



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN UN
CENTRO CLÍNICO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN,
LIMA – 2022**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR
MARITZA ABIGAIL RODRIGUEZ LOBO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR
DR. JOSÉ CARLOS APARCANA HERNÁNDEZ
CÓDIGO ORCID N°0000-0001-7398-6817

CHINCHA, 2023

Asesor

Dr. José Carlos Aparcana Hernández

Miembros del jurado

-Dr. Giorgio Alexander Aquije Cárdenas

-Mg. Susana Marleni Atuncar Deza

-Mg. Kelly Fara Vargas Prado



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Dra. Juana Marcos Romero

Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud

Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que MARITZA ABIGAIL RODRIGUEZ LOBO, estudiante de la Facultad de ciencias de la Salud, del programa Académico de Enfermería, ha cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

TITULADO: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN UN CENTRO CLÍNICO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN, LIMA – 2022"

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

Dr APARCANA HERNANDEZ José Carlos
CODIGO ORCID: 0000-0001-7398-6817

Declaratoria de autenticidad de la investigación

Yo, Maritza Abigail Rodríguez Lobo identificado(a) con DNI N°75174003 en la condición de estudiante del programa de estudio de enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

08%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 21 de febrero 2023



Maritza Abigail Rodríguez Lobo
DNI: 75174003

Dedicatoria

A nuestro padre celestial, a mis padres: Luis y Marion; mi hermano Jesús; mi abuelo Francisco; mi abuela Nona; mis tíos: Sandro, Saúl, Néstor, Raúl; mi perrita panzona y el gallo Pepe.

Maritza

Agradecimiento

A nuestro divino Dios por la posibilidad de continuar con vida y contar con buena salud, realizando mi tesis con mucho esfuerzo y entusiasmo; me protegió y lo sigue haciendo durante toda esta pandemia.

A la entidad que me permitió realizar mi trabajo de tesis y así haber logrado ser una profesional, Universidad Autónoma de Ica.

A mi asesor el Dr. José Carlos Aparcana Hernández quien me orientó en todo este proceso del trabajo de investigación de la tesis; porque tuvo paciencia y mucho entusiasmo para poder enseñarme.

A mi mamá Marion por brindarme apoyo de manera emocional y económica para poder sacar el título y así ser una excelente profesional.

A la clínica el cual me brindaron facilidades para poder realizar mis encuestas y poner en práctica mis instrumentos a los pacientes que se encontraban hospitalizados; sabiendo que todo esto de la pandemia hubo limitaciones, pero supieron apoyarme en ello.

A mí misma por no dejarme rendir fácilmente ya que demostré perseverancia durante todo el momento del proceso del desarrollo de mi indagación.

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Metodología: Tipo básico, prospectivo y transversal de enfoque cuantitativo; se utilizó a 92 pacientes como la muestra, los cuales contestaron a 2 instrumentos, siendo estos: Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería y el instrumento SERVQUAL para la satisfacción de los pacientes.

Resultados: Se analizó que, en cuanto a la calidad de atención de los profesionales de enfermería, el 50.0% (46) de pacientes agregó que se halla en un nivel de deficiencia; el 38.0% (35) se encuentra en un rango regular y el 12.0% (11) mantienen que hay un nivel nominado como bueno, referente a la satisfacción del paciente el 89.1% (82), sostienen que existe un nivel por mejorar de satisfacción; 5.4% (5) en proceso; y el 5.4% (5) expresan que existe un nivel aceptable de satisfacción.

Conclusiones: Hay asociación entre las variables indagadas, a saber, calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022, con un valor Rho (0.217) y p-valor (0.038), de manera que existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad percibida en cuanto a la atención, menor resultará la satisfacción que experimente el paciente.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción del paciente

Abstract

Objective: To determine the relation between the quality of nursing care and patient satisfaction treated in a clinical center in the hospitalization area, Lima – 2022.

Methodology: Basic type, prospective and cross-sectional quantitative approach; 92 patients were used as the sample, who answered 2 instruments, being these: Nursing care quality questionnaire and the SERVQUAL instrument of patient satisfaction.

Results: It was analyzed that regarding the quality of care of the nursing professionals, 50.0% (46) of patients added that it is in a deficient level; 38.0% (35) are in a regular range and 12.0% (11) maintain that there is a level nominated as good, regarding patient satisfaction 89.1% (82), maintain that there is a level of satisfaction to be improved; 5.4% (5); and 5.4% (5) express that there is an acceptable level of satisfaction.

Conclusions: There is a relationship between the quality of care provided by nursing professionals and patient satisfaction in a clinical center in the hospitalization area, Lima - 2022, with a Rho value (0.217) and p-value (0.038), so that there is a positive linear trend between both variables, the lower the quality of care, lower the satisfaction experienced by the patient.

Keywords: Quality of nursing care, patient satisfaction.

Índice general

Portada	
Constancia de aprobación de investigación	iii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice general / Índice de tablas académicas y de figuras	ix
I. INTRODUCCIÓN	15
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
2.1. Descripción del Problema	17
2.2. Pregunta de investigación general	20
2.3. Preguntas de investigación específicas	20
2.4. Objetivo General	21
2.5. Objetivos Específicos	21
2.6. Justificación e importancia	22
2.7. Alcances y limitaciones	23
III. MARCO TEÓRICO	25
3.1. Antecedentes	25
3.2. Bases teóricas	31
3.3. Marco conceptual	41
IV. METODOLOGÍA	43
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	43
4.2. Diseño de la Investigación	44
4.3. Hipótesis general y específicas	44
4.4. Identificación de las variables	45
4.5. Matriz de operacionalización de variables	46
4.6. Población - Muestra	49
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	51
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos	54
V. RESULTADOS	56
5.1. Presentación de Resultados	56

5.2. Interpretación de Resultados	73
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	79
6.1. Análisis inferencial (*)	79
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	88
7.1. Comparación resultados	88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
ANEXOS	109
Anexo 1: Matriz de Consistencia	109
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	113
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	120
Anexo 4: Base de datos	121
Anexo 5: Informe de Turnitin al 28% de similitud	138
Anexo 6: Evidencia fotográfica	139

Índice de tablas académicas

	Pág.
Tabla 1 Datos sociodemográficos de pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	56
Tabla 2 Calidad de atención de enfermería en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima -2022.	57
Tabla 3 Dimensión humana en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	58
Tabla 4 Dimensión técnico-científica en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.	59
Tabla 5 Dimensión entorno en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	60
Tabla 6 Satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.	61
Tabla 7 Dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.	62
Tabla 8 Dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	63
Tabla 9 Dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	64
Tabla 10 Dimensión de empatía en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	65

Tabla 11	Dimensión de aspectos tangibles en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	66
Tabla 12	Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente.	67
Tabla 13	Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y fiabilidad.	68
Tabla 14	Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta.	69
Tabla 15	Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y seguridad.	70
Tabla 16	Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y empatía.	71
Tabla 17	Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y aspectos tangibles.	72
Tabla 18	Prueba de distribución normal con Kolmogórov-Smirnov	79
Tabla 19	Estadígrafos correspondientes a la variable calidad de atención de enfermería y sus dimensiones.	80
Tabla 20	Estadígrafos de la variable satisfacción y sus dimensiones.	81

Índice de figuras

	Pág.	
Figura 1	Calidad de atención de enfermería en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.	57
Figura 2	Dimensión humana en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.	58
Figura 3	Dimensión técnico-científica en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.	59
Figura 4	Dimensión entorno en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.	60
Figura 5	Satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.	61
Figura 6	Dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	62
Figura 7	Dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	63
Figura 8	Dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	64
Figura 9	Dimensión de empatía en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	65
Figura 10	Dimensión de aspectos tangibles en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.	66

Figura 11	Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente.	67
Figura 12	Calidad de atención de enfermería y fiabilidad.	68
Figura 13	Calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta.	69
Figura 14	Calidad de atención de enfermería y seguridad.	70
Figura 15	Calidad de atención de enfermería y empatía.	71
Figura 16	Calidad de atención de enfermería y aspectos tangibles.	72

I. INTRODUCCIÓN

Es conocido que la calidad en cuanto a la atención impartida por los personales en salud resulta ser un procedimiento dirigido a satisfacer lo que exige el paciente y proteger su dignidad personal. En ello la perspectiva que tienen los pacientes, así como la calidad referente a como los atienden es una parte importante para aumentar la competitividad de la industria de la salud. Determinar los requisitos y expectativas de las diferentes secciones de los pacientes hospitalizados es elemental para lograr la satisfacción.

Las enfermeras se preocupan por la calidad de la atención y deben saber lo que perdieron, porque lo están haciendo para evitar otro momento y así obtener la misma calidad como consistencia de la nueva atención.

La detección de los cuidados de enfermería faltantes brindó datos sobre cuando se le dio seguimiento y debido a que muchas veces no se completa cuando se realiza dicha acción, esto puede generar insatisfacción en los pacientes, la calidad del cuidado es casi toda actividad que se presenta, se puede considerar este desenlace bueno o malo dependiendo de lo que se haya logrado. Sin embargo, se sabe que toda acción tiene un efecto resultante en dicha calidad respecto al cuidado en el paciente se conoce como satisfacción, así como estos dos conceptos se relacionan entre sí, a veces es difícil distinguirlos, porque tiene una relación entre ambos.

Por ello se diseñó como ideal determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Esta indagación se enmarcó en los subsecuentes apartados:

El capítulo I dio inicio a la parte introductoria, donde se da una presentación sobre el trabajo en donde se tiene en cuenta las ideas y definición de las variables que sostiene la indagación; por su parte en el capítulo II se detalla el problema que incluye a detalle la problemática, interrogantes, objetivos, justificación e importancia del estudio de lo que se realizó; en tanto para el capítulo III se tomó en consideración lo referente al marco teórico donde se consignó las indagaciones predecesoras en el ámbito internacional y nacional, asimismo se consignó las bases teóricas que fundamentó el estudio además del marco conceptual donde se enlistó los términos más empleados en esta indagación con su respectiva definición. Ulteriormente, en el capítulo IV perteneciente al método que orientó a la indagación, se insertó el tipo, conjuntamente con el diseño donde se encuadró el estudio, los supuestos a probarse, cada una de las variables con su correspondiente operacionalización, incluso se agregó la muestra de análisis junto con la técnica e instrumentos gestionados que posibilitaron examinar y descifrar cada uno de los datos; de igual forma, para el capítulo V asignado como resultados donde se encontraron las figuras y tablas con sus respectivas descripciones; el capítulo VI análisis de resultados, está basado en la interpretación de las hipótesis, entre otras pruebas y capítulo VII discusión de resultados, donde se comparó con cada antecedente, marco teórico y resultados.

La autora.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

Esta indagación original dio a conocer los diferentes problemas que se presentan y cómo se vinculan las variables de interés, tanto la calidad en cuanto a la atención que se imparte en enfermería y la variable nominada satisfacción de los pacientes con el objetivo de especificar la asociación entre dichas variables.

En el contexto internacional; la Organización Mundial de la Salud¹ [OMS] determinó, que ciertos países que cuentan con ingresos bajos y medianos, entre 5,7 y 8,4 millones de individuos dejan de existir cada año por una atención de mala calidad, revelando un 15 por ciento de todos los decesos en estos países; 1 de cada 10 pacientes es hospitalizado en países de altos ingresos; 7 de cada 100 pacientes hospitalizados desarrollarán un contagio asociado a la atención sanitaria. Se estima que 24% siendo un porcentaje contiguo de los pobladores a nivel de todo el mundo, es decir 1800 millones de individuos, habitan en condiciones inestables que dificultan la posibilidad de aquellas prestaciones básicas de salud de alta calidad. Gran mayoría de las muertes maternas, infantiles y neonatales prevenibles ocurren bajo estas condiciones.

La experiencia de Saudí en la Revista Internacional de Práctica de Enfermería², señaló diferentes publicaciones que contiene distintos grados de satisfacción que evidencian los pacientes que se hallan en hospitalización bajo la atención de personal de enfermería. En países como Arabia Saudita con 86% y de igual forma se identificó tasas bajas que contemplaba el 20% de desacuerdos de insatisfacción de los pacientes.

En el contexto latinoamericano; Santana J et al³ citó que en el Centro-Oeste situado en el país de Brasil se desarrolló una

indagación acerca de pacientes hospitalizados que evalúa la calidad alusiva al cuidado, la satisfacción percibida por el enfermo y la asociación entre ambas que tuvo un 92%, preponderando la necesidad de que la entidad enfoque sus ideales de calidad de atención en un sistema que está continuamente evaluado y cumple con las expectativas del paciente.

Por otro lado, en Honduras^{4,5} se desarrolló encuestas de satisfacción a los usuarios en salud, las cuales muestran que 57.37% de los individuos se hallan satisfechos referente a la calidad de asistencia que han experimentado. En Ecuador, se demostró que la mayoría de los servicios de consulta son de medicina general, lo cual representa el 55.1%. Asimismo, el reconocimiento global es un alto nivel de satisfacción del 77.4 %.

En el contexto nacional; desde hace varios años en el hospital regional concerniente a la ciudad de Chiclayo se ha podido observar un decadente desempeño por parte del personal de enfermería, constantemente se revela algunos atributos de índole conductual entre ellas el retraso, absentismo y desinterés para cumplir sus cargos, haciendo que la calidad se vea afectada por reclamos y quejas de parte de los usuarios, produciendo enfrentamientos, en ello también disconformidad permanente por sus jefes de las diferentes áreas, conductas y actitudes en la prestación del servicio.⁶

Por otro lado, Chumpitaz M⁷; demostró que las enfermeras brindaron una atención de calidad del 64.6% teniendo un rango de nivel nominado como medio, alrededor de 19.6% tuvieron un rango de nivel nominado como bajo y el 15.7% obtuvo un rango de nivel nominado como alto. De igual manera, los pacientes que se encontraron en hospitalización, es decir, el 47.6% de ellos lograron expresar que su satisfacción se situaba en el rango de nivel medio,

en tanto 29.1% relató que posee una satisfacción en un rango de nivel catalogado como alto y 23.3% contaron que su satisfacción se posicionó en un rango de nivel bajo. En tanto, la localidad se percató de precariedad en la calidad referente a la asistencia y con predilección a continuar decreciendo esta apreciación en nosocomios tanto del Minsa y EsSalud. Por consiguiente, constituye una de las trabas más imponentes dentro del nosocomio lo asociado a la calidad de atención la cual fue precaria, siendo esta un limitante que impide llegar a intervenciones simples.

Acorde a un relato que fue reportado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú⁸ - INEI, hay reportes sobre la satisfacción de los usuarios al incorporarse a la unidad nominada cuidados intensivos, siendo inadecuada el cómo perciben la calidad referente a la atención que reciben, comparan esto con el Hospital Arzobispo Loayza que tuvo un 23%, un 22% fue el Hospital María Auxiliadora, 34% el Hospital Daniel Alcides Carrión del Callao y en cuanto al Hospital Dos de Mayo fue 36%, el mismo hospital Rebagliati, todo el apoyo logístico y técnico; esto prueba que la enfermería reduce la calidad ligada a la atención en las intervenciones de enfermería, donde falta mano de obra para atender el llamado del paciente, las personas están menos motivadas, las relaciones interpersonales son inadecuadas, sienten que su presentación es inapropiada.

En la Encuesta Nacional de Hogares⁹ (ENAH), se realizó un estudio para examinar la satisfacción que han experimentado los pacientes con el interés en nosocomios, a partir de datos de ello se obtuvo que, a nivel nacional, el 74,3% de las personas atendidas en las instauraciones del Ministerio de salud manifestaron recibir muy buenos servicios. Algunos residentes están menos satisfechos con la atención que reciben. Un aumento en la satisfacción de estos pacientes mejorará la calidad ligada a la atención dentro del Ministerio de salud.

En el contexto local; durante el desarrollo de las actividades en el centro clínico se constató que una corporación de trabajadores del área de salud no transmitían un interés de calidad pertinente, por ello la penuria de una inapropiada construcción, escasez de implementos e insuficiencia de personal, generaba una insatisfacción en el usuario de comentarios que tenían ciertos pacientes de forma dañina entre ellos destacan: “la atención fue horrible”, “el personal de enfermería me alzó la voz”, “a nadie le importa si me muero, porque nadie está pendiente de mí”, “aquí continuo esperando a que se dignen en atenderme”, “hay carencia de medicamentos”, entre otras manifestaciones, demostrando que la calidad de atención está generando la pretensión de no asistir al centro clínico, de igual manera los pacientes expresaron que no logran tener una buena satisfacción con el servicio de hospitalización el cual hay poca atención y se muestran insatisfechos por la decadencia de empatía que muestra el trabajador de salud. Por ello surgieron las siguientes interrogantes:

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?

2.3. Preguntas de investigación específicas

PE1. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?

PE2. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?

PE3. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?

PE4. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?

PE5. ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?

2.4. Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

2.5. Objetivos Específicos

OE1. Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

OE2. Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

OE3. Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

OE4. Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

OE5. Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

2.6. **Justificación e importancia**

Esta indagación se fundamentó alrededor de los subsiguientes criterios:

Justificación teórica: Se realizó el trabajo sobre la variable nominada como calidad de atención de enfermería ligada a la satisfacción que pudieron brindar los enfermeros asistidos en el nosocomio, porque sustentó en forma acertada el concepto a la persona, familia y población en absoluto, teniendo en cuenta es oportuno que con ello se pretendió conseguir nivelaciones elevadas de satisfacción en los pacientes, en ello los usuarios se transforman en un importante evaluador sobre la atención que se espera recibir y logren cubrir sus necesidades; la investigación brindó un horizonte de altura de acuerdo al deber profesional en enfermería para obtener la excelencia.

Justificación práctica: Este estudio se basó en la calidad referente a la asistencia recibida por los individuos atendidos por el personal de enfermeros; en ello logrando herramientas que favorezca al personal a brindar una atención oportuna, eficaz y humana basada en la calidad de la atención que dan, lo que es más trascendente para aumentar la satisfacción de cada uno de los pacientes con la asistencia que reciben; la indagación reveló una correlación con diferentes aspectos relacionados con la calidad ligada a la atención de profesionales de enfermería y la satisfacción que percibe el paciente en un centro clínico concerniente al área de hospitalización, Lima 2022, ya que permitió identificar algunas deficiencias que pueden presentar soluciones e implementarlas; para dar mejoría a la calidad con la que los individuos son atendidos y con ello lograr que este quede satisfecho; también resulta ser de gran beneficio para el personal del área de enfermería reconfortar la calidad con la que atienden, creando una mayor responsabilidad así como comprometiéndose aún más de manera social en las actividades diarias, garantizando así la mejor recuperación posible para el paciente.

Justificación metodológica: Los resultados de la investigación fueron útiles, la consecución de otras indagaciones ligadas a la problemática. Por lo tanto, puede ser considerado como un antecedente para indagaciones futuras que contribuyan en comprender la calidad de atención junto con la satisfacción que sienten tener los pacientes. Metodológicamente se tuvo en cuenta la confiabilidad y validez de dos instrumentos de medición que fueron empleados para que puedan ser gestionados en otros estudios, que tengan variables similares; para poder comparar con otras realidades en los servicios hospitalarios.

Importancia

Es indispensable conocer la calidad referente al cuidado que se les da a los enfermos para poder determinar, si ha habido una adecuada atención oportuna; de ello se supo también acerca de la satisfacción que un paciente pueda tener en todo el proceso, para eso es importante realizar las consultas y preguntas de cómo ha sido el trato que han recibido los pacientes, para poder tener mayores expectativas respecto a ello en la atención y satisfacción.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Alcance social: La investigación referida a lo social, se busca mejorar la relación entre el paciente y la enfermera en lo hospitalario, teniendo en cuenta lograr la satisfacción del paciente en tanto a la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía que tienen que ver con la calidad de atención de enfermería.

Alcance geográfico: La investigación referida a lo geográfico, tiene de alcance y aplicación de la población de pacientes hospitalizados en un centro clínico en la ciudad de Lima.

Alcance temporal: La investigación se realizó durante el periodo del año 2022.

Alcance metodológico: En base a lo metodológico la investigación busca determinar el nivel de relación ya sea positivo o negativo entre las variables que se llegaron a proponer en el estudio: calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Limitaciones

Se considera como limitación lo asociado con el acceso que se tuvo con los individuos a analizar. La escenografía desplegada con el brote de la enfermedad del COVID- 19 ha ocasionado variación en las diferentes funciones del individuo, promoviendo normas de seguridad por parte de los centros de salud lo cual hace difícil el acceso al personal, por lo tanto, se coordinó con los gestores del centro hospitalario con la finalidad de poder comprometerse con el cumplimiento de protocolo de bioseguridad y lograr la autorización correspondiente.

De igual manera algunos pacientes no quisieron que se les realizara las encuestas por lo mismo que no desearon colaborar con el cuestionario, por ello no se insistió ni se les obligó, ya que toda encuesta fue voluntaria.

