



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 QUE ACUDE AL SERVICIO
DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ, CUSCO
– 2021**

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

PRESENTADO POR

MARYSABELL JAKELYNE TORRES SÁNCHEZ

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

ASESORA

MG. KELLY FARA VARGAS PRADO
Código ORCID: N° 0000-0002-3322-1825

CHINCHA - PERÚ

2021

Asesora
MG. KELLY FARA VARGAS PRADO

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo Gonzáles Zavala
- Dr. William Chu Estrada
- Dr. Martín Campos Martínez

Dedicatoria

A mi amigo, compañero y esposo, quien ha sido mi apoyo, respaldo y pilar fundamental a lo largo de y mi carrera, por ser la persona que creyó en mi capacidad, por su paciencia, tolerancia; por brindarme su tiempo, y estar a mi lado cuando más lo necesite, por su amor incondicional y formar parte de mi vida.

A mis dos bellas hijas Maia y Abigail, mis dos razones para levantarme cada día con fuerza y perseverancia; esta tesis se las dedico con la finalidad de enseñarles que el luchar por sus sueños y metas tienen su recompensa, que no importa la edad o el tiempo que te tome obtenerlo, siempre debemos continuar; mis hermosas hijas, ustedes son mi principal fuerza y motivación para seguir adelante, las amo con toda mi vida.

A mis padres por darme la vida y a mis familiares a quienes amo.

“No importa lo lento que vayas mientras no te detengas”.

Confucio

Marysabell

Agradecimiento

Me siento muy orgullosa de poder hacer mención de todos aquellos que me apoyaron durante este gran camino, ya que gracias a ellos puedo cumplir esta etapa tan anhelada que es el de concluir mi carrera profesional por medio de la presente tesis, deseo agradecer sinceramente a los siguientes...

A Dios por permitirme estar aquí, por la fuerza, voluntad y fe de seguir en este proceso arduo, él quien ha sido mi guía y mi protector en todo momento.

A la Universidad Autónoma de Ica por brindarme la oportunidad de lograr ser una profesional al servicio de nuestro país.

A mi asesora de tesis la Mg. Kelly Fara Vargas Prado; por su apoyo constante, paciencia, profesionalismo y dedicación en cada una de las etapas del presente trabajo de investigación que gracias a sus conocimientos pudo direccionar y se pudo culminar el estudio de tesis.

A la Clínica San José – Cusco por abrirme las puertas de dicho establecimiento, por darme las facilidades de poder entrevistar y aplicar mis instrumentos para mi trabajo de investigación a pesar de las dificultades que se atraviesan por el tema de la pandemia.

A mi compañera Sonia Mallque Cadillo por haberme brindado su apoyo, soporte, y por ser una digna representante, que Dios la tenga en su gloria

La autora.

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Material y método: Estudio de tipo aplicado, el diseño es no experimental, descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra de 70 pacientes, quienes respondieron a dos instrumentos; el primero tiene por objetivo evaluar la calidad de atención de enfermería, asimismo, consta de 35 reactivos organizados en tres componentes de calidad: componente humano, técnico-científica y entorno. El segundo instrumento que tiene por objetivo evaluar la satisfacción del paciente, consta de dos partes, la primera presenta 22 reactivos de expectativas y la segunda, 22 reactivos de percepciones, las cuales están organizadas según la dimensión de la variable satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

Resultados: Se observó en los resultados sobre calidad de atención que el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho.

Conclusiones: Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del paciente.

Abstract

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the patient attending the hospital service of the San José Clinic, Cusco – 2021.

Material and method: Applied type study, the design is non-experimental, descriptive, correlational; we worked with a sample of 70 patients, who responded to two instruments; The first aims to evaluate the quality of nursing care, likewise, it consists of 35 items organized into three quality components: human, technical-scientific and environment component. The second instrument, whose objective is to evaluate patient satisfaction, consists of two parts, the first one presents 22 expectations questions and the second, 22 perceptions questions, which are organized according to the dimension of the satisfaction variable: reliability, ability to response, security, empathy, tangible aspects.

Results: It was observed in the results on quality of care that 30.0% perceive a deficient level of quality of nursing care; 42.9% place it at the regular level and 27.1% maintain that there is a good level of quality of nursing care, as for the patient satisfaction variable, 38.6% indicate that there is a low level of satisfaction; 40.0% place their satisfaction at the medium level and 21.4% state that they are highly satisfied.

