanas	Comunicación	
				Amable	
				Oportuna	
			Entorno	Privacidad	
				Comodidad	
Libre de riesgo					
Satisfacción del paciente	Grado de rendimiento por parte de la organización de salud, asociado a las percepciones y expectativas del paciente en relación a los servicios que ello brinda. (MINSAL, 2011)	La variable satisfacción del paciente se midió a través del instrumento del cuestionario la cual estará constituida por 19 ítems.	Accesibilidad	Comportamiento sobre el cuidado	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Relación de apoyo	
				Ayuda de manera oportuna	
			Conforta	Cuidados de los enfermeros	
				Atención de las necesidades del usuario	
				Previene complicaciones	
			Mantiene relación de confianza	Conocimiento propio de cada usuario	
				Dominio de los científicos técnicos y los procedimientos que realiza	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿De qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general Identificar de qué manera la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023</p>	<p>V1: Calidad de atención Dimensiones: - Técnico - Humano - Entorno</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Aplicada. Nivel: Correlacional Diseño: No experimental</p>
<p>Problemas específicos PE1: ¿De qué manera el nivel técnico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente de un hospital – 2023? PE2: ¿De qué manera el nivel humano de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023? PE3: ¿De qué manera el nivel entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023?</p>	<p>Objetivos específicos OE1: Identificar de qué manera el nivel técnico de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023. OE2: Identificar de qué manera el nivel humano de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023. OE3: Identificar de qué manera el nivel entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis específicas HE1: Existe relación significativa entre el nivel técnico de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023. HE2: Existe relación significativa entre el nivel humano de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023. HE3: Existe relación significativa entre el nivel entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023.</p>	<p>V2: Satisfacción del paciente Dimensiones: - Accesibilidad - Conforta - Mantiene relación de confianza</p>	<p>Población: Estuvo conformada por 80 pacientes Muestra: Muestra censal. Técnica de recolección de datos: Encuesta Instrumento de recolección de datos: - Cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería - Cuestionario sobre la satisfacción del paciente</p>

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de ítems lo cual deberá de marca con un aspa en el casillero que cree correspondiente, tiene que responder de manera clara y con la verdad.

Totalmente acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Dimensiones	Ítems	TA	A	I	D	TD
		5	4	3	2	1
Técnico	1. El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
	2. La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
	3. Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
	4. La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la).					
	5. Se siente seguro (ra) con los cuidados que le brinda la enfermera.					
	6. La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar.					
Humano	7. La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
	8. La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
	9. La enfermera le brinda un trato amable.					
	10. La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
	11. La enfermera acude oportunamente al llamado.					
	12. La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
	13. La enfermera mantiene la privacidad del paciente.					
Entorno	14. El profesional de enfermería muestra interés por la higiene y el orden.					
	15. Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza					
	16. La enfermera le hace participar en su autocuidado.					
	17. La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
	18. La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulacion.					
	19. La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.					
	20. La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

Nota: Instrumento de Rosales (2017)

Cuestionario sobre la satisfacción del paciente

Instrucciones: A continuación, se presentará una serie de ítems lo cual deberá de marca con un aspa en el casillero que cree correspondiente, tiene que responder de manera clara y con la verdad.

Totalmente acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

Dimensiones	Ítems	TA	A	I	D	TD
		5	4	3	2	1
Accesibilidad	1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.					
	2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo					
	3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud					
	4. La enfermera responde rápidamente a su llamado					
	5. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal					
Conforta	6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente					
	7. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento					
	8. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles					
	9. La enfermera es alegre					
	10. La enfermera lo escucha con atención					
	11. La enfermera habla con usted amablemente					
	12. La enfermera involucra a su familia en su cuidado					
Mantiene relación de confianza	13. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación					
	14. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud					
	15. La enfermera le pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor					
	16. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados					
	17. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento					
	18. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted					
	19. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					

Nota: Instrumento de Rosales (2017)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023", cuyo autor es GASTELU MARTINEZ YRIS NOEMI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 31-07-2023 08:34:19

Código documento Trilce: TRI - 0613265