Otro factor limitante son las fuentes bibliográficas. Recientemente se están reabriendo las bibliotecas y están dando facilidades para ingresar con el carnet de vacunación que se debe contar con todas las dosis y así poder revisar investigaciones similares a este estudio, de igual manera por el medio virtual existen páginas confiables las cuales proporcionan información que se requiera.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

A nivel internacional

Arcentales G, Esa I, Ramírez A. (2021) tuvo el propósito de especificar el grado de satisfacción de los pacientes quirúrgicos en relación a la asistencia de los enfermeros. Método: la investigación fue cuantitativa, prospectiva, descriptiva, transversal y no experimental, la población fue 200 pacientes, instrumento escala de Likert, resultados: demuestran que los profesionales de enfermería atienden de manera óptima y hay mayor satisfacción con la atención de mujeres jóvenes de nivel 3, alcanzó a concluir que la satisfacción desde la valoración de los pacientes quirúrgicos concerniente a los cuidados de los enfermeros permiten identificar potencialidades así como las deficiencias en el campo del estudio.¹⁰

En tanto, Ruydiaz K, Saldarriaga G, Fernández S. (2018) presentó el ideal de precisar el grado de satisfacción que sintieron los individuos que permanecieron en hospitalización en vínculo con la calidad de la asistencia ofrecida por parte de los enfermeros; se desplegó una indagación de alcance descriptivo y transversal; 280 pacientes integraron la muestra de análisis, a quienes además se les suministró el instrumento conocido como Caring Assessment Instrument CARE-Q. Dentro de los resultados se logró evidenciar un grado elevado de satisfacción en el área quirúrgica y en hospitalización con 38 por ciento y 52 por ciento respectivamente, el nivel nominado como medio fue ocupado por medicina interna con 57 por ciento. Logrando arribar a la conclusión de que la calidad ligada a la asistencia de los enfermeros desencadena interiorizar los actos que son valorados por los individuos de manera positiva.¹¹

Por su lado, Franco A. (2019) buscó como objetivo establecer asociación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción de

pacientes; la indagación se enmarcó en un nivel descriptivo y transversal, de enfoque cuantitativo, un total de 2400 sujetos integraron la población y a estos se les gestionó un instrumento SERVQUAL. Los hallazgos mostraron que efectivamente las dimensiones relacionadas a la interacción profesional – paciente, son los que presentaron mayores debilidades. Se pudo finiquitar que existe una variedad de tipos de pacientes por lo que las capacidades es la detección para demostrar las técnicas de interacción adecuada.¹²

También autores como Angulo T, Gómez S. (2017) persiguió como objetivo precisar la calidad en cuanto a la atención de los profesionales de enfermería tomando en cuenta la crítica de los enfermos pertenecientes a la unidad de hospitalización del nosocomio Santiago; indagación de enfoque mixto con un alcance descriptivo y acorde al tiempo transversal, participó un grupo de 132 pacientes a quienes se les gestionó un instrumento nominado como Caring Assessment Instrument CARE-Q. Sus resultados acordes a las categorías corroboraron que se alcanzó una calificación de seguimiento de 94 por ciento, sucesivo con la accesibilidad que fue 86 por ciento. Se finiquitó que los enfermos lograron percibir un grado alto puesto que se sintieron satisfechos con respecto a la actuación que demostraron los enfermeros durante la asistencia que ofrecieron.¹³

Soto P, Barrios S, Molina Y. (2017) buscó como objetivo precisar la existencia de asociación entre el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) y la satisfacción laboral junto a la calidad de cuidado, metodología encaminada por medio del estudio observacional, de alcance descriptivo en paralelo fue correlacional y ecológico-mixto como tipo, tuvo un subgrupo de 35 enfermeros a los cuales se les gestionó un instrumento en escala SERVQUAL. Referente a los resultados, estos reflejaron que los enfermeros evidenciaron niveles medios de satisfacción referente a sus labores, concluyéndose que

SQT está ligada a la satisfacción en el trabajo juntamente con la calidad de asistencia reflejando descubrimientos que no resultan ser indiscutibles.¹⁴

A nivel nacional

Torres M. (2021) persiguió como objetivo precisar el vínculo que hay entre la calidad de atención de los profesionales de enfermería y la satisfacción valorada por los enfermos que asisten a hospitalizarse; en relación a la metodología, dicha indagación fue aplicada, bajo un diseño donde no hubo manipulación y tuvo un alcance descriptivo y a su vez fue de correlación, contó con un subgrupo de 70 sujetos a los cuales se les gestionó el instrumento en escala SERVQUAL; concerniente a los hallazgos, se evidenció que 30% de los enfermos han considerado que la calidad que recibieron al recibir la atención por parte de los enfermeros es deficiente; se finiquitó que hay un vínculo entre calidad de atención de los enfermeros y la satisfacción por parte de los enfermos que asisten a hospitalizarse al nosocomio San José perteneciente a Cusco en el periodo 2021.¹⁵

Ticona M. (2018) se encaminó hacia el ideal de establecer el vínculo de la calidad de atención por parte de los profesionales de enfermería con el nivel de satisfacción que apreciaron los enfermos que han concurrido a la unidad de hospitalización para el servicio de cirugía; metodología correlacional, de diseño no experimental, instrumento de cuestionario, muestra de 80 pacientes, los resultados reflejaron que 38.75% de los pacientes consideraron que habían vivido una experiencia desagradable, en tanto 50% de los pacientes que estuvieron hospitalizados estuvieron insatisfechos con el servicio recibido en cirugía; alcanzó a concluirse que hay asociación entre las variables analizadas y esta fue significativa.¹⁶

Ordinola D. (2020) tuvo el objetivo de precisar la asociación entre calidad de atención de los enfermeros y la satisfacción generada en el enfermo que concurre al consultorio tópico de enfermería,

metodología encaminada en un diseño donde no hubo alteración de variables, de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo juntamente con el correlacional, con 103 integrantes como muestra a quienes se les gestionó un instrumento SERVQUAL, dentro de los resultados se logró corroborar la existencia de asociación positiva de grado débil es decir 0.399 con significancia de 0.000 el cual es claramente menor a la precisión asumida, por lo cual se asocia la calidad de atención del personal de enfermería con lo satisfecho que se sintieron los enfermos que concurren al consultorio tópico del nosocomio.¹⁷

Zuñiga Y. (2019) sustentó como objetivo corroborar el vínculo de la calidad del cuidado del personal de enfermeros con la satisfacción de los enfermos de edad adulta que se halla hospitalizado; la indagación fue cuantitativa cuyo alcance fue descriptivo y transversal, a su vez fue analítica, usó la técnica de la entrevista para una muestra de 120 integrantes; los hallazgos evidenciaron que del total de sondeados, 50.8 por ciento aseveró que la calidad de la asistencia de los enfermeros está en nivel regular, mientras que 45 por ciento acotó que fue regular, se concluyó que se vinculan la calidad de cuidado junto con lo satisfechos que se encuentran los enfermos que recibieron la asistencia.¹⁸

Laurente Y, Ortiz B. (2018) con el objetivo de precisar el vínculo entre la satisfacción y la calidad de asistencia que se le ha dado al enfermo de un nosocomio quirúrgico , en cuanto a la metodología esta indagación fue correlacional, muestra de 40 pacientes, técnica de instrumento fue recolección de datos, como resultado se obtuvo que el 30 por ciento presentó una vinculación exigua de satisfacción con referencia a la calidad de la asistencia ofrecida por enfermería, a su vez, el 25 por ciento manifestaron su insatisfacción por una calidad de atención deficiente en la dimensión nominada como humana se halló un 62.5 por ciento. Dando por conclusión que hay

una vinculación entre la satisfacción y la calidad de la asistencia la cual es directa y significativa.¹⁹

A nivel local

Chumpitaz M. (2019) tuvo el objetivo de precisar la asociación que hay entre la calidad de atención de los profesionales de enfermería y la satisfacción que ha experimentado el enfermo que estuvo en hospitalización en un nosocomio privado de Lima en 2018, con metodología de tipo aplicada con enfoque de carácter cuantitativo y alcance descriptivo y correlacional, la población fue de 206 se aplicó lista de cotejo; referente a los resultados, se obtuvo que 64.6 por ciento de las profesionales en enfermería ofrecieron una asistencia con calidad de nivel medio, en tanto 19.6 por ciento brindaron una asistencia de nivel bajo y el 15.7 por ciento impartió una atención de grado alto. Lográndose concluir que hay asociación positiva entre la calidad ligada al cuidado de las licenciadas y la satisfacción que apreció el enfermo que se encontró en hospitalización.⁷

Gamarra E. (2017) tuvo como ideal precisar el grado de satisfacción de los pacientes en la unidad de hospitalización en relación a la competencia para comunicarse con los enfermeros en la prestación de medicina, metodología concerniente al enfoque de índole cuantitativo, prospectivo y de corte transversal, con 150 pacientes integrantes de la población, a los cuales se les gestionó un cuestionario cuyo tipo fue Likert; con resultados de que el 54% de los sondeados evidenció un grado de satisfacción catalogado como satisfecho. Se pudo concluir que hay una proporción mayor de pacientes que evidencian un grado de satisfacción.²⁰

Marcelo D. (2020) tuvo el ideal de precisar el vínculo entre la calidad del cuidado propiciado por los enfermeros y la satisfacción percibida por los pacientes; indagación de tipo aplicada, siendo su enfoque el cuantitativo, con un nivel correlacional de diseño donde no se efectuó experimento alguno y de tiempo transversal, contó con una

población de 120 pacientes en hospitalización a quienes se les administró una encuesta siendo de tipo Likert. Consiguiéndose como resultado que hay correlación la cual fue significativa. Se concluye que hay asociación entre las dimensiones concernientes a la calidad del cuidado brindado por los enfermeros y la satisfacción que sintió el enfermo, dicha asociación fue positiva y significativa.²¹

Zapata P. (2019) tuvo el objetivo precisar la percepción sobre calidad de atención del personal de enfermería en pacientes hospitalizados, metodología enfoque cuantitativo, diseño no experimental, acorde al tiempo fue transversal, de nivel descriptivo, con una población de cien pacientes a quienes se les administró el instrumento CUCACE; los resultados reflejaron que 46 por ciento de los individuos tuvieron una percepción como muy buena sobre la calidad en la atención que recibieron del personal de enfermeros, en tanto 37 por ciento la percibieron como muy buena y el 17% agregó que fue buena, por su parte ningún paciente consideró que haya sido mala o regular, se concluye que en mayor proporción los individuos que estuvieron hospitalizados catalogaron la calidad en cuanto a la atención de los enfermeros como muy buena.²²

León E. (2018) tuvo como objetivo precisar la calidad de atención dada por enfermería acorde punto de vista de los individuos de consulta del servicio de cardiología en el nosocomio analizado, la metodología se guio por la ruta cuantitativa, abarcando el alcance descriptivo y según el tiempo fue transversal, se gestionó una encuesta de tipo Likert a una muestra de 70 sujetos, referente a los resultados, se logró que del total de encuestados, el 81.4% de los individuos valoraron la calidad de atención como de nivel regular, 17.1 por ciento la valoraron como buena y solo el 1.4 por ciento la calificó como deficiente; concluyéndose que la calidad referente a la asistencia dada por profesionales de enfermería se percibió como de nivel regular, teniendo como el inconveniente sobresaliente la actitud que toman los enfermeros con el paciente.²³

Espinoza G. (2018) tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente en relación a la calidad de atención recibida por el desempeño de los enfermeros dentro del programa para personas con diabetes, en cuanto a la metodología se encaminó en la ruta cuantitativa, con un alcance descriptivo y por el tiempo fue transversal, fueron 60 pacientes integrantes de la población a quienes se les gestionó una encuesta de tipo Likert; en tanto los resultados arrojaron que la satisfacción de 55 por ciento de los pacientes se situó en el nivel medio, 23 por ciento lo percibió como alto y el 21 por ciento lo valoró como bajo; se concluyó que el paciente perteneciente al programa indicado percibe en un nivel medio su satisfacción en referencia a la asistencia que ha recibido.²⁴

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de atención de enfermería

3.2.1.1. Conceptualización de calidad de atención en enfermería

Acorde con la literatura la OMS²⁵ define a la calidad de atención de la siguiente manera “grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud”.

De dicha definición se puede entender que el profesional de salud tiene el deber y la obligación de dedicarse arduamente en el servicio que brinda a la persona logrando óptimos resultados que el mismo personal de salud demuestra mediante sus conocimientos científicos y la práctica dentro de la cobertura sanitaria.

Para Chumpitaz M⁷ se basa a las personas, familia, comunidad oportuna, humana, personalizada, eficiente, conforme a los

estándares, estableciendo prácticas responsables, autorizadas sobre la base de normas, valores sociales, técnicos, científicos, ética y humanidad.

Por otra parte, la labor que realizan las enfermeras según (Nursing in Today's World—Challenges, Issues, and Trends)²⁶ en los diferentes ámbitos asistenciales de todos los niveles en muchos casos demostrará que deben tener un compromiso profesional genuino, posiblemente mediante muchos factores, en los que predomina el trabajo frecuente y pocas veces proactivo; cabe mencionar que existen dos enfoques diferentes de la función de enfermería; un lado podemos respaldar a personas dedicadas, leales, en las que demuestren mejorar constantemente las habilidades profesionales; y por otro lado, se evidencia que las personas muestran poco compromiso con los roles que desempeñan, expresado a través de actitudes agresivas hacia los usuarios, etc.

Posteriormente, la teórica Jean Watson indica que dedicar protección e interés es una función humana; construir un vínculo productivo y de franqueza entre el personal de enfermería y el usuario, creyendo que la práctica es elemental para ganarse la llaneza del usuario, considerando las diferentes culturas y costumbres del paciente; así como las acciones, planes y estrategias, como hacia el estilo de vida de cada cultura en coordinación y apoyo.²⁷

De toda las definiciones respecto en la calidad de atención, se puede concluir el estado ideal que brinda atención para el paciente, la familia y comunidad, esforzándose por alcanzar metas específicas, entre ellas, un comportamiento adecuado, eficiente, pertinente, capacitado, experto, cumplidor, valores personales y comprensivo acuerdo para personalizar la asistencia con esperanza o parámetros del usuario establecidos como estándar

para que finalmente restauren el nivel de salud adecuada para el paciente.

3.2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención

Referente a la calidad asociada a la atención combina diferentes aspectos a tener en cuenta en el análisis, vínculo entre los ciudadanos incorporados en dicha organización (tanto profesionales como personal atendido), en otro sentido, alude a los criterios de índole técnico para el cuidado profesional y el tercer criterio hace referencia al ambiente donde se halla. En palabras de Donabedian (1966), las dimensiones que se desglosan de la calidad de atención, mencionados por Marcelo (2020)²¹ son:

Dimensión técnico-científica

Esta dimensión considera los aspectos técnico-científico de la enfermería. Por ello se considera los siguientes puntos para enfermería:

- Seguridad: se refiere al lugar donde se brinda el interés, beneficiando así a los pacientes atendidos, reduciendo los riesgos que puedan surgir en la atención.
- Eficiencia: está basado a alcanzar las metas y propósitos en la atención.
- Continuidad: se describe la secuencia permanente de la vigilancia.
- Efectividad: el interés obtendrá un resultado el cual puede ser positiva o negativa en el transcurso de la atención a los pacientes.
- Integralidad: al seguimiento holístico, que es el todo brindado al paciente.
- Eficacia: se refiere al resultado para la finalidad, del cual se utilizan distintos métodos y protocolos.

Dimensión Humana

Se encuentra basado en la interacción interpersonal, en el cual se tiene presente estas definiciones:

-Sobre los derechos del individuo: se entiende por la totalidad del individuo como tal, se encuentra en todo el desarrollo de la asistencia.

-Información completa, veraz y oportuna: está prohibido encubrir datos que se base respecto a la situación del paciente, es por ello que se tiene que dar aviso correspondiente en tono conciso y transparente.

-Interés manifiesto en el individuo: se tiene en cuenta la percepción que de tal manera el usuario observará en la atención, para así satisfacer sus necesidades.

-Amabilidad y empatía: en empatía, la calidad y asertividad tienen que ser el apoyo que sujete el interés, es por ello la finalidad de producir tranquilidad en el usuario.

-Ética: cada principio está basado en relación al área de la salud y debe estar indicado en la normatividad, en ello se mantendrá con la lealtad del profesional en salud.

Dimensión del entorno

Al brindar atención, es conveniente examinar la particularidad del servicio médico, como instauraciones para que dicha atención que se ofrezca; logren tener una percepción de disciplina, bienestar y saneamiento entre la apariencia. Es considerable que el usuario se encuentre confortable y confiado en lo que estará bien atendido, y esta condición debe ser cubierta por el hospital.

3.2.1.3. Teoría de la calidad de atención en enfermería

Desde la posición de Watson J. (2008)²⁸, da a conocer que la enfermería necesita ser practicada de una forma más interpersonal, incluyendo no sólo los aspectos mentales e interpersonales, sino también los aspectos humanos. Este último se entiende como el hecho de que va en todo lo físico y conecta con lo más profundo del paciente.

En los anteriores períodos, el personal de salud ha ignorado lo humano que creía determinar. Entonces se inicia así por entender la teoría en el cuidado humano, ante esto la teorista explica por qué ante la amenaza de deshumanización en la atención al paciente ocasionado por la reorganización funcionaria masiva en lo general por las organizaciones en salud de toda la humanidad, necesitamos redimir los aspectos humanos, mentales e interpersonales; formativo y de indagación por el lado de los profesionales en la salud.

3.2.1.4. Características de la calidad de atención en enfermería

Desde la postura de la OMS²⁵, la calidad de atención resulta ser el grado donde un servicio ligado a la salud proporciona a la persona una atención oportuna. Se basa en conocimientos mediante pruebas y fundamentos para conseguir una cobertura sanitaria universal.

A medida que las naciones trabajan para lograr una óptima atención en salud, se debe considerar posteriormente²⁹:

- Elevada nivelación en conocimientos profesionales.
- Uso eficaz en los recursos que se tenga.
- Mínimo peligro que pueda darse en los humanos.
- Alta satisfacción del paciente.
- Conmoción final sobre la salud.

Para recibir beneficios de atención médica de calidad, las prestaciones de salud deben ser²⁵:

- Oportuno: reduce el tiempo de espera y a veces los retrasos perjudiciales.
- Igualdad: provisión de atención de calidad que no difiera según el género, la raza, la ubicación geográfica y el nivel socioeconómico.
- Integrado: provisión de atención que ofrece una progresión íntegra de servicios de salud durante la vida.

-Eficiente: aprovecha de forma extrema los recursos utilizables y evita el desperdicio.

La atención de calidad se caracteriza por un enfoque holístico de manera física, mental, emocional y social; basado en evidencia científica e identificando interacciones interpersonales para el tratamiento de cómo ayudar a una persona a través del cambio, desarrollo, crecimiento o enfermedad, en todos los casos, situaciones que requieren el proceso de transformación para interactuar con el entorno.

3.2.1.5. Perfil de enfermería en el servicio

El Colegio de Enfermeros del Perú³⁰ valora como una labor auto electiva a la calidad de la atención de los profesionales en enfermería. Se considera como una labor con el acompañamiento de todo el personal contribuyendo lograr resultados óptimos, por lo tanto, la percepción de la educación y una cultura de calidad significa atención de los cuidados de enfermería, ajustando dispositivos autorreguladores con análisis de materia constructiva.

Las enfermeras cuentan con la responsabilidad de dar calidad de atención y cuidar los servicios prestados, así identificar la negligencia entre otros factores relacionados, la autorización le permite tomar medidas imprescindibles, entender y reorganizar los servicios de enfermería que facilitará el hacer frente a la pérdida de cuidados, por lo tanto, la calidad y garantía que están enfocadas al usuario.³¹

3.2.1.6. Opinión del paciente en el área de hospitalización

Los testimonios de los usuarios son datos importantes a considerar, ya que de ello se tomarán medidas para dar mejoría a la calidad de las prestaciones.

Según Regalia F (2018)³² da a entender que los pacientes requieren una atención oportuna, en tal sentido una adecuada atención servirá de mucho para disminuir las consultas y hospitalizaciones. En ello resulta ser una prioridad conocer las opiniones respecto a la atención que el paciente recibe por el mismo personal médico y de tal manera pueda ser usado como una fortaleza en la atención primaria.

Bermejo J (2014)³³ refiere que los pacientes se reconocen acorde a sus nombres, fomentando escenarios de confianza de dicho modo, satisfacer los requerimientos y lo que se espera que cada uno de los mismos brinde. Los requerimientos atañen a aquello que indudablemente el cliente anhela sentir que son cubiertas plácidamente, es complicado que un cliente experimente la necesidad de alguna cosa que descuadra sus parámetros referentes; ello resulta ser el motivo por el cual permanentemente lo plantea acorde su predilección.

Según lo citado, se entiende que cada paciente es único y de igual manera tienen diferentes formas de pensar respecto a lo que ellos desean en la atención de calidad que pueda brindar la enfermera; y es ahí donde se logrará saber si el usuario logra estar satisfecho y se logre cumplir sus necesidades.

3.2.2. Satisfacción del paciente

3.2.2.1. Definición de satisfacción del paciente

En el presente punto se parte de la definición de satisfacción, según Calva J (2009)³⁴ afirma que la satisfacción del paciente representa un sentimiento y es subjetivo al sentirse complacido. Por otro lado, la satisfacción es limitada ya que no solo es prestar el servicio, sino responder a las necesidades que forman a través del proceso ofreciendo un trato de calidad.

Es una medida en base a lo que se proporciona mediante la información sobre el logro de alcanzar los valores y expectativas, de ello los datos que se obtuvieron servirá de mucho para generar proyectos de mejora teniendo en cuenta el monitoreo en la satisfacción de los usuarios.³⁵

Por eso decimos que la satisfacción es un componente indicativo que representa el reconocimiento y percepción de la distribución en salud que el usuario observa de tal manera se complementa subjetivamente, y es por ello que las necesidades del paciente como aspectos técnicos, es una importante correspondencia a la calidad del servicio al paciente; la calidad dependerá de cómo los trabajadores en salud interactúan con los usuarios.

La satisfacción está vinculada con el conjunto de características que debe ofrecer un servicio a los ciudadanos a los cuales están designados con la intención de solucionar en primera apelación sus requisitos tanto comprendido como categórico. No obstante, la satisfacción además implica la percepción que los individuos observarán según sea el tipo de servicio proporcionado.³⁶

La satisfacción del usuario se deriva del procesamiento cognitivo de la indagación generada, ya sea por experiencia emocional durante la consumición, esto es, que resulta de la valoración ulterior al consumo y/o ulterior al uso, dando así el producto de desarrollo psicosocial de manera cognitiva y afectiva.³⁷

Por si fuera poco, se entiende que lo satisfecho que se halle un paciente no depende solamente de la calidad de atención, y de las expectativas, por supuesto, si los mismos pacientes tienden a descender en sus expectativas o tienen acercamiento restringido a uno o varios servicios, es posible que no estén satisfechos con recibir servicios relativamente mediocres, si los usuarios están

satisfechos es porque los servicios brindados cumplen o superan sus expectativas.

3.2.2.2. Teoría de la satisfacción del paciente

La teórica Hildegard Peplau y el modelo de relaciones interpersonales; acorde Peplau, el cuidado es la importancia del procesamiento interpersonal y terapéutico, por lo tanto, es la interacción humana entre un ciudadano enfermo y una persona que necesita de ayuda; Peplau contempla a la enfermería, de tal manera como la ciencia correcta en las relaciones interpersonales. El enfermero le brinda un cuidado adecuado poniéndose a su disposición, con la finalidad de poder lograr atender a sus necesidades.³⁸

La teoría de Peplau sugiere que cuando se trata de la relación enfermera-paciente, lo primero es su compromiso con el trabajo profesional. Por ello, es cumplidor y está dispuesto a satisfacer al usuario y acortar la estancia hospitalaria en el proceso de recuperación. Los usuarios sienten que sus expectativas son suficientes para alcanzar su felicidad.