Conclusions: There is a direct relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the patient who attends the hospitalization service of the San José Clinic, Cusco - 2021; expressed as a high Spearman Rho correlation with a correlation value of 0.700.

Key words: Quality of care, patient satisfaction.

Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
índice general	vii
índice de tablas	ix
índice de figuras	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
2.1. Descripción del problema	14
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3. Preguntas de investigación específicas	17
2.4. Justificación e importancia	17
2.5. Objetivo General	19
2.6. Objetivos específicos	19
2.7. Alcances y limitaciones	19
III. MARCO TEÓRICO	21
3.1. Antecedentes	21
3.2. Bases teóricas	24
3.3. Marco Conceptual	37
IV. METODOLOGÍA	39
4.1. Tipo y Nivel de investigación	39
4.2. Diseño de Investigación	39
4.3. Población – Muestra	40
4.4. Hipótesis general y específicas	41
4.5. Identificación de las variables	41
4.6. Operacionalización de variables	43
4.7. Recolección de datos	45
V. RESULTADOS	48
5.1. Presentación de Resultados	48
5.2. Interpretación de los resultados	59

VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	62
6.1	Análisis descriptivo de los resultados	62
6.2	Comparación resultados con marco teórico	71
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
	ANEXOS	83
	Anexo 1: Matriz de consistencia	84
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos y Ficha de Validación Juicio de Expertos	87
	Anexo 3: Data de resultados	93
	Anexo 4: Consentimiento informado	103
	Anexo 5: Constancia de aplicación	104
	Anexo 6: Otras evidencias	106

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Datos sociodemográficos de los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	48
Tabla 2	Calidad de la atención de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	49
Tabla 3	Dimensión humana en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	50
Tabla 4	Dimensión técnico-científica en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	51
Tabla 5	Dimensión entorno en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	52
Tabla 6	Satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	53
Tabla 7	Fiabilidad en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	54
Tabla 8	Capacidad de respuesta en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	55
Tabla 9	Seguridad en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	56
Tabla 10	Empatía en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	57
Tabla 11	Aspectos tangibles en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	58

Tabla 12	Estadígrafos descriptivos de la variable calidad de atención de enfermería, con sus respectivas dimensiones.	62
Tabla 13	Estadígrafos descriptivos de la variable satisfacción, con sus respectivas dimensiones.	63
Tabla 14	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.	64

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1	49
Calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021	
Figura 2	50
Dimensión humana en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	
Figura 3	51
Dimensión técnico-científica en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	
Figura 4	52
Dimensión entorno en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021	
Figura 5	53
Satisfacción del paciente que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	
Figura 6	54
Fiabilidad en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	
Figura 7	55
Capacidad de respuesta en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	
Figura 8	56
Seguridad en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	
Figura 9	57
Empatía en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	
Figura 10	58
Aspectos tangibles en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.	

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención por parte de la enfermera es una situación esperada de la atención al paciente, busca alcanzar ciertas metas: hacer lo correcto, ser eficiente, eficaz, oportuno, competente, profesional, responsable, personalizado, con valores humanizados y buen trato, adecuando el servicio a lo que espera el usuario o a parámetros normados como estándares pero que finalmente restauren en el paciente el nivel de salud que le corresponda; buscar descubrir las cosas que debían ser hechas pero no se hicieron y lo que ocasionó en el paciente el no hacerlas, en su confianza y su satisfacción es parte de la búsqueda constante de calidad.

El personal de enfermería es el que se responsabiliza de la calidad de la atención, debe conocer que omitió en la atención, por qué lo hizo para evitarlo en otra oportunidad, reestructurando al servicio resolverá el problema, elevará así la calidad y seguridad de la atención.

Identificar los cuidados de enfermería perdidos da información sobre la calidad de la atención, así como de la seguridad que logra brincar el profesional de enfermería, siendo parte del proceso de la calidad de la atención, logrando conocer que es lo que realmente el paciente espera cuando va a atenderse y como muchas veces no se termina realizando esa acción, logrando ocasionar insatisfacción por parte de ellos. Por tanto, la calidad la atención de salud es básicamente todas las acciones que ocurren desde que el paciente ingresa a su atención hasta su egreso del centro de salud, esa salida puede verse como buena o mala conforme a lo logrado.