3.2.2.3. Dimensiones de satisfacción del paciente

Desde la postura del Ministerio de Salud, en su “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”³⁹ agregó que se da con el propósito de homogeneizar el desarrollo de valoración de la satisfacción en los usuarios que son externos, de ello se plasmó lo que vendría ser la metodología con SERVQUAL y las dimensiones que corresponde.

Las 5 dimensiones que tiene la guía técnica modificada del Minsa son: la empatía, la fiabilidad, los aspectos tangibles, la seguridad y la capacidad de respuesta.

El proceso metodológico se da mediante el acopio de información utilizando una herramienta que mide percepciones además de las expectativas de los individuos acerca de la asistencia que se les ofreció.⁴⁰

Las dimensiones son las siguientes por el ministerio de salud³⁹:

Fiabilidad: capacidad para completar los servicios prestados.

Seguridad: evaluar la confianza que proviene de la postura de los distribuidores de atención médica evidenciando conocimiento, privacidad, cortesía, competencia, comunicación y generar confianza.

Capacidad de respuesta: resulta ser la disponibilidad de brindar a los individuos, proporcionándoles el servicio pertinente para responder a los requisitos en calidad y en tiempo razonable.

Empatía: es la aptitud que conlleva situarse en el lugar quien afronta el problema y de entender, asimismo satisfacer adecuadamente las necesidades de los demás.

Aspectos tangibles: es la presencia física del mecanismo tal como los percibe el usuario. Se refieren al estado y aspecto de las instalaciones, agrupación, infraestructura, personal capacitado, materiales de comunicación, saneamiento y confort.

3.2.2.4. Evaluación en la satisfacción del paciente.

La evaluación más común es el uso de cuestionarios de opinión que examinan las actitudes de los pacientes; lo cual la satisfacción es muy importante porque no debe existir un hospital sin pacientes, por lo que se recomienda y es esencial medir siempre la satisfacción del cliente en todos los hospitales porque es difícil esperar a que los pacientes se quejen para saber el problema.⁴¹

El usuario reconoce que, en base a la satisfacción al mezclar la prestación de servicios con la voluntad de hacer sacrificios, los pacientes satisfechos seguirán las recomendaciones y construirán

una relación sólida y positiva con el servicio que asegurará su futuro. Las instituciones no deberían existir sin pacientes; por ello el medir y localizar problemas a tiempo evitará una calamidad.⁷

3.2.2.5. Funciones de enfermería para el trato del paciente hospitalizado

Los usuarios esperan que el propio enfermero cumpla con las funciones en su hospitalización, los cuales son las siguientes⁴²:

- Organizar y proteger registros de los pacientes.
- Vigilar el estado clínico del paciente en relación con la medicación, la dieta y la actividad física.
- Animar al paciente a participar en actividades como deportes, caminar, acudir a citas hospitalarias, dormir.
- Tratamiento oral, rectal, cutáneo, intramuscular e intravenoso de pacientes hospitalizados que se brinden en el momento oportuno.
- Preparar a los pacientes para intervención quirúrgica, ayudando en el examen y tratamiento.
- Diferenciar las conductas, estado psíquico y físico del paciente.
- Ayudar a los médicos a preparar al paciente si necesita un procedimiento especial.
- Posicionamiento de pacientes hospitalizados para prevenir lesiones óseas.
- Organizar el tratamiento del paciente, para acomodar su alta al momento de su despido.

3.3. Marco Conceptual

Calidad: agrupación de particularidades y/o atributos de un elemento cuyos valores pueden ser evaluados.³⁰

Satisfacción: la definición de satisfacción es la acción con que se sosiega y responde a un sentimiento.⁴³

Satisfacción del usuario: es el notarse gustoso por la asistencia recibida en varios aspectos.⁴⁴

Satisfacción del paciente: considerado un elemento deseable e importante de la actuación médica.⁴⁵

Cuidado: es una actividad humana en la cual se basa en un proceso que va más allá de la enfermedad.⁴⁶

Calidad de la atención: se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para la cobertura sanitaria.²⁵

Hospitalización: se refiere al servicio que se le brinda al paciente, que cuenta con autorización de su médico para su diagnóstico, tratamiento y seguimiento de su estado.⁴⁷

Atención en salud: es un conjunto de sucesiones entregados a los usuarios con base en la asistencia de la sanidad de los individuos, grupos familiares, comunidades y/o poblaciones.⁴⁸

Encuesta SERVQUAL: es una herramienta de encuesta utilizada para medir lo satisfecho que se hallan los individuos con relación a la calidad del servicio prestado.³⁹

Paciente: personas que sobrellevan cualquier enfermedad física o psíquica, especialmente aquellas que reciben atención médica.⁴⁹

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

La indagación fue fundamentada en el tipo básico, prospectivo y transversal, de enfoque cuantitativo. Mata L⁵⁰ da a conocer que el estudio es de enfoque cuantitativo porque recopila datos numéricos y estadísticos, que mantienen un lógico empírico - deductiva, mediante procedimientos severos que se basa en las cantidades.

Sánchez H et al⁵¹ determinó que el estudio es de tipo básica porque aporta a la producción del conocimiento y se desarrolla con el objetivo de aumentar los entendimientos teóricos de manera formal y que dé sentido a un conocimiento de una determinada teoría.

Para Benites L⁵² se dice que es prospectivo porque se inició planteando y recopilando información en el que los participantes se inscriben en el estudio antes de desarrollar la investigación o el resultado en cuestión; por ello los participantes cumplieron con ciertos criterios para participar en el estudio.

En tanto Maguiña et al⁵³ da a conocer que es transversal porque se usa durante un cierto período de tiempo con las características, realidades y propiedades del conocimiento.

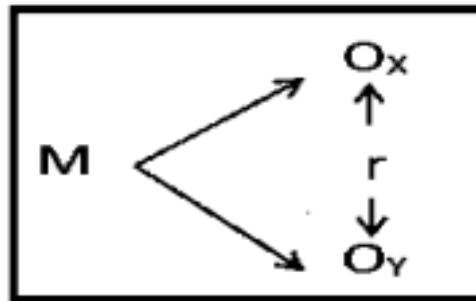
El nivel de investigación corresponde al correlacional que se ubica en el tercer nivel y de ello para Hernández R et al⁵⁴ determinó que es un estudio que evalúa la vinculación existente que puede darse entre 2 o más variables, y luego se cuantifican para establecer relación.

Con su ayuda, miden cada variable y analizan las correlaciones expresadas en la hipótesis sometida a prueba.

4.2. Diseño de la Investigación

Esta indagación se erigió en el no experimental como su diseño, a su vez fue descriptiva y también correlacional.

La gráfica es mostrada a continuación.



Donde:

M= alude a la muestra

Ox= representa la calidad de atención en enfermería

Oy= corresponde a la satisfacción del paciente

r = simboliza el coeficiente de relación

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

HE2. Existe relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

HE3. Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

HE4. Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

HE5. Existe relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

4.4. Identificación de las variables

Variable X: Calidad de atención de enfermería.

Dimensiones:

- Técnico – científica
- Humana
- Entorno

Variable Y: Satisfacción del paciente.

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos tangibles

4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala y niveles de medición
Calidad de atención de enfermería	OMS ²⁵ define que es “el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en una evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad	La variable indicada se operacionalizó por medio del cuestionario tomando como referente las dimensiones identificadas en el marco teórico, el instrumento se empleó para el acopio de los datos, la variable cuenta	Humana	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información completa - Interés manifiesto a la persona. - Amabilidad - Ética 	Escala ordinal
			Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Seguridad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Integralidad 	

	de la atención y los servicios de salud”	con 3 dimensiones, 5 indicadores y 35 preguntas.	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad 	
Satisfacción del paciente	<p>Minsa³⁹ “grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece”.</p> <p>Por ello, esta satisfacción resulta de contribución trascendental en los nosocomios para todo el personal de sanidad y así alcanzar los ideales que se anhelan para obtener éxito.</p>	<p>Es el desarrollo abundante de subjetividades el cual fue medido y evaluado por un cuestionario SERVQUAL; instrumento usado para el acopio de datos. Esta variable está contemplada con 5</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Visita diaria - Comprensión en relación a evolución. - Comprensión en relación a tratamiento. - Comprensión en relación a exámenes. - Comprensión en relación al alta. 	Escala ordinal
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Hospitalización - Exámenes de laboratorio - Exámenes radiológicos - Trámites de alta 	

		dimensiones,7 indicadores tanto para expectativa como percepción, de igual manera 22 preguntas para expectativa y 22 preguntas para percepción.	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - En cuanto a su estado de salud - En cuanto a su nutrición - En cuanto a su recuperación - En cuanto a su privacidad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Respeto - Paciencia - Saber escuchar - Interés 	
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Ambientes del servicio - Servicios higiénicos - Equipos biomédicos - Habitación 	

4.6. Población – Muestra

Población

Es el aglomerado de sujetos que tienen una o más peculiaridades, se hallan en un lugar o territorio, variando en un lapso en el período. En una información, puede tener varias poblaciones, todo conlleva según la complejidad y diversidad del objetivo.⁵⁵

En tanto, la población para esta indagación la integró 121 pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022, para poder tomar en cuenta al conjunto de personas deben estar conscientes en tiempo y espacio, de igual manera contar con edades en rango de 18 a 60 años con mínimo de 12 horas hospitalizado en el servicio; la cantidad de personas que se colocaron en la población fue por los registros del año pasado que se recopilaron según el mes que se inició la ejecución.

Muestra

Es una proporción extraída de la población, escogido por cualquier procedimiento razonable, continuamente fracción de la población. En el caso que se obtenga variedades de poblaciones, se tendría que tener también variedad en las muestras.⁵⁶

La muestra fue determinada por medio de la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

La muestra se estimó en un cálculo de 92 pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Criterios de inclusión

- Pacientes que acuden a un centro clínico del área donde se hospitalizan.
- Pacientes exclusivamente atendidos por el mismo enfermero.
- Pacientes que dieron su consentimiento firmando.

Criterios de exclusión

- Los usuarios que no pertenecen al centro clínico.
- Los usuarios cuya asistencia no fue realizada por el enfermero.
- Los usuarios que no firmaron por lo cual no otorgaron su consentimiento.

Muestreo

De acuerdo con Mata et al⁵⁷ define al muestreo como el método en el cual se selecciona los elementos de la muestra integrada en la población, por ello se emplea un grupo de normas, procedimientos y pautas, en que se destaca una agrupación de componentes de una población que representa lo que acontece en la totalidad de la población.

Para Hernández O⁵⁸ el muestreo corresponde al no probabilístico, el cual se puede determinar si un estimador es más preciso que otro; de igual manera si un método no probabilístico ha funcionado bien en el pasado no garantiza que funcionara bien en el futuro.

El tipo de muestreo en esta oportunidad será por conveniencia; en ello es cuando la muestra está disponible en el tiempo o periodo de investigación.⁵⁷

Consideraciones éticas

El presente estudio de investigación contó con tres importantes principios bioéticos que fueron información recopilada y conceptualizada en la Universidad Europea⁵⁹ del informe Belmont

(1978) que se consideraron dentro de la investigación correspondiente.

Principio de Autonomía: establece el respeto por los individuos, que deben ser tratados como entes autónomos, lo cual logre destacar la información y confidencialidad, así como la tolerancia.

Por ello los usuarios del centro clínico se les informó sobre dicha participación en esta investigación acerca de lo que se quiere lograr con los datos recopilados.

Principio No maleficencia: insta que las personas deben ser tratadas éticamente, teniendo en cuenta que las decisiones tendrán que ser respetadas y sobre todo resguardarlos de cualquier daño. En ello los datos de los pacientes que se consiguieron mediante las encuestas realizadas no serán difundidas ya que son anónimos.

Principio de Justicia: significa equidad en la repartición de los servicios de salud, dando a todos lo que necesitan en el momento. Por ello los pacientes no estuvieron obligados a responder las encuestas, ya que todo lo que se realizó fue de manera voluntaria en la indagación.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas: Empleó la encuesta, donde aplicándose a ambas variables analizadas en esta indagación, precisamente en el área de hospitalización de un centro clínico para obtener recopilación de indagación de los usuarios y el dictamen que posee cada uno de ellos.

Desde la postura de la Real Academia Española⁶⁰ detalla a la encuesta como un aglomerado de interrogantes estandarizadas orientadas a una muestra específica de grupos de personas, para indagar estados de dictamen o saber otras controversias que les perjudique.

Instrumento: Se empleó un cuestionario para medir ambas variables que fueron examinadas en esta indagación, exclusivamente con participantes del área de hospitalización de un centro clínico para obtener la información de los pacientes.

El cuestionario está integrado por una lista de interrogantes, básicamente de diferente tipo, sistemática y bien elaboradas, sobre los hechos y puntos de interés en el estudio, que puede ser utilizada de diversas formas, entre las que destaca su gestión.⁶¹

Instrumento de calidad de atención de enfermería

Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería

El instrumento fue elaborado teniendo el propósito de evaluar la calidad de atención en enfermería. De modo que contiene 35 elementos, que se dividen en 3 dimensiones para la variable calidad: dimensión humana incluye preguntas del 01 al 15, dimensión técnico-científica incluye preguntas del 16 al 30, dimensión entorno incluye preguntas del 31 al 35.

Ficha técnica del instrumento

Nombre: “Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería”

Autor: Marcelo D.²¹

Aplicación: Individual y presencial

Número de ítems: 35 ítems

Duración: 30 minutos

Escala: Nunca, rara vez, a veces, a menudo, siempre.

Validez: Donde se procedió a efectuar la prueba por medio de juicio de expertos, en el cual estuvo conformado por 4 enfermeras que desempeñan la labor de asistencia, son docentes, además de manejar las áreas administrativas, se gestionó el índice de Kappa, alcanzando un valor de 77.96%, que representa una buena concordancia, a su vez, se llevó a cabo la prueba piloto para lo cual se contó con la participación de veinte (20) pacientes.

Confiabilidad: Se realizó con el Alpha de Cronbach, coeficiente del que se consiguió un valor de fiabilidad de 0.89.

Datos Psicométricos en el trabajo de investigación

No se encontraron datos psicométricos en otras tesis.

Instrumento SERVQUAL de la Satisfacción del Paciente

Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente

El instrumento fue modificado y elaborado por el Ministerio de Salud, en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. Incluye dos fragmentos, una que cuenta 22 ítems de expectativa y por otro lado 22 ítems de percepción, se encuentran clasificadas en 5 dimensiones concernientes a la variable satisfacción del paciente, las cuales son:

Dimensión Fiabilidad: contiene interrogantes del 1 al 5.

Dimensión Capacidad de Respuesta: contiene interrogantes del 6 al 9.

Dimensión Seguridad: contiene interrogantes del 10 al 13.

Dimensión Empatía: contiene interrogantes del 14 al 18.

Dimensión Aspectos Tangibles: contiene interrogantes del 19 al 22.

Ficha técnica del instrumento

Nombre: “Cuestionario SERVQUAL de la satisfacción del paciente”

Autor: Ministerio de Salud, modificado³⁹ [2012]

Aplicación: Individual y presencial

Número de ítems: 22 ítems de expectativa y 22 ítems de percepción

Duración: 15 minutos

Escala valorativa: Consta de 7 criterios (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7), donde 1 concierne a la valoración menor y el 7 la mayor calificación. Si el valor es <40% será considerado aceptable, si es 40 - 60 % será considerado en proceso y si el valor es mayor al 60 % será considerado por mejorar.

Validez: Alta

Confiabilidad: Alta

Datos Psicométricos del Perú

Autor: Marcelo D.²¹

Validez: Se procedió a realizar la prueba de juicio de expertos, que estuvo conformada por 4 enfermeras que desempeñan labor de asistencia, además de docencia y cargo administrativo, de ello se aplicó el índice de Kappa con un valor de 66.86% que significa concordancia buena.

Confiabilidad: Se realizó por medio del Alpha de Cronbach, coeficiente que arrojó una fiabilidad de 0.80 en percepción y una confiabilidad de 0.84 en expectativa.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Se empleó la técnica descriptiva e inferencial.

La interpretación de datos en el cuantitativo se basó en un procedimiento de investigación integral y exhaustivo que implicó primero codificar los datos, luego tabularlos para transferirlos al programa SPSS 20 y Excel, que luego se analizó estos datos en estudios bivariados.

La técnica descriptiva consistió en la disciplina responsable de recopilar, almacenar, organizar, tabular y graficar conjuntos de datos, como también calcular los parámetros básicos en el conjunto de datos.

La estadística inferencial permitió valorar parámetros poblacionales partiendo de la muestra empleada, así como desarrollar comparaciones de supuestos. Las pruebas estadísticas que se emplearon penden de la naturaleza de los datos, así como del tipo de variables. En este procedimiento se realizó la prueba de normalidad, Smirnov Kolmogórov teniendo como criterio que la muestra es mayor de 50, sus resultados nos orientaron a trabajar con una prueba no paramétrica.

En correlación de Spearman redactado por Guerri M⁶² se usa a menudo para evaluar relaciones que involucran variables ordinales.

Por tanto, es una técnica estadística que tiene como fin probar el grado de agrupación entre dos variables cuantitativas.

Esta prueba debe realizarse principalmente para decidir el grado y la trayectoria de la relación entre 2 variables valoradas por lo menos en nivel ordinal. Lo que lo diferencia de otros tipos de pruebas es que se basa en estadísticas, por lo que brinda datos muy precisos. Por lo tanto, es una buena forma de explorar las relaciones entre varias variables.

La interpretación de los valores ha sido expresada en escalas por diversos autores, a continuación, se describe la más utilizada:

A continuación, se presentan los rangos de correlación.

Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

0.10 = Correlación positiva muy débil.

0.25 = Correlación positiva débil.

0.50 = Correlación positiva media.

0.75 = Correlación positiva considerable.

0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

1.00 = Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Fuente: Elaboración por Hernández Sampieri et al.⁶³ (2017).

En última instancia, los resultados obtenidos se interpretaron por medio de tablas, siendo estos explicados y también analizados.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Tabla 1.

Datos sociodemográficos de pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Características	n=92	%
Género		
Femenino	88	95.7%
Masculino	4	4.3%
Edad (años)		
18 a 30	39	42.4%
31 a 40	40	43.5%
41 a 50	11	12.0%
51 a 60	2	2.2%
Días Hospitalizado		
1 a 2	64	69.6%
3 a 4	26	28.3%
5 a 6	2	2.2%
de 7 a más	0	0.0%
Total	92	100.0%

Tabla 2.

Calidad de atención de enfermería en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima -2022.

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente (35 a 81)	46	50.0%
Regular (82 a 128)	35	38.0%
Bueno (129 a 175)	11	12.0%
Total	92	100.0%

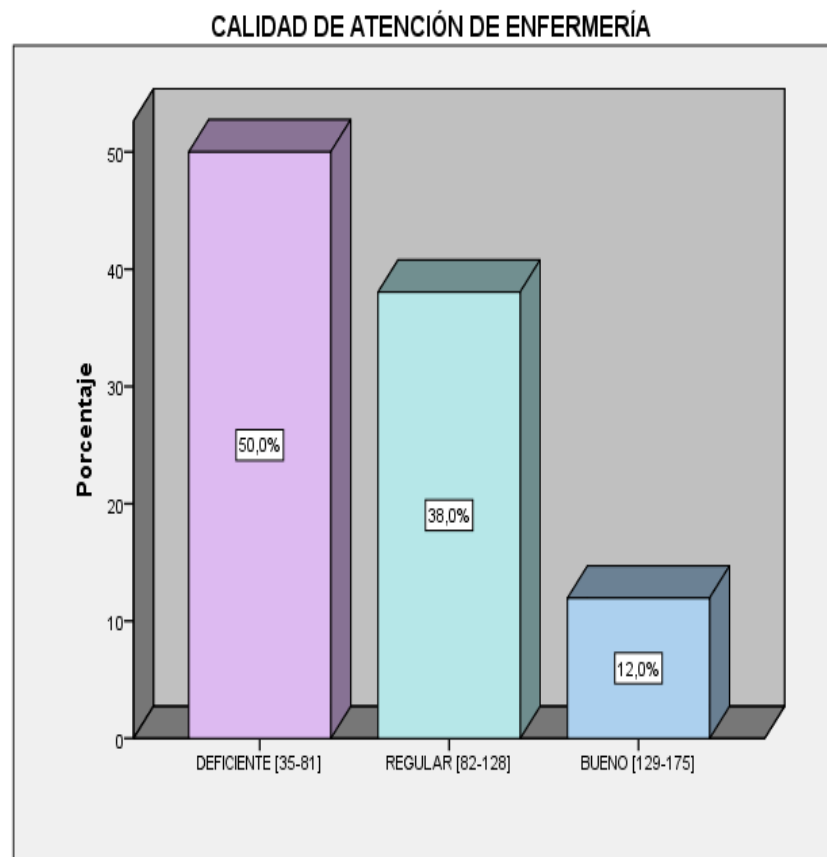


Figura 1. Calidad de atención de enfermería en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Tabla 3.