Por otro lado, también se conoce que toda acción provoca un efecto y en este caso el efecto que provoca la calidad de la atención en el paciente se le llama satisfacción, de esta manera es que se relacionan estos dos conceptos, a veces tan difíciles de distinguir, pues existe un vínculo entre ellos.

Frente a ello se busca determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Dentro de la investigación se tuvo en cuenta los siguientes capítulos:

El capítulo I denominado introducción rescata los conceptos y definiciones básicos que sustentan la investigación; el capítulo II del planteamiento del problema engloba la descripción del problema, preguntas, objetivos justificación e importancia del estudio; el capítulo III del marco teórico expone los antecedentes del estudio nacionales e internacionales, las bases teóricas en que se sustenta y el marco conceptual con definiciones básicas. El capítulo IV es de la metodología, describe el tipo de investigación, el diseño, las hipótesis, variables y su operacionalización, evalúa la muestra técnica en instrumentos de recolectar información y técnicas que usará para analizar e interpretar los datos; el capítulo V corresponde a los resultados; el capítulo VI se realiza el análisis de resultados.

La autora.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

La profesión de enfermería se basa de acuerdo con todas las teorías de enfermería en la idea de servicio y relación con el paciente, la atención de enfermería en el servicio de hospitalización debe ser de la mayor calidad posible, para lograr el reconocimiento y satisfacción por parte de las personas atendidas. Existen muchos estudios de calidad en la atención de enfermería y su relación con la satisfacción, pero la mayoría en el ámbito de hospitales públicos además de que siendo la satisfacción un criterio a veces muy subjetivo y emocional resulta de interés enfocarlo en la realidad local en el entorno de la atención privada con definiciones claras sobre calidad y satisfacción para de ellos deducir resultados repetibles para comparación con otras realidades.

El Informe conjunto OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), OMS (Organización Mundial de la Salud) y el Banco Mundial cita que, actualmente, en todo el mundo hay prevalencia de los diagnósticos inexactos, errores en las medicaciones, inapropiados o innecesarios tratamientos, así como inadecuadas e inseguras instalaciones y prácticas clínicas o falta de capacitaciones e inadecuada experiencia en los profesionales.¹

En cuanto a la satisfacción del usuario, en un estudio realizado en Colombia en una clínica, se evidenció que el servicio de medicina interna al analizar todas sus dimensiones tuvo un nivel medio de satisfacción con la calidad del cuidado ofrecido por enfermería, influyendo en este resultado principalmente que se anticipa y su accesibilidad; en cambio en los otros dos servicios evaluados primo el nivel alto de satisfacción tanto en el servicio de hospitalización con 52% y el de quirúrgica con 38% en ellos las dimensiones más importantes fue la confianza y que se anticipa, entre las dimensiones con nivel bajo de satisfacción se halló en todos los servicios son la accesibilidad y que facilita y explica. Las causas del déficit en la

percepción de calidad en los ítems de accesibilidad, facilita y explica se pueden explicar por la sobrecarga de trabajo de la enfermera en el servicio que le impide una actitud más comunicativa en lo que corresponde a facilitar y explicar al paciente; las fortalezas de la clínica se identificaron ser la confianza en el servicio y que se anticipan y es oportunidad de mejorar los procesos en la atención del paciente. Por último, la satisfacción del usuario ubicada en su nivel alto y medio evidencia como el personal de salud brinda cuidados basados en evidencia científica y experiencia; así mismo, la gestión del cuidado dirigida a las actividades del paciente permite la medición correcta de los resultados e indicadores de salud que faciliten la mejora continua de los procesos.²

En el territorio peruano, SUSALUD en su anuario estadístico 2019 informo que resultaron en una sanción con multa 27 IPRESS, de las cuales 12 (44.4%) pertenecen al sector privado y 15 (55.6%) al ámbito público; dentro de las razones principales se tuvo la postergación injustificada en el acceso de los usuarios a las prestaciones de salud.³ En Chiclayo en el nosocomio regional, desde hace varios años viene observándose un bajo rendimiento del personal profesional de enfermería, es común detectar conductas como llegar tarde, inasistencias, despreocupación y dejadez, al desempeñar sus funciones, bajo sentido de pertenencia, baja productividad, desinterés en la calidad de la atención, carencia de motivación, así como incumplen las normas de bioseguridad, y protección hospitalaria; de manera que todo ello viene repercutiendo en la calidad de atención del paciente.⁴