Dimensión humana en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente (15 a 34)	49	53.3%
Regular (35 a 54)	32	34.8%
Bueno (55 a 75)	11	12.0%
Total	92	100.0%

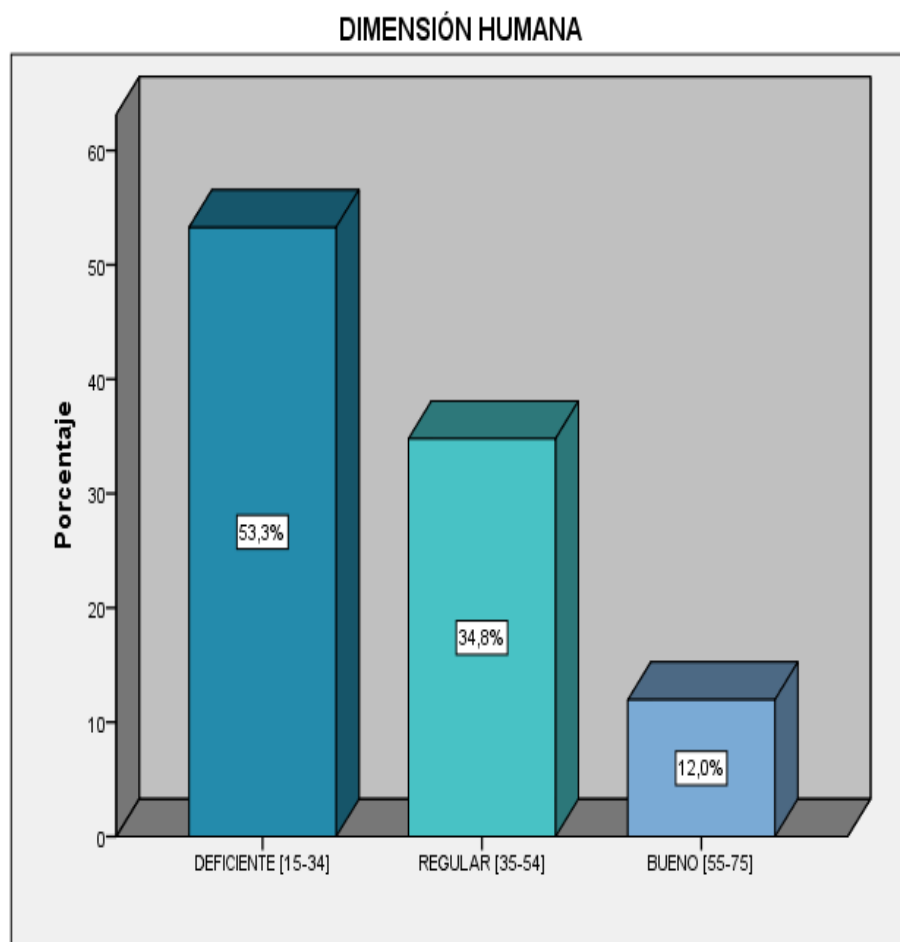


Figura 2. Dimensión humana en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.

Tabla 4.

Dimensión técnico-científica en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente (15 a 34)	34	37.0%
Regular (35 a 54)	44	47.8%
Bueno (55 a 75)	14	15.2%
Total	92	100.0%

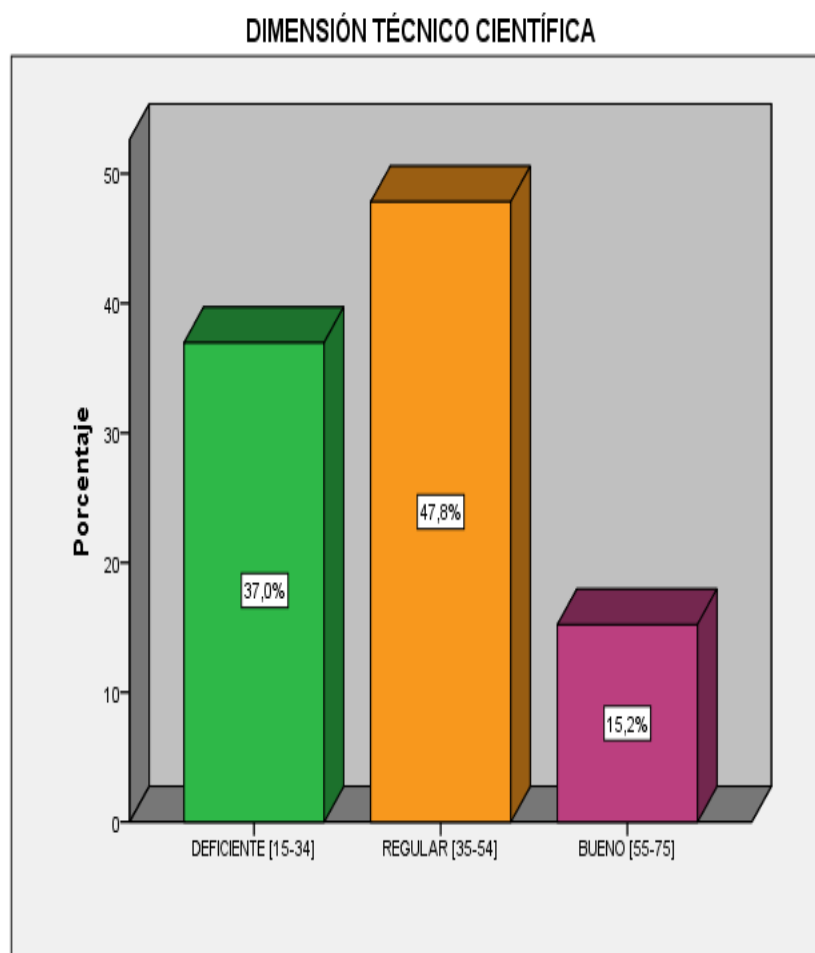


Figura 3. Dimensión técnico-científica en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.

Tabla 5.

Dimensión entorno en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Nivel	Frecuencia	%
Deficiente (5 a 11)	40	43.5%
Regular (12 a 18)	34	37.0%
Bueno (19 a 25)	18	19.6%
Total	92	100.0%

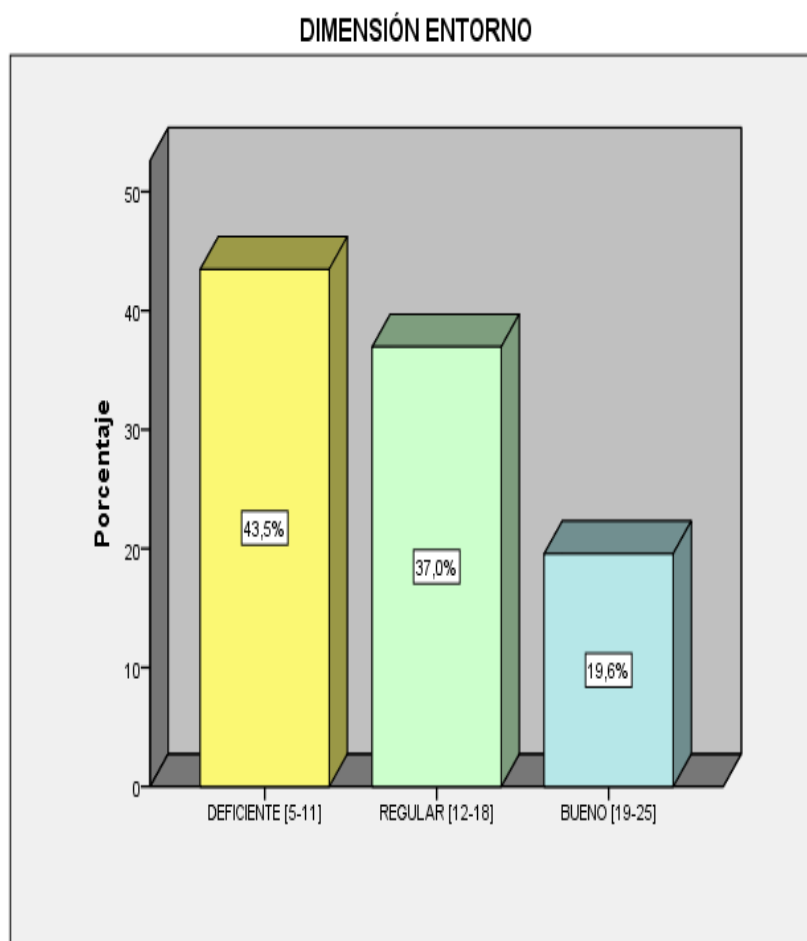


Figura 4. Dimensión entorno en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.

Tabla 6.

Satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.

Nivel	Frecuencia	%
Por mejorar (> 60 %)	82	89.1 %
En proceso (40 a 60 %)	5	5.4 %
Aceptable (<40 %)	5	5.4 %
Total	92	100.0 %

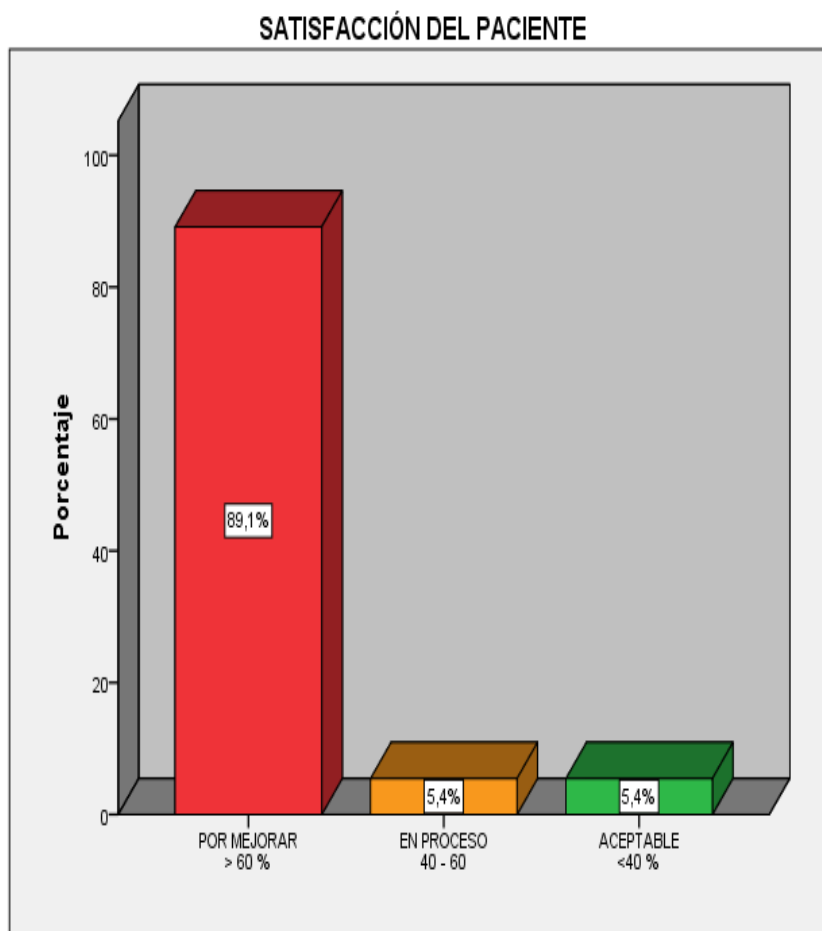


Figura 5. Satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.

Tabla 7.

Dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.

Nivel	Frecuencia	%
Por mejorar (> al 60 %)	83	90.2 %
En proceso (40 a 60 %)	7	7.6 %
Aceptable (< al 40 %)	2	2.2 %
Total	92	100.0 %

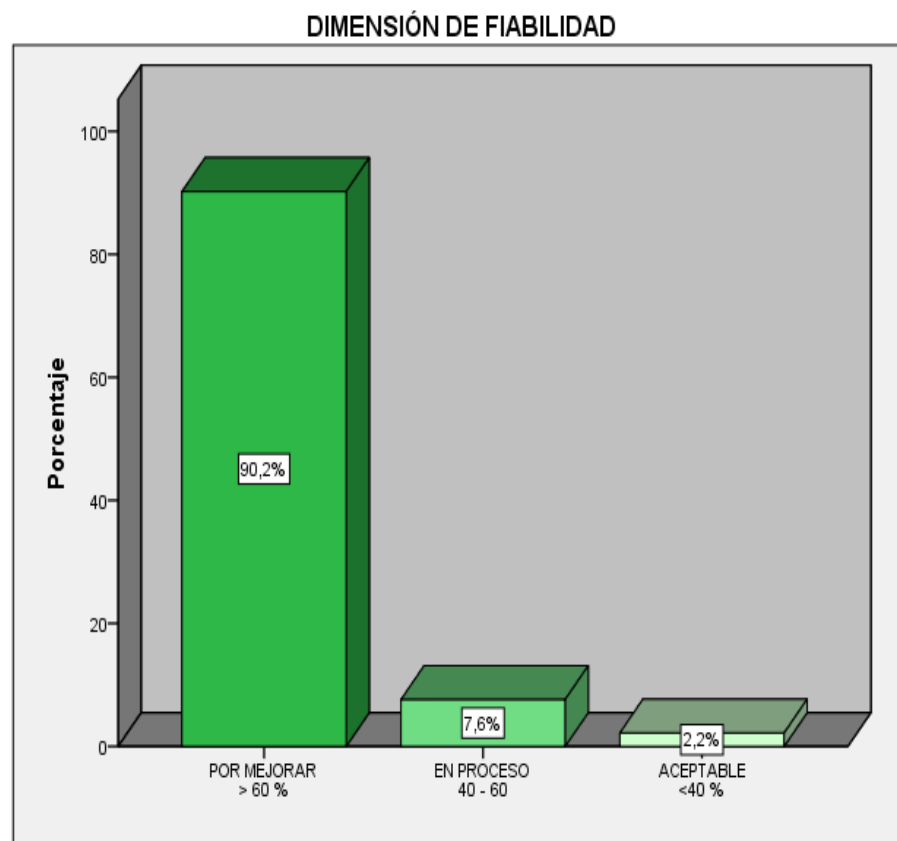


Figura 6. Dimensión de fiabilidad en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Tabla 8.

Dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Nivel	Frecuencia	%
Por mejorar (> al 60 %)	87	94.6%
En proceso (40 a 60 %)	4	4.3 %
Aceptable (< al 40 %)	1	1.1 %
Total	92	100.0 %

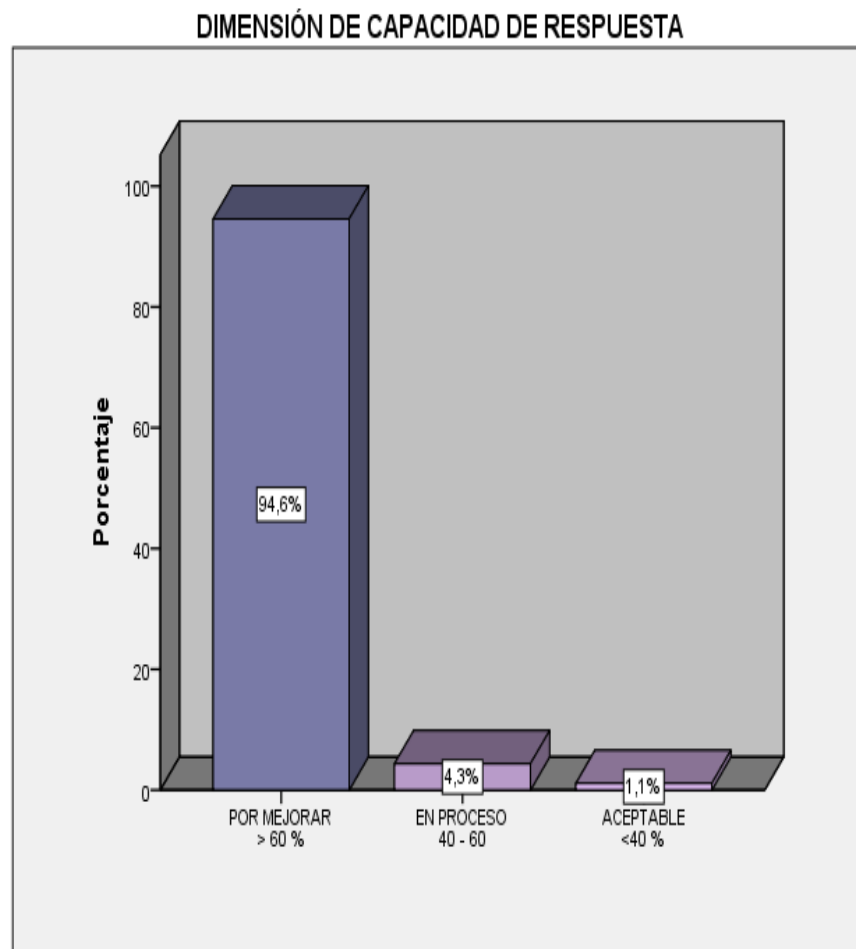


Figura 7. Dimensión capacidad de respuesta en pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima - 2022.

Tabla 9.

Dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Nivel	Frecuencia	%
Por mejorar (> al 60 %)	82	89.1 %
En proceso (40 a 60 %)	4	4.3 %
Aceptable (< al 40 %)	6	6.5 %
Total	92	100.0 %

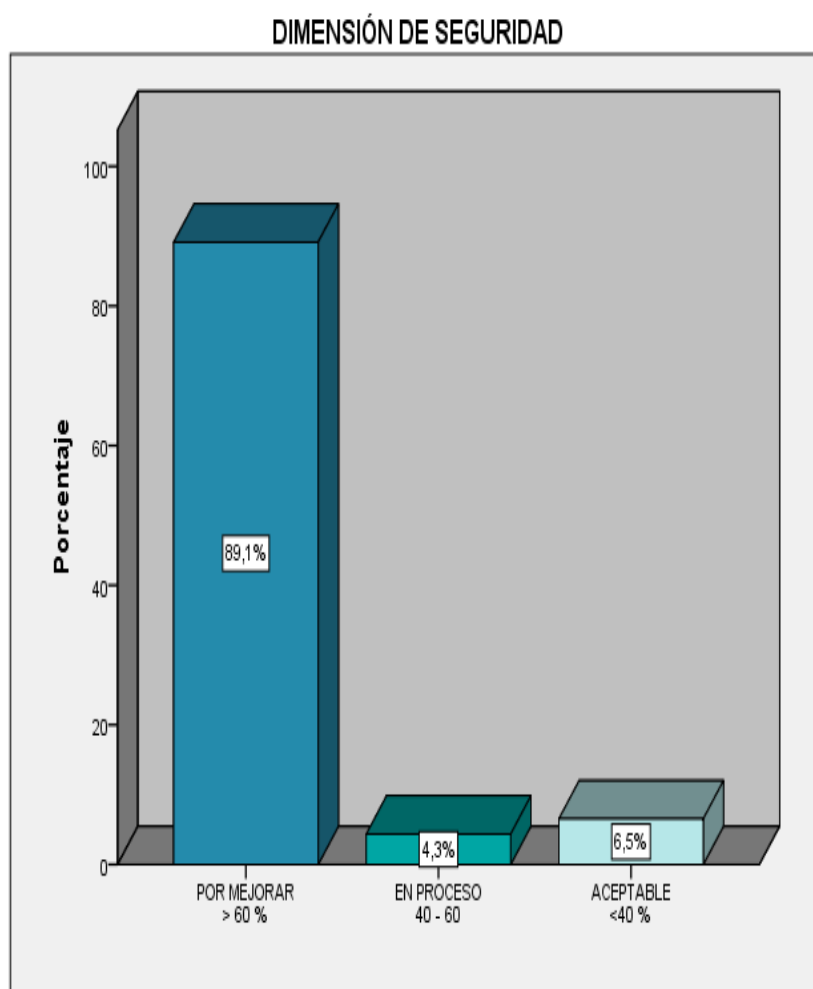


Figura 8. Dimensión de seguridad en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Tabla 10.

Dimensión de empatía en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Nivel	Frecuencia	%
Por mejorar (> al 60 %)	80	87.0%
En proceso (40 a 60 %)	3	3.3 %
Aceptable (< al 40 %)	9	9.8 %
Total	92	100.0 %

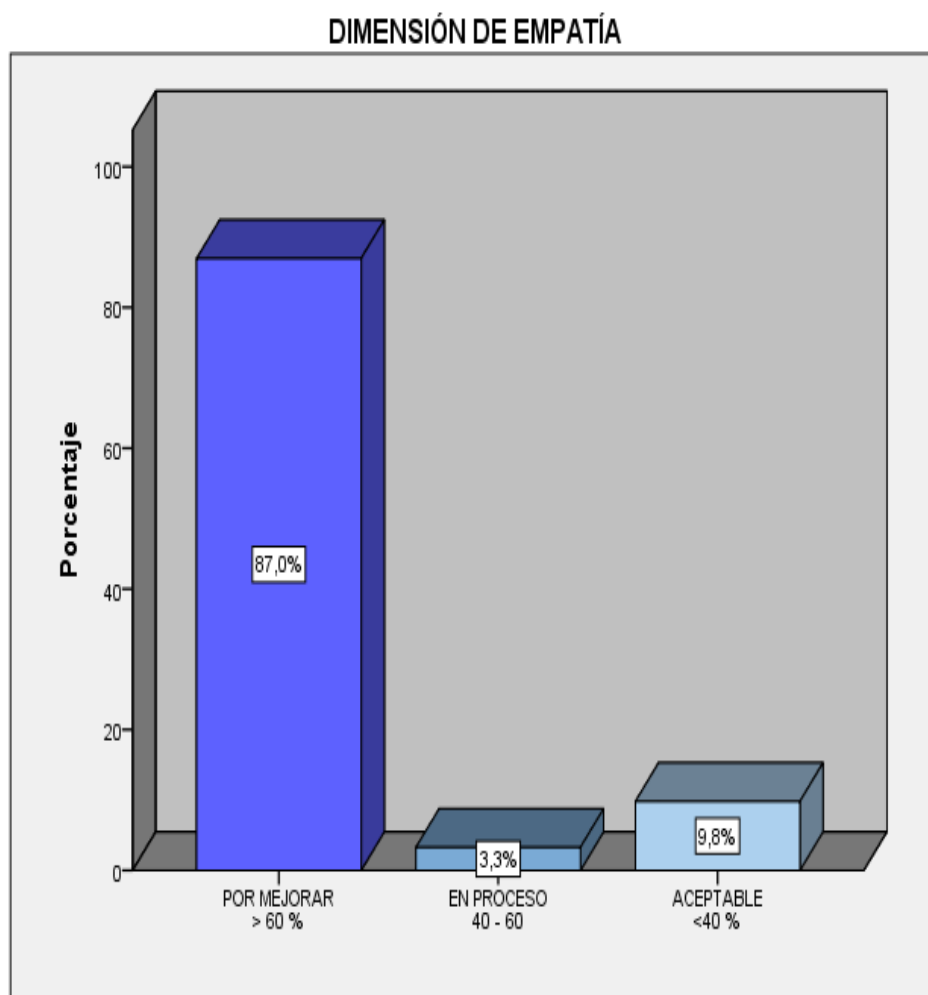


Figura 9. Dimensión de empatía en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Tabla 11.

Dimensión de aspectos tangibles en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Nivel	Frecuencia	%
Por mejorar (> al 60 %)	80	87.0 %
En proceso (40 a 60 %)	2	2.2 %
Aceptable (< al 40 %)	10	10.9 %
Total	92	100.0 %

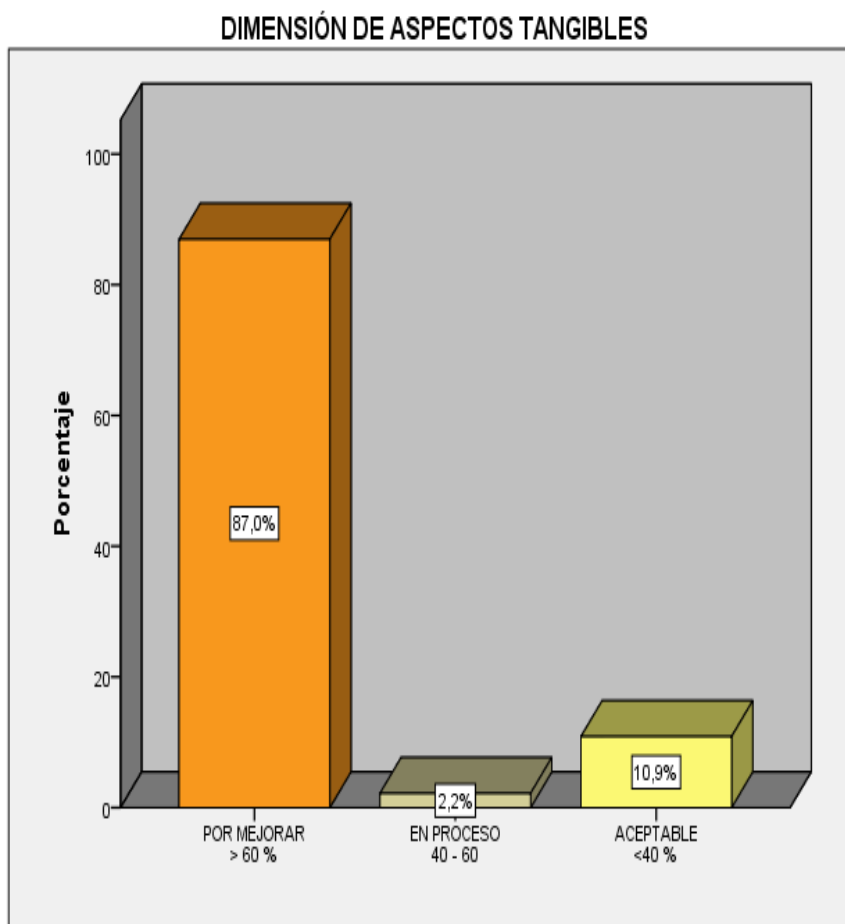


Figura 10. Dimensión de aspectos tangibles en los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Tabla 12.

Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente.

		Satisfacción del paciente				
		En		Por		
		Aceptable proceso mejorar				
		<40 %	40-60	>60 %	Total	
Calidad de atención de enfermería	Deficiente	Recuento	2 (2,2%)	1 (1,1%)	43 (46,7%)	46 (50,0%)
	Regular	Recuento	1 (1,1%)	3 (3,3%)	31 (33,7%)	35 (38,0%)
	Bueno	Recuento	2 (2,2%)	1 (1,1%)	8 (8,7%)	11 (12,0%)
Total		Recuento	5 (5,4%)	5 (5,4%)	82 (89,1%)	92(100,0%)

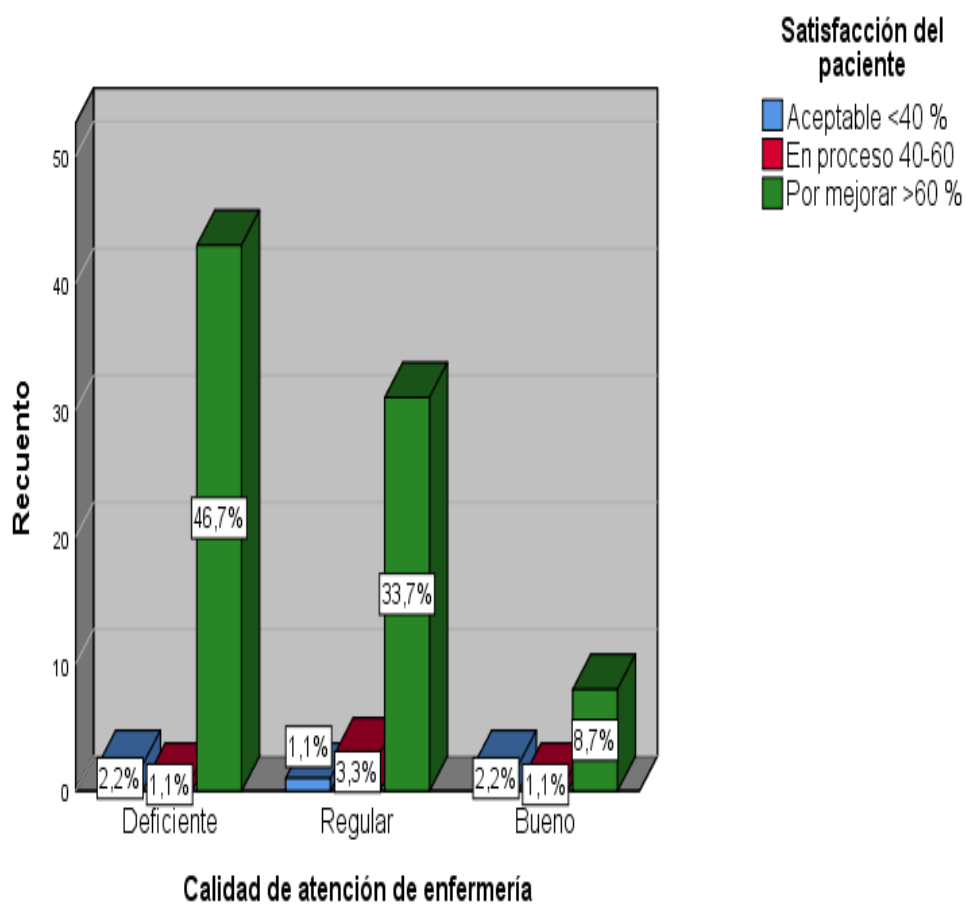


Figura 11. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente.

Tabla 13.

Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y fiabilidad.

		Fiabilidad			Total
		En	Por		
		Acceptable	proceso	mejorar	
		<40 %	40-60	>60 %	
Calidad de atención de enfermería	Deficiente	Recuento	2 (2,2%)	2 (2,2%)	42
					46 (50,0%)
					(45,7%)
	Regular	Recuento	0 (0,0%)	3 (3,3%)	32
					35 (38,0%)
					(34,8%)
	Bueno	Recuento	0 (0,0%)	2 (2,2%)	9 (9,8%)
					11 (12,0%)
					(12,0%)
Total		Recuento	2 (2,2%)	7 (7,6%)	83
					92(100,0%)
					(90,2%)

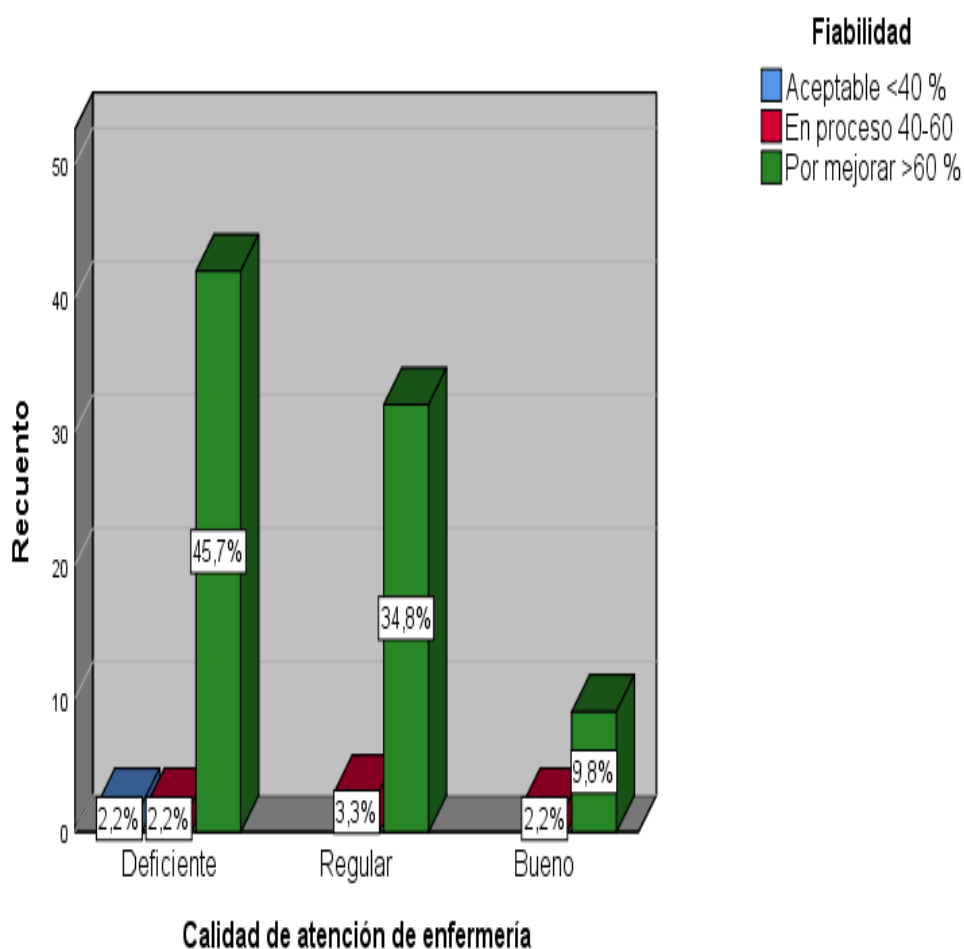


Figura 12. Calidad de atención de enfermería y fiabilidad.

Tabla 14.

Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta.

		Capacidad de respuesta			
		En		Por	
		Aceptable proceso			
		<40 %	40-60	>60 %	Total
Calidad de atención de enfermería	Deficiente	Recuento 0 (0,0%)	1 (1,1%)	45 (48,9%)	46 (50,0%)
	Regular	Recuento 1 (1,1%)	2 (2,2%)	32 (34,8%)	35 (38,0%)
	Bueno	Recuento 0 (0,0%)	1 (1,1%)	10 (10,9%)	11 (12,0%)
Total		Recuento 1 (1,1%)	4 (4,3%)	87 (94,6%)	92(100,0%)

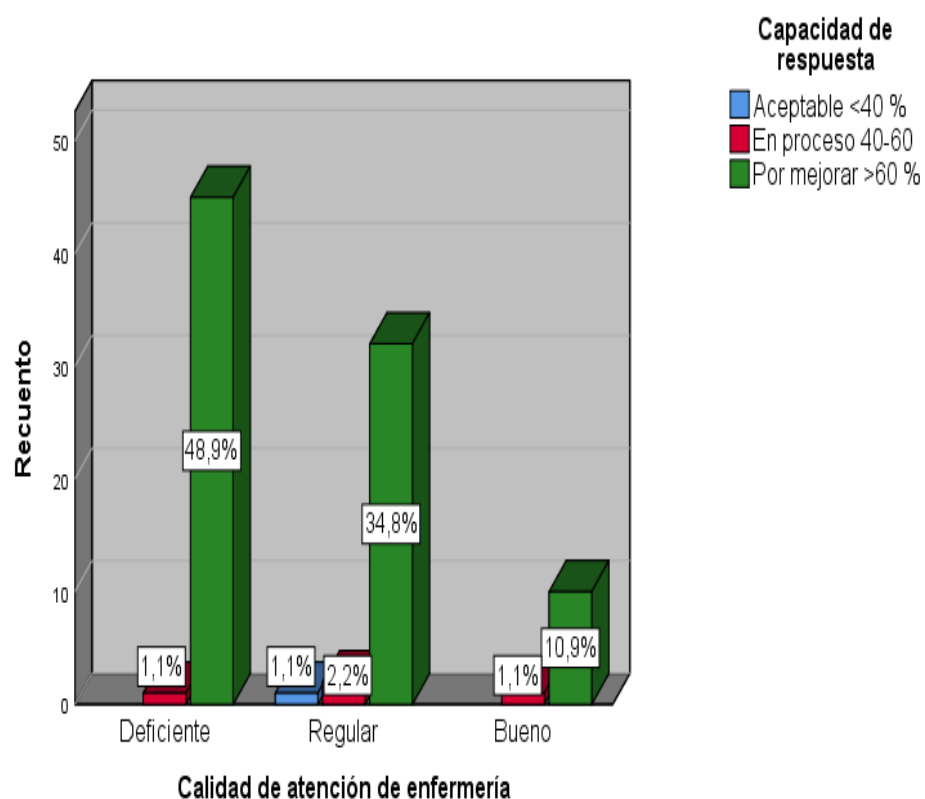


Figura 13. Calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta.

Tabla 15.

Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y seguridad.

		Seguridad			Total
		En Aceptable <40 %	proceso 40-60	Por mejorar >60 %	
Calidad de atención de enfermería	Deficiente	Recuento 2 (2,2%)	2 (2,2%)	42 (45,7%)	46 (50,0%)
	Regular	Recuento 1 (1,1%)	2 (2,2%)	32 (34,8%)	35 (38,0%)
	Bueno	Recuento 3 (3,3%)	0 (0,0%)	8 (8,7%)	11 (12,0%)
Total		Recuento 6 (6,5%)	4 (4,3%)	82 (89,1%)	92(100,0%)

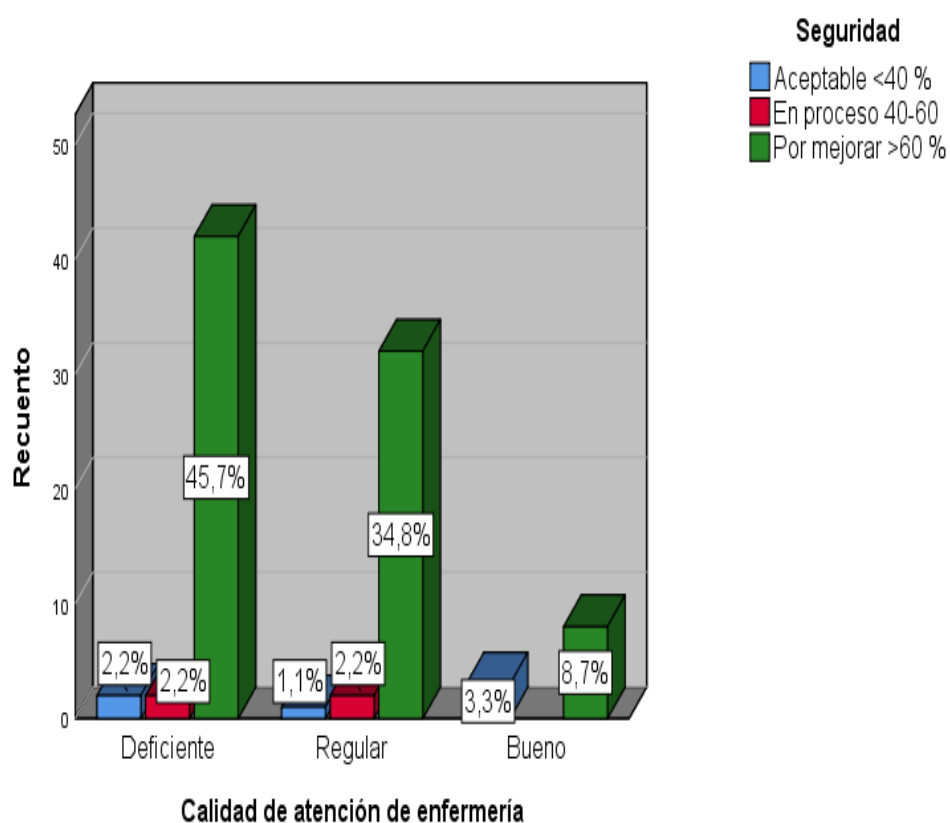


Figura 14. Calidad de atención de enfermería y seguridad.

Tabla 16.

Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y empatía.

		Empatía			Total
		En	Por		
		Acceptable	proceso	mejorar	
		<40 %	40-60	>60 %	
Calidad de atención de enfermería	Deficiente	Recuento 2 (2,2%)	0 (0,0%)	44 (47,8%)	46 (50,0%)
	Regular	Recuento 4 (4,3%)	3 (3,3%)	28 (30,4%)	35 (38,0%)
	Bueno	Recuento 3 (3,3%)	0 (0,0%)	8 (8,7%)	11 (12,0%)
Total		Recuento 9 (9,8%)	3 (3,3%)	80 (87,0%)	92(100,0%)

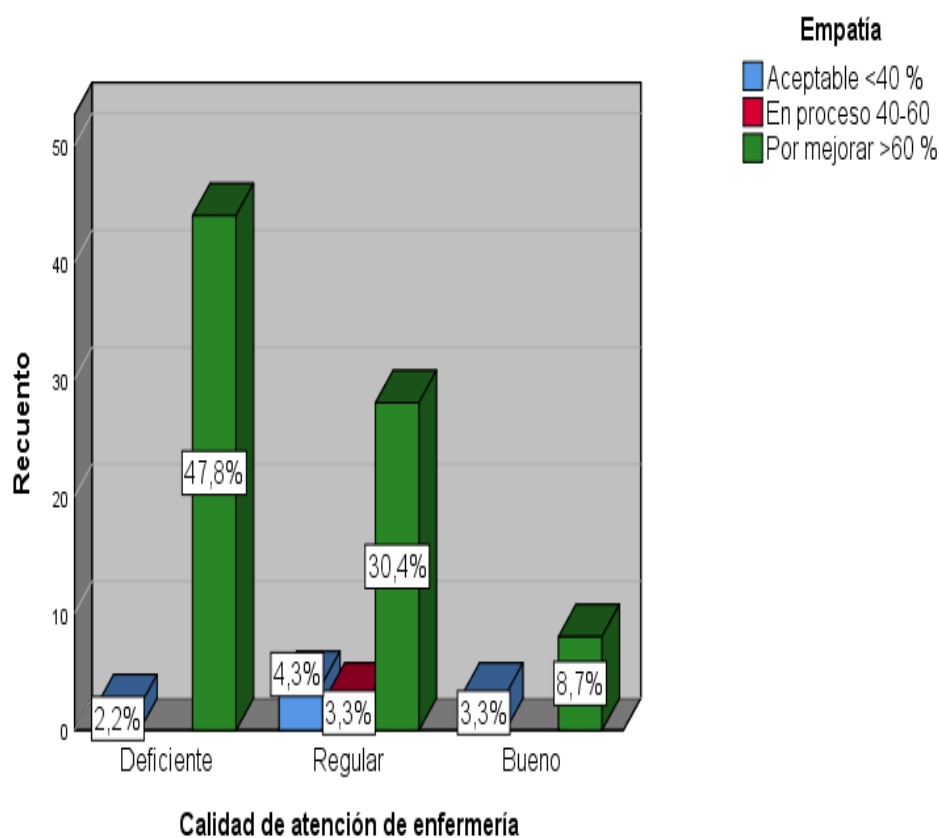


Figura 15. Calidad de atención de enfermería y empatía.

Tabla 17.

Cruce de tablas entre calidad de atención de enfermería y aspectos tangibles.

		Aspectos tangibles			Total
		En Aceptable <40 %	En proceso 40-60	Por mejorar >60 %	
Calidad de atención de enfermería	Deficiente	Recuento	3 (3,3%)	0 (0,0%)	43 (46,7%)
	Regular	Recuento	4 (4,3%)	2 (2,2%)	29 (31,5%)
	Bueno	Recuento	3 (3,3%)	0 (0,0%)	8 (8,7%)
Total		Recuento	10 (10,9%)	2 (2,2%)	80 (87,0%)

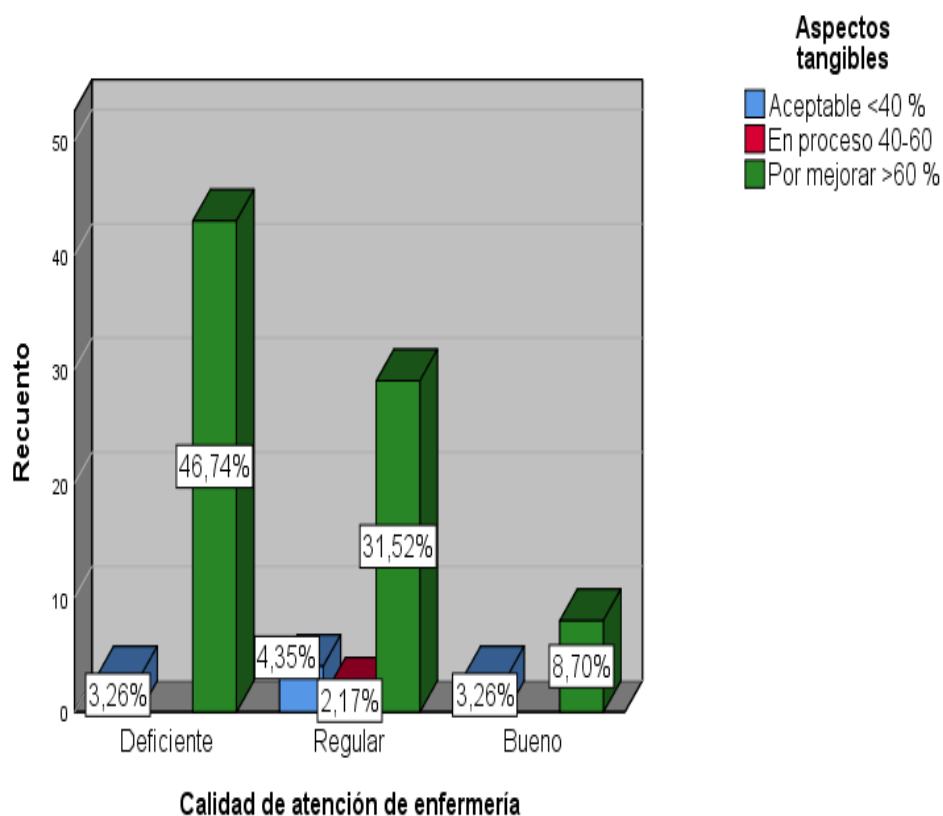


Figura 16. Calidad de atención de enfermería y aspectos tangibles.