Para Rocha, et al⁵, Existen diferencias en los niveles de satisfacción con la atención de salud entre los usuarios de los hospitales del Ministerio de Salud, EsSalud y las clínicas privadas de Chíncha, mientras que el 40% de los usuarios de las clínicas privadas se ubican en un alto nivel de satisfacción, el 16.7% de usuarios del MINSA y 15.0% de EsSalud se sitúan en este nivel de satisfacción global. De manera que hay diferencias en los niveles de satisfacción en las

personas que son atendidas en los hospitales de EsSalud y MINSA, cabe precisar que los entrevistados atendidos en estos centros son los que muestran mayor insatisfacción ante el servicio que se les presta, tanto a nivel global, como en las dimensiones empatía, fiabilidad y seguridad.

Por otro lado, Chumpitaz⁶ realizó un estudio en la Clínica Internacional sede San Borja; en donde encontró que el 64.6% de enfermeras brindan atención de calidad a un nivel medio, el 19.6% de nivel bajo y el 15.7% de nivel alto. Asimismo, el 47.6% de los usuarios hospitalizados manifestaron nivel medio de satisfacción, el 29.1% refirió que tuvieron un nivel alto de satisfacción y 23.3% refirieron que tuvieron un nivel bajo de satisfacción. En el país la población percibe una baja calidad en la atención y con tendencia a seguir descendiendo esta percepción tanto en los hospitales del Minsa y EsSalud. En la actualidad, la baja calidad de atención forma parte de los más grandes obstáculos y no puede abordarse con simples intervenciones. Frente a esta realidad que se menciona y por ser el sector salud de los de mayor prioridad para las personas, la atención debería ser diferente, es decir, de calidad, siendo así, tendremos un usuario satisfecho.

A nivel local, en la Clínica San José, se percibe en el personal de enfermería una voluntad de mejoría de la calidad de atención con incluso una check list en la que detectan que se cumplan con criterios estándar de manejo con calidad y en el manual de organización y funciones se exige comportamientos de calidad al cumplir con guías de comportamiento; por otro lado, no existen en Cusco otros estudios que relacionen calidad de la atención de enfermería con la satisfacción del paciente de dicha atención a nivel de clínicas privadas a pesar de que algunos pacientes manifiestan su insatisfacción por la atención de enfermería que aunque se percibe que son una minoría es necesario tener cifras certeras de esta insatisfacción en busca de la mejora continua.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la empatía que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?

2.4. Justificación e importancia

Justificación

El trabajo se justificó en los siguientes aspectos:

Justificación teórica: El propósito del presente estudio es el de confrontar los diferentes resultados de satisfacción percibida por el paciente en relación a la calidad de atención que se le ha brindado en el área de hospitalización de una clínica privada respecto a los estudios en otros ámbitos entre instituciones privadas y también con respecto a entidades públicas identificando similitudes, diferencias, ventajas y desventajas; con ello se espera aportar al progreso teórico académico en lo que respecta a separar las diferentes realidades de los sistemas de salud del país.

Justificación práctica: El estudio tuvo una aplicación concreta en mejorar la calidad de los servicios de enfermería logrando herramientas que garanticen que los cuidados dados por el personal de enfermería sean oportunos, eficientes y humanos y sobre todo produzcan satisfacción en el paciente, por la atención recibida; por otro lado también se justifica por permitir conocer puntos débiles en donde la calidad de atención pueda mejorarse y trabajando en esas áreas de oportunidad aplicar estrategias de mejora.

Justificación metodológica: En lo metodológico se justifica porque el cuestionario usado tiene adaptación a los servicios de hospitalización de clínicas privadas con una validez y confiabilidad aceptables, de esta manera se puede utilizar en otras investigaciones que se relacionen a la realidad de las clínicas privadas y atención de enfermería en hospitalización, en tanto que se espera que refleje la realidad y pueda ser comparado a otros estudios de otras realidades similares.

Importancia

La calidad en la atención de enfermería es parte de los actuales principios de calidad total y mejora continua de la atención, en los servicios de salud; por ello la importancia sustancial que esta tiene en la nueva concepción de atención del paciente, la calidad percibida por el usuario externo que en este caso es el paciente, es valorada por la sensación de satisfacción que él perciba respecto a su atención, en el ámbito privado esa percepción de la atención recibida tiene un alto impacto en lograr que el paciente continúe visitando el establecimiento, pues en este caso él no pertenece a una población cautiva, por tanto pide y exige más del servicio que ha de recibir y tiene mayores expectativas al respecto.

La importancia de este estudio es la de percibir esas necesidades que el paciente demanda de la atención de calidad de enfermería para sentirse satisfecho, es con ello que se logrará mejorar dicha atención y por lo tanto el servicio brindado, además de evaluar el desempeño

del personal de enfermería en el entorno de la hospitalización donde se exige eficacia, eficiencia, oportunidad y seguridad, probablemente mayores a las de otros servicios de la clínica. Siempre en consideración de que en todo servicio de salud el paciente es el principal interés y objetivo en lo que se refiere a su bienestar y satisfacción de sus necesidades.

2.5. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

2.6. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la empatía que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles que percibe el paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Alcance social: La investigación en lo social busca mejorar la relación entre el paciente y la enfermera en el ámbito hospitalario, recordando alcanzar la satisfacción del paciente en cuanto a la

sensación de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y empatía repercuten en la calidad de atención de enfermería.

Alcance geográfico: La investigación con respecto a lo espacial/geográfico, tiene de alcance y aplicación la población de pacientes internados en clínicas particulares de la ciudad del Cusco.

Alcance metodológico: De acuerdo a lo metodológico la investigación persigue determinar el nivel de relación (asociación) positiva o negativa entre las variables propuestas en el estudio: calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Alcance temporal: La investigación se realiza durante el periodo del año 2021

Limitaciones:

Se consideran:

Acceso a las unidades del estudio. El escenario que se ha gestado con la presencia del Covid-19 a provocado cambios en las distintas actividades del ser humano, provocando medidas de protección.

Algunos de los entrevistados estuvieron reacios a colaborar por lo que no se insistió con su participación y se procedió con el siguiente, hubo problemas con pacientes mayores que en algunos casos son quechua hablantes, pero los familiares que siempre acompañan al paciente ayudaron amablemente con la traducción en la mayoría de los casos.

Las fuentes bibliográficas. Es factor limitante, ya que los espacios públicos han cerrado y no se tiene acceso a espacios en los cuales se puedan realizar las consultas, como bibliotecas. Frente a esta situación se consideró la indagación de fuentes en el espacio virtual.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

A nivel internacional

Ruydiaz K, Salarrriaga G, Fernández S. (2018) En su investigación titulada: Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado; teniendo como finalidad determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería; se desarrolló una investigación descriptiva – transversal; su muestra estuvo constituida de 280 pacientes; se empleó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Como resultado se obtuvo un alto nivel de satisfacción tanto en quirúrgico (38%) y hospitalización (52%), con un nivel medio en medicina interna (57%). Logrando concluir que, la calidad del cuidado conlleva a la interiorización de las acciones de cuidado físico, espiritual o emocional que se perciben de forma positiva para la persona y fomentan el sentido de seguridad y protección del otro.²

Angulo T, Gómez S. (2017) en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016; buscando como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago; siendo un estudio mixto de enfoque cuantitativo descriptivo transversal y enfoque cualitativo etnológico; con una población mensual de 132, de ellas 121 decidieron por voluntad propia realizar la encuesta; en la recolección de datos se aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. entre sus resultados por categoría se halló una puntuación a la categoría de monitorea y hace seguimiento 94%, seguida de es accesible 86%, los demás resultados son que, mantiene relación de confianza 84%, conforta 83%, le explica y facilita 80% y la categoría se anticipa 66%. Se concluye que los usuarios en su mayoría es decir

82,17%, percibieron como de alta importancia o alto nivel de satisfacción los comportamientos por parte del personal de enfermería frente a la calidad del cuidado que se brindan en dicha institución, mientras que a la población restante de 17,83% percibieron como de mediana importancia o nivel de satisfacción medio.⁷

Alison F. (2019) en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A; con el objeto de analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis; la investigación fue descriptiva transversal, cuantitativa; tomando como población objeto de estudio de 2400 y la muestra estimada fue de 120 pacientes; para recolectar datos uso el instrumento SERVQUAL. Entre los resultados se obtuvo que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, espera e interés del o la enfermera.⁸