5.2. Interpretación de Resultados

En la tabla 1; se percibe que el sexo femenino está constituido por un total de 95.7%, por otro lado, del sexo masculino está conformado por el 4.3%. Respecto a la edad el 42.4% corresponden a la edad de 18 a 30 años; el 43.5% corresponden a la edad de 31 a 40 años; el 12.0% pertenece a la edad de 41 a 50 años y el 2.2% está dentro de la edad de 51 a 60 años. Asimismo, en los días hospitalizados, el 69.6% permanecieron de 1 a 2 días; el 28.3% permanecieron de 3 a 4 días; el 2.2% permanecieron de 5 a 6 días y el 0.0% no permanecieron más de 7 días en hospitalización.

Según la tabla 2 y figura 1; se evidencia el fruto alcanzado a través de las encuestas que se realizaron a los individuos atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; donde se puede contemplar en correspondencia a la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, que el 50.0% (46) se ubicó en un nivel deficiente; el 38.0% (35) se ubicó en un nivel regular y respecto al 12.0% (11) se ubicó en un nivel nominado como bueno concerniente a la calidad de atención que demuestran los responsables de enfermería.

Según la tabla 3 y figura 2; se exhibe el fruto conseguido a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; en ello se tiene en cuenta la dimensión humana. Se puede contemplar que el 53.3% (49) consideró un nivel de carácter deficiente respecto a la dimensión humana; el 34.8% (32) se ubicó en un nivel regular y respecto al 12.0% (11) se ubicó en un nivel bueno en la dimensión humana.

Según la tabla 4 y figura 3; se exhibe el fruto conseguido a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; en ello se tiene en cuenta la dimensión técnico-científica. Se puede contemplar

que el 37.0% (34) se ubicó en un nivel nominado como deficiente concerniente a la dimensión técnico-científica; el 47.8% (44) se ubicó en un nivel regular y respecto al 15.2% (14) se ubicó en un nivel bueno en la dimensión técnico-científica.

Según la tabla 5 y figura 4; se exhibe el fruto conseguido a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; en ello se tiene en cuenta la dimensión entorno. Se puede contemplar que el 43.5% (40) contempló un nivel de carácter deficiente en la dimensión entorno; el 37.0% (34) se ubicó en el nivel regular y respecto al 19.6% (18) se ubicó en un nivel bueno.

Según la tabla 6 y figura 5; que evidencia el producto alcanzado a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; en ello se tiene en cuenta el nivel de satisfacción respecto a las expectativas y percepción de los que fueron partícipes del estudio. Se encontró que el 89.1% (82) se ubicó en un nivel por mejorar en satisfacción; el 5.4% (5) se colocó en el nivel en proceso y el 5.4% (5) se colocó en un nivel aceptable en satisfacción.

Según la tabla 7 y figura 6; que refleja el producto alcanzado a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; en ello se tiene en cuenta la dimensión de fiabilidad respecto a las expectativas y percepción de los que fueron partícipes del estudio. Se exhibió que el 90.2% (83) se colocó en un nivel por mejorar en la fiabilidad; el 7.6% (7) se ubicó en un nivel de proceso y el 2.2% (2) se colocó en un nivel aceptable en fiabilidad.

Según la tabla 8 y figura 7; que refleja el producto alcanzado a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; en ello

se tiene en cuenta como dimensión la capacidad de respuesta considerando las expectativas, así como la percepción de los que fueron partícipes del estudio. Se exhibió que el 94.6% (87) se ubicó en un nivel por mejorar en la capacidad de respuesta; el 4.3% (4) se posicionó en un nivel de proceso y el 1.1% (1) se posicionó en un nivel aceptable en capacidad de respuesta.

Según la tabla 9 y figura 8; que refleja el resultado alcanzado a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; en ello se tiene en cuenta la dimensión seguridad respecto a las expectativas y percepción de los que fueron partícipes del estudio. Se exhibió que el 89.1% (82) se ubicó en un nivel por mejorar en seguridad; el 4.3% (4) se posicionó en un nivel de proceso y el 6.5% (6) se posicionó en un nivel aceptable en seguridad.

Según la tabla 10 y figura 9; que refleja el producto alcanzado a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; en ello se tiene en cuenta la dimensión empatía respecto a las expectativas y percepción de los que fueron partícipes del estudio. Se encontró que el 87.0% (80) se ubicó en el nivel nominado por mejorar en relación a la empatía; el 3.3% (3) contempló un nivel en proceso y sólo un 9.8% (9) contemplaron su opinión en un nivel aceptable en empatía.

Según la tabla 11 y figura 10; que muestra el producto alcanzado a través de las encuestas que se realizaron a los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022; en ello se tiene en cuenta la dimensión aspectos tangibles respecto a las expectativas y percepción de los que fueron partícipes del estudio. Se exhibió que el 87.0% (80) se ubicó en un nivel por mejorar en aspectos tangibles; el 2.2% (2) se colocó en un nivel de proceso y el 10.9% (10) se colocó en un nivel aceptable en aspectos tangibles.

Según la tabla 12 y figura 11, de la totalidad de los pacientes encuestados, es decir, 92 pacientes que acudieron a un centro clínico del área de hospitalización; 43 (46,7%) agregaron que la calidad de atención de los enfermeros es deficiente por lo cual la satisfacción que sienten se encuentra por mejorar, es decir es bajo; en tanto, 31 (33,7%) precisaron que la calidad de atención de los enfermeros es regular por lo cual la satisfacción que sienten está por mejorar, es decir es bajo; mientras que 8 (8,7%) señalaron que la calidad de atención de los enfermeros está en un nivel bueno no obstante, la satisfacción que sienten se encuentra por mejorar, es decir es bajo.

Según la tabla 13 y figura 12, de la totalidad de los pacientes encuestados, es decir, 92 pacientes que acudieron a un centro clínico del área de hospitalización; 42 (45,7%) señalaron que la calidad en cuanto a la atención del personal de enfermería es deficiente por lo cual la fiabilidad como dimensión de la satisfacción que sienten se encuentra por mejorar, es decir está en un nivel bajo; por su parte, 32 (34,8%) acotaron que la calidad de atención que demuestra el personal de enfermería es regular por lo cual la dimensión fiabilidad está por mejorar, es decir es bajo; en otro sentido, 9 (9,8%) aseveraron que la calidad de atención del personal de enfermería está en un nivel bueno sin embargo, la dimensión fiabilidad que sienten se encuentra por mejorar, es decir es bajo.

Según la tabla 14 y figura 13, de la totalidad de los pacientes encuestados, es decir, 92 pacientes que acudieron a un centro clínico del área de hospitalización; 45 (48,9%) precisaron que la calidad en cuanto a la atención de enfermería es deficiente por lo cual la capacidad de respuesta como dimensión de la satisfacción que sienten se encuentra por mejorar, es decir está en un nivel bajo; por su parte, 32 (34,8%) acotaron que la calidad de atención de enfermería es regular por lo cual la dimensión capacidad de respuesta está por mejorar, es decir es bajo; por otro lado, 10

(10,9%) indicaron que la calidad en cuanto a la atención de enfermería está en un nivel bueno, no obstante, la dimensión capacidad de respuesta se encuentra en el nivel por mejorar, es decir es bajo.

Según la tabla 15 y figura 14, de la totalidad de los pacientes encuestados, es decir, 92 pacientes que acudieron a un centro clínico del área de hospitalización; 42 (45,7%) señalaron que la calidad en cuanto a la atención de enfermería es deficiente por lo cual la seguridad como dimensión de la satisfacción que sienten se encuentra por mejorar, es decir está en un nivel bajo; por su parte, 32 (34,8%) acotaron que la calidad en cuanto a la atención de enfermería es regular por lo cual la dimensión seguridad está por mejorar, es decir es bajo; en otro sentido, 8 (8,7%) sostuvieron que la calidad en cuanto a la atención de enfermería está en un nivel bueno, no obstante, la dimensión seguridad está por mejorar, es decir es bajo.

Según la tabla 16 y figura 15, de la totalidad de los pacientes encuestados, es decir, 92 pacientes que acudieron a un centro clínico del área de hospitalización; 44 (47,8%) mencionaron que la calidad en cuanto a la atención de enfermería es deficiente por lo cual la empatía como dimensión de la satisfacción que sienten se encuentra por mejorar, es decir está en un nivel bajo; por su parte, 28 (30,4%) acotaron que la calidad de atención demostrada en enfermería es regular por lo cual la dimensión empatía está por mejorar, es decir es bajo; por otro lado, 8 (8,7%) mencionaron que la calidad de atención que refleja la enfermería está en un nivel bueno, no obstante, la dimensión empatía está por mejorar, es decir es bajo.

Según la tabla 17 y figura 16, de la totalidad de los pacientes encuestados, es decir, 92 pacientes que acudieron a un centro clínico del área de hospitalización; 43 (46,7%) precisaron que la

calidad de atención demostrada en enfermería es deficiente por lo cual los aspectos tangibles como dimensión de la satisfacción se encuentran por mejorar, es decir está en un nivel bajo; por su parte, 29 (31,5%) agregaron que la calidad en cuanto a la atención demostrada en enfermería es regular por lo cual la dimensión aspectos tangibles está por mejorar, es decir es bajo; en otro sentido, 8 (8,7%) aseveraron que la calidad referente a la atención demostrada en enfermería está en un nivel bueno; no obstante, la dimensión aspectos tangibles se encuentra por mejorar, es decir es bajo.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial (*)

Tabla 18.

Prueba de distribución normal con Kolmogórov-Smirnov.

	Kolmogórov-Smirnov.		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención de enfermería	,146	92	,000
Satisfacción del paciente	,443	92	,000
Fiabilidad	,476	92	,000
Capacidad de respuesta	,496	92	,000
Seguridad	,510	92	,000
Empatía	,513	92	,000
Aspectos tangibles	,516	92	,000

En cuanto a la prueba para corroborar la normalidad de los datos para esta muestra analizada, se consideró el procedimiento estadístico de Kolmogórov-Smirnov, debido a que el tamaño muestral resultó ser mayor a 50 pacientes y acorde a los valores alcanzados estos resultados fueron inferiores a 0.05, lo que indica que es un análisis no paramétrico, en especial se optó por usar la prueba de correlación de Rho Spearman.

Se desarrolló el análisis de los estadígrafos descriptivos de las variables, de igual manera con las dimensiones de cada una de ellas.

Tabla 19.

Estadígrafos correspondientes a la variable calidad de atención de enfermería y sus dimensiones.

		Dimensión Humana	Dimensión Técnico- científica	Dimensión Entorno	Variable X. Calidad de atención de enfermería
N	Válidos	92	92	92	92
	Perdidos	0	0	0	0
Media		36,11	40,11	13,29	89,51
Desv. típ.		14,896	13,175	5,219	31,798
Mínimo		15	15	5	35
Máximo		75	75	25	175

En cuanto a los resultados de los estadígrafos se consiguió que el valor medio para la variable analizada, a saber, calidad de atención fue 89.51, y para sus dimensiones humana, técnico-científica y entorno fue 36.11, 40.11 y 13.29, respectivamente. Además, se puede observar una desviación estándar de 14.896, 13.175, 5.219, 31.798 para la calidad de atención, dimensión humana, técnico-científica y entorno, respectivamente, lo que significa que los datos se encuentran dispersos, pues la variabilidad que existe es muy alta, es decir muy alejado del cero, lo cual queda corroborado también por la distancia tan grande entre el máximo y mínimo valor obtenido en cada variable estudiada.

Tabla 20.

Estadísticos de la variable satisfacción y sus dimensiones.

	Dimensión 1. Fiabilidad	Dimensión 2. Capacidad de respuesta	Dimensión 3. Seguridad	Dimensión 4. Empatía	Dimensión 5. Aspectos tangibles Variable Y	satisfacción del paciente
N Válidos	92	92	92	92	92	92
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	92,8261	94,5652	92,1196	89,7826	89,4022	91,6993
Desv. típ.	18,65394	14,27078	21,9043 1	27,89219	28,28274	20,10996
Mínimo	,00	25,00	,00	,00	,00	22,73
Máximo	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

En cuanto a los resultados de los estadísticos se obtuvo que la media para la variable analizada, a saber, satisfacción del paciente fue 91.70, y para sus dimensiones entre ellas la fiabilidad (92.8261), capacidad de respuesta (94.5652) seguridad (92.1196) empatía (89.7826) y aspectos tangibles (89.4022). Además, se puede observar una desviación estándar de 20.10996, 18.65394, 14.27078, 21.90431, 27.89219, 28.28274, para la satisfacción del paciente, y sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y también aspectos tangibles, en ese orden, lo que significa que los datos se encuentran dispersos, pues la variabilidad que existe es muy alta, es decir muy alejado del cero, lo cual queda corroborado también por la distancia tan grande entre el máximo y mínimo valor obtenido en cada variable estudiada.

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente.

H1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,217*
		Sig. (unilateral)	.	,038
	Satisfacción del paciente	N	92	92
		Coefficiente de correlación	,217*	1,000
	Sig. (unilateral)	,038	.	
	N	92	92	

La prueba para correlacionar variables Rho de Spearman corroboró la existencia de relación entre la variable calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes, con un valor de correlación de 0.217, que resulta ser muy débil, es decir existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor resulte la calidad de atención, menor resultará la satisfacción del paciente. Además, los resultados fueron significativos (p-valor = 0,038) menor al error asumido en este estudio (0.05); razón por la que se optará por descartar la hipótesis de nulidad (H0) y consentir como verdadera a la hipótesis alternativa (H1) que enfatiza que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Prueba de hipótesis específica 1.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre calidad de atención de enfermería y la fiabilidad.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la fiabilidad.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman

		Calidad de atención de enfermería	Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,166
	Fiabilidad	N	,115
		Coefficiente de correlación	92
	Sig. (unilateral)	92	
	N	,166	
		,115	
		92	

Al someter los datos, al estadístico de correlación Rho de Spearman, se corroboró la existencia de relación entre las variables de interés, a saber, calidad de atención de enfermería y fiabilidad, con un valor de correlación de 0.166, que resulta ser muy débil, es decir existe una tendencia lineal entre ambas variables. Sin embargo, los resultados no fueron significativos (p -valor = 0,115) mayor al error asumido en este estudio (0.05); razón suficiente para no descartar la hipótesis de nulidad (H_0) y aceptarla como verdadera; de este modo se enfatiza que no hay asociación entre calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Prueba de hipótesis específica 2.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman

			Calidad de atención de enfermería	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,224*
		Sig. (unilateral)	.	,032
	N	92	92	
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,224*	1,000
Sig. (unilateral)		,032	.	
N	92	92		

Al someter los datos al estadístico de prueba Rho de Spearman se demostró la existencia de relación entre las variables de interés, a saber, calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta, con un valor de asociación de 0.224, que resulta ser muy débil, es decir existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor resulte la calidad de atención, menor resultará la capacidad de respuesta. Además, los resultados fueron significativos (p -valor = 0,032) menor al error asumido en este estudio (0.05); razón por la que se opta por descartar la hipótesis de nulidad (H0) y consentir como verdadera a la hipótesis alternativa (H1) que enfatiza que hay asociación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Prueba de hipótesis específica 3.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman

			Calidad de atención de enfermería	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,197
		Sig. (unilateral)	.	,060
		N	92	92
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,197	1,000
	Sig. (unilateral)	,060	.	
	N	92	92	

Al someter los datos al estadístico de Rho de Spearman, se demostró la existencia de relación entre las variables de interés, a saber, calidad de atención de enfermería y seguridad, con un valor de correlación de 0.197, que resulta ser muy débil, es decir existe una tendencia lineal entre ambas variables. Sin embargo, los resultados no fueron significativos (p -valor = 0,060) mayor al error asumido en este estudio (0.05); razón por la que se opta por no descartar la hipótesis de nulidad (H_0), de este modo se enfatiza que no hay asociación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Prueba de hipótesis específica 4.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman

			Calidad de atención de enfermería	Empatía
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	1,000 .92	,333** ,001 92
	Empatía	Coefficiente de correlación Sig. (unilateral) N	,333** ,001 92	1,000 .92

Al someter los datos al estadístico de correlación Rho de Spearman se corroboró la existencia de relación entre las variables de interés, a saber, calidad de atención de enfermería y empatía, con un valor de correlación de 0.333, que resulta ser débil, es decir existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad de atención, menor será la empatía. Además, los resultados fueron significativos (p -valor = 0,001) menor al error asumido en este estudio (0.05); razón por la que se decide descartar la hipótesis de nulidad (H_0) y consentir como verdadera a la hipótesis alternativa (H_1) que enfatiza que hay asociación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Prueba de hipótesis específica 5.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Hipótesis estadísticas

H0: No existe relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles.

H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles.

Coefficiente de correlación de Rho Spearman

			Calidad de atención de enfermería	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	,238*
		Sig. (unilateral)	.	,022
	N	92	92	
	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,238*	1,000
Sig. (unilateral)		,022	.	
N		92	92	

Al someter los datos al estadístico de correlación Rho de Spearman se corroboró la existencia de asociación entre las variables de interés, a saber, calidad de atención de enfermería y aspectos tangibles, con un valor de correlación de 0.238, que resulta ser muy débil, es decir existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor resulte la calidad de atención, menor resultará los aspectos tangibles. Además, los resultados fueron significativos (p-valor = 0,022) menor al error asumido en este estudio (0.05); razón por la que se decide descartar la hipótesis de nulidad (H0) y consentir como verdadera a la hipótesis alternativa (H1) que enfatiza que hay asociación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación resultados

Esta indagación pretendió determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Con respecto a las fortalezas de esta investigación, se revisó bastante información teórica, correspondiente a definiciones para entender las variables examinadas y antecedentes como también los hallazgos sobre las mismas, siendo todas de aporte muy valioso, en cuanto la parte metodológica se empleó un diseño adecuado para recabar el nivel de las variables así como establecer su asociación, asimismo la muestra tuvo un tamaño aceptable que garantizaron el recojo de datos, además se aprovechó instrumentos que contaron con validez y confiabilidad, esto facilitó la recolección de los datos de manera correcta y sin errores, pues se trató de instrumentos empleados ya en otras investigaciones. Sin embargo, existen algunas limitaciones que se afrontaron en esta investigación y fue la forma de elegir a la muestra, ya que su selección fue aprovechando el muestreo no probabilístico, la cual no favorece en la preservación de una muestra representativa de la población, pues carece del sentido de aleatoriedad, que es uno de los principios básicos. Finalmente, los resultados que esta investigación aporta fueron recabados siguiendo un buen control y garantizando la veracidad de los datos.

Dentro de los resultados que se realizaron de forma descriptiva se evidenció en cuanto a la calidad de atención demostrada en enfermería, se considera que en general debe mejorar tanto en sus dimensiones: humana, técnico-científica y el entorno para que de dicha forma la satisfacción del paciente se vea reflejada en los ámbitos de los aspectos tangibles, la empatía, capacidad de

respuesta, la seguridad y la fiabilidad. En tanto, en función a los resultados obtenidos, se alcanzó un valor $Rho = 0.217$ y $p\text{-valor} = 0.038$; indicando que hay relación entre las variables, a saber, calidad de atención y satisfacción del paciente atendido, dicha correlación se situó en el rango de muy débil, es decir existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad en cuanto a la atención, menor será la satisfacción que los pacientes sientan.

Dichos hallazgos, son similares a los encontrados en las investigaciones de Torres M¹⁵ quien encontró una asociación de forma directa entre dichas variables, a considerar, calidad de atención de los profesionales de enfermería y satisfacción. En paralelo, concuerda con el estudio de Ticona M¹⁶ quien también halló que la calidad en cuanto a la atención que dan los enfermeros se encuentra asociada de modo significativo con el grado de satisfacción de los individuos hospitalizados. A su vez, coincide con el resultado obtenido en el estudio de Ordinola D¹⁷ quien encontró la existencia de correlación positiva en grado débil (0,399) y significancia (0,000) entre las variables, a considerar, calidad de atención de los profesionales de enfermería y satisfacción que reciben los individuos que concurren al consultorio tópico del nosocomio en análisis.

De igual forma, guarda ilación con el estudio de Zuñiga Y¹⁸ quien encontró asociación entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los individuos que se encuentran en el área de hospitalización. Inclusive, en el estudio de Laurente Y et al.¹⁹ se evidenció la existencia de asociación positiva (directa) y de forma significativa entre el grado de satisfacción del paciente y la calidad de atención que recibe del personal encargado del área.

De forma similar, concuerda con el estudio de Chumpitaz M.⁷ quien logro revelar que hay correlación entre la calidad de atención por

parte de los profesionales de enfermería con la satisfacción que sienten los individuos que se hallan hospitalizados, siendo esta asociación positiva. De modo similar, concuerda con la indagación efectuada por Marcelo D²¹ quien concluyó que se da asociación en grado significativo entre cada dimensión concerniente a la calidad del cuidado por parte de las personas que atienden en enfermería y el nivel satisfacción que percibe el paciente que se sitúa en el área de hospitalización.

En paralelo, los resultados alcanzados también guardan relación con las teorías del marco teórico que se han registrado, donde la OMS²⁵ sostuvo que la calidad de atención son los servicios de salud que se le da a la población por los mismos profesionales de la salud que realizan cada procedimiento con fundamentos científicos y prácticos para lograr los resultados de manera óptima.

Por su parte, en cuanto a la satisfacción, el Minsa³⁹ indicó que es el grado de satisfacción en el cual el enfermero brinda al paciente mediante las perspectivas y percepciones en relación a lo que se le llegue a ofrecer. Por ello, esta satisfacción resulta de contribución trascendental en los nosocomios para todo el personal de sanidad y así alcanzar los ideales que se anhelan para obtener éxito.

Referente a las hipótesis específicas, se alcanzaron los resultados siguientes:

Con referencia a la hipótesis específica 1, esta enfatizó que existe relación entre calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022. En tanto, dentro de los resultados que se realizaron de forma descriptiva se evidenció la necesidad de efectuar acciones de mejora que permitan que los pacientes reciban un servicio eficiente, estas actividades deben enfocarse en que el personal de enfermería realicen rondas de

visitas frecuentes y empleen términos sencillos al momento de informar a los pacientes sobre su evolución, sobre aquellos beneficios y los posibles efectos adversos que los medicamentos pueden desencadenar en él, así como el dar indicaciones oportunas sobre el cuidado que debe seguir el paciente cuando esté dado de alta. De modo que, con base en los resultados obtenidos, se alcanzó un valor $Rho = 0.166$ y $p\text{-valor} = 0.115$; indicando que no hay relación entre calidad de atención y la fiabilidad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022. Los resultados indicados son diferentes a los que se hallaron en los estudios de Torres M¹⁵ quien halló que hay asociación entre la calidad de atención asumida a cargo de los enfermeros y la fiabilidad del paciente que concurre a la unidad de hospitalización del nosocomio en estudio, este nexo fue de forma directa. También no coincide con el estudio de Ticona M¹⁶ en su investigación llegó a concluir en cuanto a la atención de los enfermeros, que la calidad de atención se vincula con el grado de satisfacción en la dimensión fiabilidad de los pacientes hospitalizados. Asimismo, tienen relación con la información que se ha sustentado en el marco teórico donde el Minsa³⁹ agregó que la fiabilidad resulta ser la capacidad que se tiene para poder completar los servicios que se ofrecen.

En referencia a la hipótesis específica 2, esta enfatizó que existe relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022. En tanto, dentro de los resultados que se realizaron de forma descriptiva se evidenció que el personal de enfermería se encuentra brindando una atención deficiente a sus pacientes, razón por la cual es esencial efectuar acciones de mejora para que los pacientes reciban una atención prudente y que se adecue a sus necesidades que le permitan de esa manera sentirse satisfecho con el trato que reciban, ello en relación a que los trámites para la hospitalización se deben

realizar de forma sencilla y rápida, así como las órdenes de los exámenes que envían los médicos no deben tardar en realizarse llevándose a cabo de forma pertinente y a tiempo. De modo que, con base en los resultados obtenidos, se alcanzó un valor $Rho = 0.224$ y $p\text{-valor} = 0.032$; evidenciando que hay relación entre las variables, a saber, calidad de atención y capacidad de respuesta, dicha correlación se situó en el rango de muy débil, es decir existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad de atención, menor será la capacidad de respuesta percibida.

Los resultados indicados son similares a los que se hallaron en los estudios de Torres M¹⁵ quien, en la atención de enfermeros, halló que hay asociación entre la calidad y la capacidad de respuesta del paciente que concurre a hospitalización del nosocomio en análisis. En paralelo, concuerdan con el estudio de Ticona M¹⁶ quien llegó a concluir que la calidad de atención asumida por los enfermeros está asociada con el grado de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta de los pacientes hospitalizados.

Del mismo modo, tienen relación con la información que se ha sustentado en el marco teórico donde el Minsa³⁹ precisó que la capacidad de respuesta resulta ser la voluntad de atender a los individuos y brindarles un servicio de forma rápida y oportuna para poder hacer frente a las necesidades de calidad y en un periodo de tiempo prudente.

En la hipótesis específica 3, que señaló que existe relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022. En tanto, dentro de los resultados que se realizaron de forma descriptiva se evidenció que el personal de enfermería está desempeñando una labor un tanto deficiente, ya que los datos reflejaron la insatisfacción de los pacientes a causa del trato recibido cuando estuvieron hospitalizados, por lo cual es

necesario realizar acciones de mejora donde el paciente sea considerado como prioridad en cuanto a su atención inmediata y oportuna, donde el interés que muestre el personal de salud se transmita a través de su actitud y por medio de solucionar de forma acertada los inconvenientes que se le presenten al paciente que impidan su pronta recuperación y que se vele por entregarles unos alimentos en buen estado que ayuden a su bienestar y recuperación. De modo que, con base en los resultados obtenidos, se alcanzó un valor $Rho = 0.197$ y $p\text{-valor} = 0.060$; demostrando que no hay asociación entre calidad de atención de enfermería y seguridad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima-2022.

Los resultados indicados son diferentes a los que se hallaron en los estudios de Torres M¹⁵ quien halló que hay asociación entre la calidad de atención a cargo de los profesionales de enfermería y la seguridad de los individuos que concurren a la unidad de hospitalización del nosocomio analizado, dicho nexo fue directo. En la misma línea, no guarda relación con el estudio de Ticona M¹⁶ quien llegó a finiquitar que la calidad de atención de los enfermeros está vinculada con el grado de satisfacción en la dimensión seguridad de los individuos hospitalizados.

Del mismo modo, tienen relación con la información que se ha sustentado en el marco teórico donde el Minsa³⁹ aseveró que la seguridad se valora por medio de la confianza que procede de las actitudes del personal de salud evidenciando su conocimiento, trato cortés, competencia para la actividad que realiza, saber comunicarse y generar un sentido de confianza en el paciente.

En referencia a la hipótesis específica 4, esta enfatizó que existe relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022. En tanto, dentro de los resultados que se realizaron de forma descriptiva se evidenció que

el personal de enfermería está desempeñando una labor con deficiencias en vista que los pacientes perciben un trato poco amable al momento que son atendidos, evidenciando malestar reflejado en la insatisfacción por lo cual se hace necesario incluir acciones de mejoras donde el personal de enfermería le otorgue al paciente un trato amable, respetuoso y con mucha paciencia, que pueda saber escuchar las molestias que presenta un paciente y sepa cómo manejarlas en bienestar del paciente, es decir se requiere que el personal médico sea empático con los hospitalizados. De modo que, con base en los resultados obtenidos, se alcanzó un valor $Rho = 0.333$ y $p\text{-valor} = 0.001$; evidenciando que hay asociación entre calidad de atención de enfermería y la empatía, dicha relación resulta ser débil, es decir existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad de atención, menor será la percepción de empatía del paciente.

Los resultados indicados son similares a los que se hallaron en los estudios de Torres M¹⁵ quien halló que hay asociación de forma positiva (directa) entre la calidad de atención a cargo de los profesionales de enfermería y la empatía de los pacientes que concurren a la unidad de hospitalización del nosocomio analizado. De forma similar, coincide con la indagación realizada por Ticona M¹⁶ autor que llegó a concluir que, en cuanto a la atención de enfermeros, la calidad se vincula con el grado de satisfacción en la dimensión empatía de los individuos hospitalizados.

Del mismo modo, tienen relación con la información que se ha sustentado en el marco teórico donde el Minsa³⁹ mencionó que la empatía resulta ser aquella habilidad que posee un individuo para tratar de colocarse en la situación de la otra persona y comprender por lo que está atravesando sin juzgar, así como satisfacer las necesidades de los demás.

En referencia a la hipótesis específica 5, esta enfatizó que existe relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos

tangibles como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022. En tanto, dentro de los resultados que se realizaron de forma descriptiva, los datos reflejaron que la calidad de atención percibida en enfermería es deficiente desde la mirada de los pacientes, puesto que ellos han señalado que se sienten insatisfechos con la atención que les brindaron, por lo cual es prudente tomar acciones de mejoras donde el personal médico vele por que sus pacientes cuenten con ambientes cómodos para su recuperación, en completa higiene tanto sus servicios higiénicos como sus habitaciones. De modo que, con base en los resultados obtenidos, se alcanzó un valor $Rho = 0.238$ y $p\text{-valor} = 0.022$; evidenciando que hay asociación entre calidad de atención y aspectos tangibles, dicha correlación cae en el rango de muy débil, es decir existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad de atención, menor será la percepción de aspectos tangibles de los pacientes.

Los resultados indicados son similares a los que se hallaron en los estudios de Torres M¹⁵ quien halló que hay asociación de forma positiva (directa) entre la calidad de atención del profesional de enfermería y los aspectos tangibles de los pacientes que concurren a la unidad de hospitalización del nosocomio examinado. Del mismo modo, concuerda con la indagación efectuada por Ticona M¹⁶ quien concluyó que la calidad de atención del personal de enfermería se asocia con el grado de satisfacción en el criterio de aspectos tangibles de los individuos que están hospitalizados.

Del mismo modo, tienen relación con la información que se ha sustentado en el marco teórico donde el Minsa³⁹ acotó que los aspectos tangibles están referido a las instalaciones, los equipos, la infraestructura, el personal, los materiales para comunicarse, la limpieza y la comodidad de la persona que recibe el servicio.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Primera: Se demostró un vínculo de asociación entre las variables principales, a saber, calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022, con un valor Rho (0.217) de intensidad muy débil y p-valor (0.038), de manera que existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad de atención que perciben los pacientes, menor será su satisfacción.

Segunda: No existe ningún tipo de asociación lineal entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de la satisfacción de pacientes, con un valor Rho (0.166) de intensidad muy débil y p-valor (0.115).

Tercera: Existe un vínculo de asociación entre calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta, con un valor Rho (0.224) de intensidad muy débil y p-valor (0.032), de manera que existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad percibida en la atención, menor será la capacidad de respuesta.

Cuarta: No existe ningún tipo de asociación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico, con un valor Rho (0.197) de intensidad muy débil y p-valor (0.060).

Quinta: Se logró un vínculo de asociación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico, con un valor Rho (0.333) de intensidad débil y p-valor (0.001), de manera que

existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad en cuanto a la atención, menor será la apreciación de empatía de los pacientes.

Sexta: Se logró un vínculo de relación en cuanto a la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles como dimensión de satisfacción de los pacientes, con un valor Rho (0.238) de intensidad muy débil y p-valor (0.022), de manera que existe una tendencia lineal positiva entre ambas variables, mientras menor sea la calidad percibida en la atención, menor será la percepción de aspectos tangibles de los pacientes.

Recomendaciones

Primera: Al encargado del área de enfermería dotar a su personal de habilidades asociadas al cuidado del paciente, igualmente adiestrarlos para llevar una asistencia médica que permita que el paciente sienta que su permanencia será pasajera con los cuidados que les brinden. Ello permitirá la mejoría a la calidad de atención lo cual se verá reflejado en la satisfacción plena de los pacientes.

Segunda: Que el personal de enfermería lleve talleres de desarrollo de competencias blandas o no técnicas, donde trabajen la escucha activa, la cordialidad, el trato sincero y respetuoso, la confianza, la atención hacia su paciente con una sonrisa, el desarrollo de estas competencias permitirá que los pacientes puedan beneficiarse de una grata experiencia de atención.

Tercera: Al encargado del personal de enfermería realizar capacitaciones constantes que coadyuven a que su personal brinde un trato humanizado a sus pacientes, de dicha manera se podrá promover una buena calidad en cuanto a la atención y el paciente se sentirá satisfecho en vista de que se preocupan por su bienestar mientras permanecen en hospitalización.

Cuarta: A las enfermeras poner de su parte para explicar de forma clara y sencilla los cuestionamientos de los pacientes, es decir tener paciencia y calma para poder explicar los pasos a realizar en cuanto a los medicamentos y cuidados que deberían al dar de alta al paciente.

Quinta: Al encargado del área de atención, implementar herramientas informáticas con la finalidad de agilizar los procesos de atención,

sobre todo cuando se trata de procedimientos documentarios, de modo que la espera del paciente sea más baja.

Sexta: Al personal de enfermería mantener una adecuada comunicación con los pacientes, para conocer las necesidades de estos, a fin de garantizar su comodidad, en cuanto a los alimentos que este recibe y condiciones adecuadas para su recuperación.

Séptima: Al personal de limpieza estén siempre atentos, para poder mantener siempre limpios, espacios como: servicios higiénicos, sábanas, frazadas, de modo que la presencia del paciente sea la más cómoda posible y contribuya a su mejora de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud “Servicios sanitarios de calidad” [Internet]. Who.int. 2020 [citado el 21 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Atallah MA, Hamdan-Mansour AM, Al-Sayed MM, Aboshaiqah AE. Patients’ satisfaction with the quality of nursing care provided: the Saudi experience: Patient satisfaction. Int J Nurs Pract [Internet]. 2013 [citado el 22 de abril del 2022];19(6):584–90. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24330208>
3. Santana J, Camargo A, Minamisava R, Bezerra A, Gomes M. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2014 [citado el 23 de abril del 2022];22(3):454–60. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/d9c9d0dc00f9db17dda2d4e308bdf72617d311c2>
4. García P. Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio 2017. CIES UNAN-Managua; 2018. Acceso 22 de abril del 2022. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/8602/>
5. Hermida D. “Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca;2014”; Cuenca – Ecuador 2015. Acceso 23 de abril del 2022. Disponible en: <https://1library.co/document/y951lddz-satisfaccion-calidad-atencion-brindada-usuarios-consulta-externa-centro.html>
6. Salazar R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSAs-Cajamarca; Chiclayo - Perú 2019. [Internet]. Edu.pe. [citado el 13 de mayo del 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf

7. Chumpitaz M. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018". Callao - Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. [Consultado el 23 de abril del 2022]. Disponible en: repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Evidencia de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado inmediato según Instituciones Hospitalarias. Lima: INEI 2018. [citado el 21 de abril del 2022].
9. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. "Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados" 2019. [citado el 21 de abril del 2022]. Disponible en: www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009
10. Arcentales G, Esa I, Ramírez A. "Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería 2021". [citado el 7 de mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/>
11. Ruydiaz K, Saldarriaga G, Fernández S. "Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado" 2018. [Consultado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
12. Franco A. "Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S.A". [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Consultado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf
13. Angulo T, Gómez S. "Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016" [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017. [Consultado el 22 de abril del 2022].

- 2022]. Disponible en: https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-g__mez
14. Soto P, Barrios S, Molina Y. “Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria” 2017;23(3):99–111. [Consultado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=370455624010>
 15. Torres M. “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021” [citado el 22 de abril del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
 16. Ticona M. “Relación de calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de cirugía del hospital III Essalud Juliaca 2018” [citado el 4 de mayo del 2022]. Disponible en: https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/3190/Tesis_Atenci%c3%b3n_Enfermer%c3%ada_Satisfacci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 17. Ordinola D. “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, setiembre- noviembre” 2020 [citado el 4 de mayo del 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62721/Ordinola_GDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 18. Zuñiga Y. “Calidad del cuidado de enfermería relacionado al grado de satisfacción del paciente adulto hospitalizado del servicio de cirugía del hospital Base III Essalud Puno abril – junio 2018”. Juliaca – Perú 2019 [citado el 4 de mayo del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/3140>
 19. Laurente Y, Ortiz B. “Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Pampas – Tayacaja – Huancavelica 2017”. Universidad Nacional del Callao; 2018.

- [citado el 4 de mayo del 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3392>
20. Gamarra E. “Grado de satisfacción del paciente hospitalizado respecto a la competencia de comunicación del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital nacional Hipólito Unanue” 2017 [citado el 4 de mayo del 2022]. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2782/gamarra_mep.pdf?sequence=3&isAllowed=y
21. Marcelo D. “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú 2019”. Lima – Perú 2020. [citado 6 de mayo del 2022]. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Zapata P. “Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima – 2019” [citado el 6 de mayo del 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3046/TESIS%20Zapata%20Pamela.pdf?sequence=1>
23. León E. “Calidad de atención de enfermeras(os) según opinión de pacientes de consulta externa de cardiología en una clínica privada de Lima, 2017”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. [citado el 6 de mayo del 2022]. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7834/Leon_ge%20-%20Resumen.pdf?sequence=3
24. Espinoza G. “Nivel de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención del equipo de salud en el programa de diabetes en un establecimiento de salud Lima - Perú 2017”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. [citado el 16 de mayo del 2022]. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7975/Espinoza_lg%20-%20Resumen.pdf?sequence=3&isAllowed=y

25. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. Who.int. (s/f) [citado el 6 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
26. Nursing in Today's World—Challenges, Issues, and Trends. “La importante labor del personal de enfermería” 2000. [citado el 18 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.jw.org/es/biblioteca/revistas/g20001108/La-importante-labor-del-personal-de-enfermer%C3%ADa/>
27. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2015 [citado el 18 de junio del 2022];31(3):0–0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006
28. Watson J. Nursing: the philosophy and science of caring. 2008 [citado el 19 de junio del 2022]. Disponible en: https://www.academia.edu/35251891/_Jean_Watson_Nursing_The_Philosophy_and_Science_BookFi_org_
29. Racoveanu NT, Johansen KS. Calidad de la atención “Tecnología para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria” [Internet]. Who.int 1995. [citado el 19 de junio del 2022]. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Colegio de Enfermeros del Perú. “Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero” 2015. [citado 27 de junio del 2022]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-tecnologica-del-peru/educacion/normas-gestion-del-cuidadoenero-2015/27609323>
31. Hernández R, Moreno M, Cheverría S, Díaz A. Factors influencing the missed nursing care in patients from a private hospital. Rev Lat Am Enfermagem. [Internet]. 2017 [Citado el 27 de junio del 2022]; 25; pp. 1-8. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/M8SGCXz64zrJ3KWg7HsvpGP/>
32. Regalia F. Conoce la perspectiva del paciente sobre la salud en la región [Internet]. Gente Saludable. 2018 [citado el 6 de agosto del

- 2022]. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/perspectiva-del-paciente/>
33. Bermejo J. Humanizar la asistencia sanitaria. 2014. [citado el 6 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.josecarlosbermejo.es/humanizar-la-asistencia-sanitaria-2/>
34. Calva J. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. 2009 [Internet]. [citado el 6 de agosto del 2022]. Disponible en: https://ru.iibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L52/1/satisfaccion_usuarios.pdf
35. Satisfacción de los usuarios. INSTITUTO NACIONAL DE SALUD. Documento técnico sistema de gestión de la calidad en salud aprobado por R.M. N° 519-2006/MINSA. [citado el 6 de agosto del 2022]. Disponible en: https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/mejora_continua/satisfacion_usuarios
36. Castro C, et al. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan. Iquitos – Perú 2016 [citado el 6 de agosto del 2022]. Disponible en: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Morales V, Hernández A. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. [Internet]. Junio 2004. [Citado el 17 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
38. Elers Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2016 dic [citado 17 agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf164s.pdf>
39. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Guía_técnica_para_la_evaluación_de_la_satisfacción_del_usuario_externo_en_los_

establecimientos_y_servicios_médicos_de_apoyo__R.M._Nº_527-2011MINSA20191017-26355-1mq8r4m.pdf?v=1571311731

40. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Ediciones Díaz de Santos; 1992. Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_total_en_la_gestión_de_servicio.html?id=apHbsjHxroEC&redir_esc=y
41. Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente 2004. [citado 17 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
42. Euroinova International Education. Funciones de la enfermería de hospitalización. 2020 [citado 18 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.euroinova.edu.es/funciones-de-la-enfermeria-hospitalizacion#:~:text=Entre%20las%20funciones%20de%20la%20enfermería%20en%20hospitalización,a%20la%20medicación%2C%20dieta%20y%20las%20actividades%20físicas.>
43. Real Academia Española. “satisfacción” 2014 Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>
44. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. [Citado el 18 de agosto del 2022]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
45. Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica 2000;114 (Supl 3):26-33. [citado el 19 de agosto del 2022]. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
46. Báez F, Nava V, Ramos L, Medina O. “El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería” 2009. [citado el 19 de agosto del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-

55. Munárriz I. Población Estadística [Internet]. La Ciencia Económica. 2022 [citado el 18 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.lacienciaeconomica.com/poblacion-estadistica/>
56. Frederick D. Muestra estadística. Recuperado de Enciclopedia Económica 2018. [citado el 25 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://enciclopediaeconomica.com/muestra-estadistica/>
57. López P. Población Muestra y Muestreo 2004. [citado el 25 de agosto del 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
58. Hernández O. Estadística elemental para Ciencias Sociales. 2004. [citado el 26 de agosto del 2022]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=4Bn033JrE8wC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
59. Universidad Europea. “Principios Bioéticos en Enfermería” editado 2021 del informe Belmont de 1978 [citado el 29 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://universidadeuropea.com/blog/que-es-bioetica-enfermeria/>
60. Real Academia Española. “encuesta” 2014. [citado el 29 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/encuesta>
61. García T. El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación 2020 [citado el 29 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://docer.com.ar/doc/nnx58sc>
62. Guerri M. “Charles Spearman y el coeficiente de correlación de Spearman” 2021 [citado el 28 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.psicoactiva.com/blog/charles-spearman-y-el-coeficiente-de-correlacion-de-spearman/>
63. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018 pág. 345-346 [citado el 29 de agosto del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Indicadores	Metodología
<p style="text-align: center;">General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>H0: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Variable X:</p> <p>Calidad de atención de enfermería</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones:</p> <p>-Humana</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información completa - Interés manifiesto a la persona. - Amabilidad - Ética 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico, prospectivo y transversal</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo correlacional.</p> <p>Población: Integrada por 121 pacientes</p> <p>Muestra: Conformado por 92 pacientes</p>
<p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de</p>	<p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>OE1: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de</p>	<p>Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del</p>			

<p>satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del</p>	<p>satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p> <p>OE2: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p> <p>OE3: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del</p>	<p>área de hospitalización, Lima – 2022.</p> <p>Específicos</p> <p>H1: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la fiabilidad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p> <p>H2: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y capacidad de respuesta como dimensión de satisfacción del paciente</p>	<p>-Técnico-científica</p> <p>-Entorno</p> <p>Variable Y:</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Seguridad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Integralidad - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad - Visita diaria - Comprensión en relación a evolución - Comprensión en relación a tratamiento - Comprensión en relación a exámenes 	<p>Muestreo: No probabilístico, por conveniencia.</p> <p>Técnica instrumento: e</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería. Autor: Marcelo D (2020)</p> <p>Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente. Autor: Ministerio de Salud (2012)</p>
---	---	---	---	--	--

<p>paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?</p> <p>PE5: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro</p>	<p>paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p> <p>OE4: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p> <p>OE5: Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles como dimensión de satisfacción del paciente</p>	<p>atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p> <p>H3: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la seguridad como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p> <p>H4: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y la empatía como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un</p>	<p>-Capacidad de respuesta</p> <p>-Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión en relación al alta. - Hospitalización - Exámenes de laboratorio - Exámenes radiológicos - Trámites de alta - En cuanto a su estado de salud - En cuanto a su nutrición - En cuanto a su recuperación - En cuanto a su privacidad 	
---	---	---	--	---	--

<p>clínico del área de hospitalización, Lima – 2022?</p>	<p>atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p>	<p>centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p> <p>H5: Existe relación entre calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles como dimensión de satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022.</p>	<p>-Empatía</p> <p>-Aspectos tangibles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Respeto - Paciencia - Saber escuchar - Interés - Ambientes del servicio - Servicios higiénicos - Equipos biomédicos - Habitación 	
--	--	--	---	---	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO 01

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre “la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de hospitalización de un centro clínico, Lima – 2022”; para lo cual se solicita su colaboración correspondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

B. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una (x) uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios.