A nivel nacional

Chumpitaz M. (2018) en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018; planteando como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente; siendo su metodología de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional – descriptivo; se trabajó con una población de 51 enfermeras y 206 pacientes adultos; como instrumento de medición se aplicó una lista de cotejo y un cuestionario. Como resultados sobre la calidad de atención de enfermería se obtuvo nivel medio que tiende a alta así el 64.6% de enfermeras ofrecen atención de calidad a un nivel medio, con un nivel bajo el 19.6% y alto un 15.7%. Por otro lado, el 47.6% de pacientes sostuvo recibir nivel medio de satisfacción, 29.1% alto nivel y 23.3% bajo nivel. Como

conclusiones detalló que, existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente.⁶

Marcelo D. (2019) en su tesis titulada: Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima Perú 2019; se propuso determinar la relación entre los constructos; calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente; para su metodología realizó un estudio correlacional, transversal; con una población de 120 hospitalizados, utilizando dos instrumentos de escala tipo Likert. Se obtuvo como resultado la confirmación de correlación positiva significativa entre las variables estudiadas, logran una correlación de 0.878. Por ende, concluye que existe relación +/- entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, lo cual puede interpretarse que a mejor condición de los componentes del cuidado se tiene mejor satisfacción.⁹

Rocha G, Zaira D, Atuncar S. (2017) en su investigación titulada: Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, EsSalud y clínicas privadas de Chíncha, 2017; teniendo como propósito establecer las diferencias en los niveles de satisfacción entre los usuarios de los hospitales del Ministerio de Salud, EsSalud y las clínicas privadas de Chíncha; su metodología fue tipo cuantitativo, de corte transversal, nivel descriptivo comparativo y diseño no experimental; la muestra estuvo constituida por 150 usuarios, 60 de ellos del hospital del Ministerio de Salud, otros 70 del hospital de EsSalud y 30 de tres clínicas privadas; recolectaron los datos a través del instrumento SEVPERF. Entre los resultados se encuentran diferencias en los niveles de satisfacción en la atención de salud recibidas mientras que el 40% de los usuarios que se atienden en clínicas evidenciaron un alto nivel de satisfacción, solo el 16.7% de usuarios del MINSAL y 15.0% de EsSalud se sitúan en este nivel de satisfacción global. A manera de conclusión señalan que los

niveles de satisfacción son distintos en los que acuden a atenderse, teniendo un menor nivel aquellas personas que referían haberse atendido en los hospitales de EsSalud y MINSA.⁵ Del estudio se puede sostener que en las instituciones privadas existe un mejor servicio que en las del sector público, esto a partir de los resultados.

A nivel local

No se han encontrado estudios

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de atención de enfermería

3.2.1.1. Definición de la calidad de atención

La calidad de la atención es lo que se desea de atención de salud, la cual es alcanzada por cumplir ciertas cualidades o características al momento de brindar cuidados, así como cumplir con normas legales, requisitos, documentos y estándares necesarios.¹⁰

Se entiende que calidad de atención de enfermería es practicar lo que es correcto o está bien, siendo eficiente, hacerlo en el tiempo adecuado, asegurando una práctica efectiva del enfermero, sin dejar de lado el buen trato al enfermo.¹¹

Para Chumpitaz⁶, se dice que es la atención brindada a la persona, familia y comunidad de manera oportuna, humanizada, personalizada, eficiente y continua, acorde a los estándares establecidos para una práctica responsable y competente, sustentada en estándares y valores sociales, técnico-científicos, éticos y humanos.

Por otro lado, se dice que, es el grado adecuación de un bien o servicio determinado, a las expectativas del paciente o factores científicos o tecnológicos expresados a través de normas concretas.¹²

La calidad de atención que brinda el enfermero se describe en dos direcciones, la más estricta es una serie de técnicas que garantizan el perfeccionamiento y mantenimiento de los estándares, la eficacia y eficiencia de la atención brindada.¹³

Asimismo, la calidad al brindar la atención es definida como la secuencia de una serie de acciones y características que dan la posibilidad de restaurar en cada usuario, el nivel de salud que se le remite.¹⁴

Se puede deducir de estas definiciones de calidad de la atención de enfermería que es una situación deseable de la atención al paciente, su familia y comunidad, busca alcanzar ciertas metas que van desde hacer lo correcto, ser eficiente, eficaz, oportuno, competente, profesional, responsable, personalizado, con valores humanizado y con buen trato, adecuando el servicio a las expectativas del usuario o a parámetros normados como estándares pero que al final restauren en el paciente el nivel de salud que le corresponda.

Descubrir que cosas debían ser hechas y no se hicieron, que ocasiono no hacerlas en el paciente, en su confianza, satisfacción, seguridad y nivel de salud.

3.2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

La calidad de atención involucra diferentes aspectos que se deben considerar al momento del análisis, como es la interacción entre los involucrados en las organizaciones tanto profesionales como personal técnico y atendidos, por otro lado, esta lo referente al aspecto técnico de la atención por parte del profesional un tercer aspecto está referido al contexto en el cual se ubica. De acuerdo a la investigación de Marcelo¹⁵ se tiene:

Dimensión técnico-científica: En esta dimensión se toma en cuenta el aspecto técnico- científico que se plasma en la atención.

En esta dimensión es necesario considerar algunos puntos:

-Seguridad, refiere al escenario en el cual se brinda la atención, este se debe caracterizar por dar prioridad a los beneficios de los pacientes que son atendidos buscando minimizar los riesgos.

-Eficiencia, está referido a alcanzar los objetivos de la atención.

-Continuidad, está referido al seguimiento, la permanencia de la atención.

-Efectividad, la atención genera una respuesta esta puede ser positiva o negativa, esta mide como se va pasando de lo negativo a lo positivo.

-Integralidad, la visión holística, total que se da al paciente.

-Eficacia, está referido al logro de los objetivos, para tal cometido emplea diferentes procedimientos

Dimensión Humana: esta direccionado a la interacción que se genera entre los involucrados, se tiene los siguientes conceptos:

-Respeto a los derechos de la persona: está referido a la consideración de la persona como tal, en toda se extensión como ser, esto durante el proceso de atención.

-Información completa, veraz y oportuna: No se puede ocultar información sobre la situación del paciente, se debe brindar la información de forma clara y precisa.

-Interés manifiesto en la persona: se debe considerar la percepción y/o apreciación que tiene el paciente de su situación.

-Amabilidad y empatía: La amabilidad, como la calidad y asertividad deben ser los pilares que sostenga la atención, se tiene como propósito generar confianza en el paciente.

-Ética: Los principios rectores deben estar marcados por la ética en el campo de la salud, debe estar sostenido por el juramento del profesional de la salud.

Dimensión entorno: En la atención es importante considerar las características que presenta el centro de salud, como son sus instalaciones en la cual se presta la atención. También está la percepción de orden, comodidad, limpieza entre otros aspectos. Es importante que el paciente se sienta cómodo y seguro de que se le va a dar una buena atención, y esta condición la debe asegurar el centro hospitalario.

3.2.1.3. Características de la calidad de atención de enfermería

Las atenciones en los servicios de salud que se caractericen por ser de calidad deben contar con los siguientes aspectos¹⁶:

- Alto nivel de competencia profesional.
- Empleo de recursos de forma eficiente.
- Mínimo o nulo riesgo para los usuarios.
- Usuarios satisfechos.
- Buenos efectos en la salud.

El cuidado de enfermería de calidad es caracterizado por poseer enfoque holístico, es decir que considera aspectos biológicos, sociales, psicológicos, espirituales y culturales de la persona; se fundamenta por el conocimiento científico y se define a través de procesos de interacción como la relación interpersonal terapéutica, a través de la educación desde la persona hasta la sociedad; y la transición, como el apoyo a la persona por cambios del desarrollo, crecimiento o enfermedad, así como ante cualquier circunstancia que demande un cambio por el proceso de relacionarse con el entorno.¹²

Por tanto, una buena calidad de atención de enfermería tiene entre otras características que es un proceso de interacción interpersonal, realizada por un profesional competente y sustentado en conocimientos científicos, que usa sus recursos con eficiencia sin poner o minimizando al máximo los riesgos en el paciente y de la misma enfermera, logrando satisfacción en el paciente y un efecto favorable en la salud enfocada

holísticamente. Es una transición de un estado o situación hacia otra y ese cambio es por dicha interacción.