N = NUNCA
RV = RARA VEZ
AV = A VECES
AM = A MENUDO
S = SIEMPRE

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

C. DATOS GENERALES

Edad:	Días de hospitalización
18-30 () (1)	1-2 días () (1)
31-40 () (2)	3-4 días () (2)
41-50 () (3)	5-6 días () (3)
51-60 () (4)	>7 días () (4)
Sexo: Masculino () (2)	Femenino () (1)

D. CONTENIDO

ENUNCIADOS		N	RV	AV	AM	S
DIMENSIÓN HUMANA	1.	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.				
	2.	La enfermera le da información clara y precisa.				
	3.	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
	4.	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
	5.	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
	6.	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
	7.	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
	8.	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
	9.	La enfermera lo escucha con atención.				
	10.	La enfermera habla con usted amablemente.				
	11.	La enfermera respeta sus creencias y costumbres.				
	12.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
	13.	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
	14.	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
	15.	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA	16.	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
	17.	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
	18.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
	19.	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				

	20.	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
	21.	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
	22.	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	23.	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
	24.	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
	25.	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
	26.	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
	27.	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	29.	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
	30.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
DIMENSIÓN ENTORNO	31.	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
	32.	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
	33.	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
	34.	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
	35.	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

Fuente: Marcelo D. (2020) "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019"

INSTRUMENTO 02

CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Estimado(a), el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de hospitalización de un centro clínico, para lo cual se le solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA , que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	Que todos los días reciba una visita de enfermería							
	2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.							
	3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
	4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.							
	5	Que al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							

Capacidad de respuesta	6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.									
	7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.									
	8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido.									
	9	Que los trámites para el alta sean rápidos.									
Seguridad	10	Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.									
	11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.									
	12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.									
	13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad.									
Empatía	14	Que el trato del personal de enfermería sea amable.									
	15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.									
	16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.									
	17	Que el personal de enfermería escuche atentamente.									
	18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.									
Aspectos tangibles	19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.									
	20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.									
	21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.									

	22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.								
--	----	---	--	--	--	--	--	--	--	--

PERCEPCIONES										
En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.										
		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
Fiabilidad	1	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?								
	2	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?								
	3	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le hizo sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?								
	4	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?								
	5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?								
Capacidad de respuesta	6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?								
	7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?								
	8	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?								
	9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?								
Seguridad	10	¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?								

	11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
	12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
	13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
Empatía	14	¿El trato del personal de enfermería fue amable?							
	15	¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?							
	16	¿El trato del personal de enfermería se realizó con paciencia?							
	17	¿El personal de enfermería sabe escuchar?							
	18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
Aspectos tangibles	19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
	20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
	21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
	22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

Fuente: Ministerio de Salud (2012)

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

Autorización del uso del instrumento denominado Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería.

Del Autor: Marcelo D

Autorización para usar su instrumento modificado de calidad de atención de enfermería Recibidos x



Maritza Abigail Rodriguez Lobo <maritza.rol.1999@gmail.com>
para ddmarcelom

8:57 (hace 2 horas) ☆

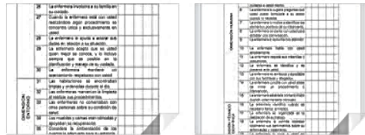
Buenos días mi nombre es Maritza Abigail Rodriguez Lobo con el DNI: 75174003

De la universidad Autónoma de ICA

Mi investigación de tesis se basa en la calidad de atención de enfermería es por ello que requiero de su permiso para poder usar el instrumento que usted elaboró, por favor, gracias.

Solo basta con un si para la autorización del permiso de usar su instrumento que usted modifiko de calidad de atención de enfermería, gracias.

2 archivos adjuntos



danny daniel marcelo mallqui
para mi

9:18 (hace 2 horas) ☆

Estimada Maritza

Remito autorización para el uso del instrumento en mención según la percepción y decisión de la investigadora en el desarrollo y aplicación de su trabajo de investigación.

Atentamente

Mg. Danny Daniel Marcelo Mallqui

Instrumento de acceso libre denominado cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente.

Del autor: Ministerio de Salud (MINSa)



Anexo 4: Base de datos

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

n	Datos generales			Dimensión 1											Dimensión 2											Dimensión 3													
	SEXO	EDAD	DIAS HOSPITALIZADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	
1	1	2	2	3	2	3	3	4	2	4	1	3	4	4	2	3	2	1	1	4	2	3	1	3	1	2	3	3	1	3	3	4	5	3	4	3	2	5	
2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	
3	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	1	1	2	3	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	3	1	3	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
5	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	2	4	2	2	2	2	2	
6	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	
7	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	2	1	1
8	1	3	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	4	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3
9	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

10	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	2	1	2	3	2	2	3	2	3	1	2				
11	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5		
12	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
13	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
14	1	3	2	1	3	5	5	5	1	2	1	5	5	1	3	5	5	1	1	5	1	1	5	5	2	5	4	4	1	5	3	1	5	5	5	1	5	5	5			
15	1	3	1	3	3	3	2	1	1	2	2	3	4	4	2	2	2	1	1	2	3	3	2	4	2	4	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
16	1	2	1	2	2	2	4	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	5	1	5	5	5	5		
17	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	2	2	1	2	1	1		
18	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	4	4	4	2	1	3	2	2	3	2	4	2	3	1	3	1	2	1	2	3	2	4	3	3	1	3	2	2	2		
19	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	1	3	2	3	4	2	3	2	3	1	1	1		
20	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	2	2	1	3	1	3	2	3	1	4	3	2	1	3	3	2	4	2	4	1	2	1	1	1		
21	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	1	1	1	1		
22	1	1	1	1	4	2	3	2	3	3	2	3	3	4	1	3	2	2	1	4	2	4	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	5	2	2	2	2	2		
23	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	3	1	4	1	2	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	
24	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3	1	3	1	2	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	3	1	1	
25	1	1	1	1	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2	1	3	3	2	3	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2	3	3	4	4	1	4	2	2	2		
26	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	2	3	1	3	2	3	1	3	2	1	2	1	2	2	4	2	2	1	3	2	2	2	2		
27	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	3	1	3	1	3	2	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1		
28	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	4	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	

29	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	3	1	3	3	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	5
30	1	1	1	4	2	4	4	4	4	5	2	3	3	4	1	2	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1
31	1	1	1	3	2	1	2	3	4	4	2	3	3	3	2	1	2	1	1	4	2	4	2	3	1	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2
32	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	1	1	4	2	3	2	4	1	4	1	1	1	3	3	3	3	1	2	1	1	3
33	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3	4	3	3	2	4	1	4	1	3	1	3	3	3	2	3	2	2	1	1
34	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	2	1	2	2	3	4	2	3	2	2	1	3	1	1	1	3	2	3	3	2	3	2	3	5
35	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	2	1
36	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3	1	3	1	1	1	3	2	2	3	2	1	1	1	1
37	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
38	1	1	1	3	4	4	3	4	4	5	1	3	3	4	2	1	3	2	2	4	3	2	2	4	2	4	1	4	1	3	3	3	2	3	4	3	4	5
39	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	2	1	3	4	1	3	1	3	1	3	3	2	3	2	3	2	2	1
40	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	4	1	1	1	4	3	3	3	2	4	2	1	1
41	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3	2	1	3	2	2	1	1	1
42	1	4	3	3	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	3	3	1	2	3	1	3	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	1
43	2	4	3	2	1	5	5	5	1	2	1	5	3	1	3	1	2	2	1	4	1	5	2	3	1	3	2	3	1	2	1	3	2	2	2	1	3	1
44	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	2	2	5	5	5	1	2	3	5	1	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
45	1	2	1	1	2	3	4	3	4	5	1	3	4	4	2	1	3	2	1	3	2	4	2	3	1	4	2	3	1	3	3	3	5	2	4	2	2	4
46	1	2	1	1	2	2	2	3	2	4	3	4	5	4	2	1	2	3	1	3	3	2	3	5	2	5	1	4	2	1	2	2	4	3	3	2	4	5
47	1	1	1	1	3	3	4	3	4	5	2	4	3	3	2	1	3	1	2	4	3	2	2	3	1	3	1	2	2	3	3	1	5	4	3	1	3	4

48	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	2	1	3	2	3	2	3	2	4	1	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	1	
49	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	3	2	3	2	4	1	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
50	1	2	1	1	4	3	3	4	4	4	1	5	3	2	3	2	2	3	5	3	3	4	2	5	3	5	1	3	1	3	4	2	5	3	3	3	3	2	
51	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	1	1	1	3	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	1	1	1	
52	1	2	1	1	3	2	3	3	1	2	1	3	4	4	2	1	3	1	2	2	3	3	2	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	
53	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
54	1	2	1	1	2	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	2	3	1	3	4	3	4	2	3	1	3	1	3	1	3	3	3	5	3	4	2	3	4	
55	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	2	1	3	1	3	4	3	4	2	4	1	4	1	2	1	3	4	3	4	4	4	1	3	2	
56	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
57	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
58	1	1	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
59	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	3	4	4	3	1	3	1	3	4	3	3	2	4	1	4	2	3	1	4	3	3	4	4	5	1	2	2	
60	1	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	4	4	2	1	3	2	1	4	3	4	2	3	1	4	1	3	1	3	3	3	4	3	3	1	2	2	
61	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	4	2	1	3	3	2	3	3	4	2	4	1	3	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
62	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	2	2	4	2	3	2	3	1	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2		
63	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	4	4	2	1	3	2	2	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	1	2	2	
65	1	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	
66	1	1	1	1	4	2	2	1	1	3	1	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	2	4	2	3	2	3	1	3	3	3	4	4	4	1	3	2	

67	1	1	1	1	3	3	2	1	1	2	1	3	3	4	2	1	3	2	3	4	3	4	2	4	1	3	1	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
68	1	2	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
69	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	3	3	4	2	1	3	2	3	4	3	4	2	4	1	3	1	3	1	3	4	3	3	3	3	2	3	4	
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
71	1	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	4	4	4	2	1	3	3	2	4	2	4	2	5	1	4	1	3	1	3	2	3	4	3	4	2	3	2	
72	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
73	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
74	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	1	4	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	2	4	1	3	2	3	1	4	4	3	4	4	4	2	3	3	
75	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	3	3	4	2	1	3	1	1	4	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
76	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	2	1	3	4	2	2	4	2	1	4	3	4	2	4	2	4	2	3	2	3	3	3	4	4	3	1	3	4	
77	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	3	3	1	2	3	1	3	4	3	4	3	4	1	4	2	3	1	4	4	3	5	5	4	3	3	4	
78	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	4	4	3	4	1	4	2	3	4	2	4	2	4	1	3	2	3	1	3	4	3	4	3	4	3	3	5	
80	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	
81	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	
82	1	1	1	1	5	5	4	1	1	2	1	4	5	5	1	3	2	4	4	5	4	4	3	4	1	5	2	4	2	3	3	3	4	4	5	1	4	5	
83	1	1	2	1	3	4	1	2	1	3	1	2	4	4	4	4	1	1	1	2	1	1	1	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	5	2	5	5	
84	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	1	4	2	4	2	4	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	1	3	2	
85	1	2	1	1	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	1	5	5	

86	1	1	1	3	5	5	4	5	4	4	1	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	2	4	4	4	5	5	5	1	5	5	
87	1	1	2	1	5	5	5	1	1	1	1	4	5	5	1	4	4	3	4	5	4	5	4	4	1	5	5	4	1	4	5	4	5	5	5	1	5	4	
88	1	2	1	1	1	4	4	1	1	4	1	5	5	5	4	3	2	1	1	5	5	5	4	4	1	5	3	2	1	5	4	4	5	4	5	1	5	5	
89	1	2	1	3	3	2	4	2	1	3	2	5	4	4	3	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	3	3	2	4	4	3	4	4	5	1	3	3	
90	1	1	2	1	5	4	4	3	1	1	3	5	4	5	3	2	1	3	2	4	5	5	4	5	1	5	3	5	3	4	1	4	5	4	5	1	3	4	
91	1	2	1	2	4	5	4	1	1	2	2	5	4	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	4	1	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	1	5	4	
92	1	1	2	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	1	4	5

PERCEPCIONES																						
	FIABILIDAD					CAP DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ASPEC TANGIBLES				
	P -1	P -2	P -3	P -4	P -5	P -6	P -7	P -8	P -9	P -10	P -11	P -12	P -13	P -14	P -15	P -16	P -17	P -18	P -19	P -20	P -21	P -22
1	7	4	5	6	1	7	5	5	1	4	5	6	7	7	5	3	7	4	5	5	7	7
2	5	3	3	4	3	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	4	3	3	1	1	3	1	1	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3
5	6	3	4	3	4	1	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2
6	6	3	3	3	1	1	1	1	1	3	4	4	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3
7	5	3	4	3	2	2	3	4	1	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3
8	6	4	4	4	2	1	2	1	2	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	2	2	2
9	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
10	7	3	3	4	3	4	1	3	3	2	3	4	5	2	4	4	4	2	3	3	2	2
11	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2
12	5	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	7	7	4	1	7	5	7	7	5	7	5	7	7	6	7	7	6	6	7	7	6	7
15	6	3	3	3	3	1	2	1	1	3	3	4	5	2	4	3	4	3	3	3	2	2
16	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
17	5	3	3	4	3	1	1	1	1	1	3	4	5	3	4	5	3	4	1	2	1	1
18	5	2	2	1	1	5	3	3	1	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2
19	7	7	7	1	1	5	2	7	1	7	4	7	7	3	4	4	6	2	4	4	3	1
20	5	1	3	2	2	1	1	1	1	3	3	4	5	3	4	4	4	3	2	1	1	1
21	5	4	3	2	2	1	1	1	1	3	2	4	1	4	5	4	3	4	1	1	1	1
22	5	4	4	3	4	1	3	1	1	3	1	4	5	4	4	5	4	3	3	3	1	1
23	7	1	1	1	1	1	2	1	1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	2
24	4	3	4	3	4	1	1	1	1	3	1	3	5	3	4	4	3	4	4	2	1	1
25	4	2	2	3	3	4	1	1	1	2	3	4	5	3	4	4	4	2	4	5	5	3

26	5	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
27	5	2	2	3	1	1	2	1	3	1	3	4	5	4	4	4	4	2	3	4	3	3
28	6	4	4	3	1	3	1	1	1	3	3	1	1	3	4	2	4	3	1	1	1	1
29	6	4	2	3	3	1	1	1	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1
30	4	3	3	3	4	1	1	3	1	4	3	2	5	4	5	5	4	4	5	4	3	3
31	4	3	3	3	2	1	2	1	1	3	2	4	4	4	5	5	3	4	1	3	3	3
32	4	7	5	5	7	7	5	5	7	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7
33	4	4	3	3	2	1	1	1	1	3	1	5	4	4	5	5	3	4	3	1	1	1
34	4	4	2	3	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	4	4	6	6	4	3	5	5
35	6	3	2	1	4	1	1	1	1	4	3	5	4	6	5	3	4	4	2	2	2	1
36	5	1	3	3	4	1	1	1	2	4	5	5	6	5	5	5	5	5	4	4	4	1
37	5	1	1	4	1	1	1	1	1	4	2	4	1	6	6	5	6	6	6	6	6	5
38	5	3	5	3	2	2	2	2	2	4	2	5	4	3	5	4	4	5	7	7	7	6
39	4	3	4	4	2	1	4	2	4	2	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5
40	6	1	1	1	1	5	1	1	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
41	5	2	2	1	1	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
42	5	3	4	2	1	4	1	1	1	3	5	5	4	5	5	5	4	4	2	2	2	1
43	7	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
44	4	1	2	1	2	4	1	1	3	1	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5
45	6	3	4	2	4	7	1	1	1	4	2	4	5	4	5	5	5	3	5	5	5	6
46	4	3	2	3	1	4	2	4	1	6	4	5	5	4	4	3	6	4	4	4	3	5
47	5	4	4	1	1	4	4	1	4	6	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	4
48	3	4	2	2	1	3	1	1	3	1	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	2
49	5	2	1	2	1	2	1	1	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3	2
50	5	3	2	4	3	2	4	2	2	4	2	3	4	4	6	5	3	4	4	5	5	4
51	4	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	3	4	3	3	2	1
52	5	4	2	2	1	4	1	1	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
53	6	3	3	3	3	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2

54	5	3	4	4	3	2	4	2	1	4	2	4	5	4	6	6	5	3	5	4	4	5
55	4	2	2	4	2	2	2	1	2	3	1	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2
56	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1
57	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	4	2	4	1	3	1	1	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
60	3	4	2	4	2	4	1	2	2	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3
61	5	3	5	3	3	4	1	1	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
62	4	3	2	2	3	4	2	1	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3
63	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	5	3	4	4	3	4	2	1	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3
65	4	2	2	2	1	4	1	2	1	3	1	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1
66	4	4	4	3	3	5	2	2	2	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3
67	5	4	3	3	3	4	1	1	1	4	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	4	3	3	2	5	3	1	3	4	5	5	6	5	5	5	5	5	4	5	4	5
70	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
71	5	4	3	3	2	4	2	2	1	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	3	4
72	4	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1
73	4	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
74	5	3	3	1	3	3	2	2	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
75	4	5	4	5	3	3	2	1	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
76	5	4	4	4	4	3	2	2	1	5	5	4	6	6	5	4	4	4	5	4	5	3
77	6	1	1	1	1	6	4	1	1	4	6	4	4	4	6	4	5	6	6	6	5	5
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
79	3	5	3	4	3	5	2	3	1	4	5	4	5	5	6	6	5	5	4	4	4	3
80	7	7	7	1	7	7	1	1	5	6	5	7	7	5	6	6	4	6	7	7	7	7
81	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2
82	6	1	4	1	1	6	5	3	1	4	6	6	3	6	7	4	7	6	5	6	5	5

83	6	6	3	4	6	4	6	5	4	2	1	3	5	5	5	5	3	2	5	5	5	4
84	4	3	3	3	4	5	3	2	5	4	4	4	6	6	6	6	4	5	4	3	4	3
85	5	6	7	5	1	7	7	6	1	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	4
86	7	7	7	6	1	7	6	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
87	7	7	1	2	1	7	7	7	1	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7
88	6	2	7	1	1	4	1	7	1	7	1	5	5	7	7	7	6	7	6	6	3	5
89	6	5	4	5	4	3	3	3	5	4	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	4	3
90	7	7	6	5	4	7	7	6	4	7	5	7	5	7	7	7	7	6	6	7	7	4
91	7	2	6	6	1	7	4	4	1	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4
92	7	7	6	1	4	7	1	5	2	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

EXPECTATIVAS																						
	FIABILIDAD					CAP DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ASPEC TANGIBLES				
	P -1	P -2	P -3	P -4	P -5	P -6	P -7	P -8	P -9	P -10	P -11	P -12	P -13	P -14	P -15	P -16	P -17	P -18	P -19	P -20	P -21	P -22
1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
19	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
25	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

26	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
27	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
28	7	7	7	7	7	7	7	7	1	7	7	3	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7
29	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
31	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
32	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
34	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
35	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
36	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
37	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
40	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
41	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
43	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
44	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
45	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
46	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
47	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
48	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
49	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
50	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
51	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
52	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

54	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
55	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
56	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
57	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
58	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
59	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
61	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
62	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
63	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
64	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
65	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
66	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
67	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
68	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
69	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
70	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
71	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
72	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
73	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
74	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
75	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
76	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
77	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
78	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
79	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
80	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
81	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
82	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

83	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
84	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
85	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
86	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
87	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
88	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
89	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
90	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
91	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
92	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr:

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es **MARITZA ABIGAIL RODRIGUEZ LOBO** estudiante de la carrera de **ENFERMERÍA** de la Universidad Autónoma de Ica. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022**” y para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: **Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería y cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente.**

De aceptar participar en la investigación, me informarán todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Maritza Abigail Rodriguez Lobo
Estudiante del Programa Académico de Enfermería
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre “**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima – 2022**” del (de la) Sr (ta) **Maritza Abigail Rodriguez Lobo**, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Día: /...../.....

.....

Firma

Nombre:

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación

DOCTOR JOSE PAREJA RIOS

DIRECTOR MÉDICO DE LA CLÍNICA HOGAR DE LA MADRE



YO, RODRIGUEZ MARITZA ABIGAIL, identificada con DNI N° 75174003, con domicilio Cooperativa América Mz KI lote 30 del distrito San Juan de Miraflores, Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de ENFERMERIA en la Universidad Alas Peruanas con grado de bachiller, del cual el trabajo de investigación se esta realizando en la Universidad Autónoma de Ica, solicito Ud. permiso para realizar el trabajo de investigación en su Institución sobre "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN UN CENTRO CLINICO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN, LIMA – 2022" para optar el título de Enfermería.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Lima 14 de Junio del 2022

Rec. Lobo 14-6-22
Alm
HOGAR DE LA MADRE
CLÍNICA DE HOSPITALIZACIÓN
HOSPITAL DE EMERGENCIAS HOGAR DE LA MADRE
DR. DR. GABRIELA FLORES GABRIELA
C.E. P. 14-20229 / N.º 14-20-14



RODRIGUEZ LOBO MARITZA ABIGAIL

DNI N° 75174003



Constancia de finalización de la aplicación de los instrumentos.

El director médico José Pareja Ríos y jefa de enfermería Carmen Aldana,

Hacen constar:

Que la Srta. Maritza Abigail Rodriguez Lobo estudiante del programa académico de enfermería de la Universidad Autónoma de Ica, culminó la aplicación de los instrumentos en la fecha del 07-07-2022 hasta 09-09-2022, donde se recolecto datos de los pacientes hospitalizados en dicha institución, mediante encuestas, los cuales fueron: un cuestionario de Calidad de atención de enfermería y otro cuestionario Servqual Satisfacción del paciente; correspondiente a la tesis de investigación titulada: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un centro clínico del área de hospitalización, Lima-2022.

Se expide la presente constancia de la parte interesada, para los fines que estime correspondiente.

HOSPITAL DE LA MADRE
"ROSALBA DE LAVAYEN Y ESPINOZA MACEDO"
Dr. JOSÉ GREGORIO PAREJA RÍOS
DIRECTOR MEDICO
C.M.P. 18225

José Pareja Ríos
Director medico

CARMEN ALDANA
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.N. 18225

Carmen Aldana
Jefa de enfermería

12 de setiembre del 2022

Anexo 5: Informe de turnitin al 28% de similitud

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN UN CENTRO CLÍNICO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN, LIMA - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

Anexo 6: Evidencia fotográfica