3.2.1.4. Importancia de la calidad de atención de enfermería

Tanto los intereses de los profesionales de la salud y de los pacientes se unen en que el interés común es que la atención brindada por el personal de enfermería sea efectiva (ejerza un efecto positivo en los niveles de salud de los pacientes), eficiente (este efecto debe lograrse a un costo accesible, por ejemplo, no evitar el tratamiento de otros pacientes), aceptable (para el paciente que lo recibe y en opinión de la profesión como un todo), accesible (para el paciente en términos de distancia, espera, costos, entre otras), para ser valorada como útil por los propios usuarios (hablando de calidad de vida experimentada desde la aplicación de una terapia dada) y deben basarse en la evidencia (decisiones basadas en el conocimiento empírica y no en las intuiciones).¹⁷

La enfermera es la que asume responsabilidad sobre la calidad de atención de los servicios que ofrece, por ello, la identificación de las omisiones en la atención y los factores vinculados con esas omisiones permite asumir las medidas necesarias. Aquello incluye reestructurar los servicios de enfermería para aportar en la resolución del problema del cuidado perdido, incrementando de este modo la calidad y garantía en la atención al usuario.¹⁸

Es interés de la enfermera y del paciente que la atención sea: efectiva, eficiente, aceptable, accesible en distancia, espera y costos, que el paciente lo valore como útil y basado en la evidencia.

El enfermero es el que se responsabiliza de la calidad de la atención de enfermería y debe conocer que omitió en la atención y por qué lo hizo para evitarlo en otra oportunidad, reestructurando al servicio y resolviendo el problema elevara la calidad y seguridad de la atención.

3.2.1.5. Calidad de la atención de enfermería en el área de hospitalización

La atención de calidad del enfermero debe ser oportuna, humanizada, personalizada, eficiente y continua en el caso de la calidad de atención de enfermería en el área de hospitalización es diferente a otras áreas como emergencia y sala de operaciones por ser un área donde la actuación debe realizarse continuamente, más de una vez y de la manera más eficiente posible, por lo cual son requisitos cumplir con parámetros de calidad que involucren la seguridad mediata del paciente; además, es probable que las acciones iniciales del manejo del paciente sean continuadas por este servicio, para los cuales el registro adecuado les será de gran importancia, es por eso también que otro punto trascendental de la atención de enfermería será el correcto registro de las acciones hechas pero en general todos los principios de calidad de atención de enfermería deben cumplirse cabalmente.

3.2.1.6. Calidad de la atención de enfermería valorada con los cuidados de enfermería perdidos

El tema de calidad en los servicios de salud es demasiado general, de doble perfil y abstracto, es decir, subjetivo y objetivo. Sus diversas dimensiones son influenciadas de factores culturales y de quienes alardean el poder.¹⁹

La buena calidad de atención se entiende como el servicio que brinda los requisitos establecidos y dados los recursos y conocimientos disponibles; satisfaciendo las necesidades de lograr el máximo de beneficios con el menor riesgo para la salud y el bienestar del usuario. Por ende, la atención de calidad es caracterizada por lo siguiente: alto nivel de competencia, empleo eficiente de los recursos, menor riesgo para el usuario, satisfacción del usuario, y un buen efecto en su salud.¹⁶

Los siguientes elementos se cumplen siempre y cuando los profesionales sanitarios los conozcan y emplean de manera constructiva en las siguientes esferas:

La estructura: es decir cómo se organiza la atención.

-El proceso: son las aptitudes que la enfermera despliega al prestar sus servicios.

-El resultado: que son los efectos de la atención en la salud, bienestar y satisfacción del paciente y la eficacia con que se usaron los recursos.¹⁹

La identificación de los cuidados de enfermería perdidos otorga información sobre la calidad de atención brindada y seguridad en dicha atención, el modelo de cuidados de enfermería perdidos toma la parte del proceso de las tres esferas que es el cuidado que dio el personal de enfermería y si lo hizo o no según las necesidades del paciente, siendo un cuidado de enfermería perdido el aspecto de la atención que requería el paciente pero que fue omitido o retrasado significativamente.

La calidad del cuidado de enfermería incluye diferentes componentes como la naturaleza de los cuidados, la finalidad propuesta, la razón para hacerlo, los medios financieros, físicos, humanos y tecnológicos necesarios. Asegurar la calidad demanda de los profesionales una reflexión constante acerca de los conocimientos, valores, aptitudes, normas y actitudes que instruyen la objetividad del bien interno. Evidentemente, dicha reflexión estimula las acciones y dirigen el ejercicio de la profesión hacia la obtención del mejoramiento continuo, como condición para el diseño y ejecución de estrategias que privilegien cuidar con calidad y comprender sus dimensiones: ética, técnica, interpersonal y de percepción.¹²

Para una buena calidad de atención se deben atender ciertos requisitos establecidos con ello satisfacer las aspiraciones y obtener el mayor beneficio al mínimo riesgo del paciente.

Por tanto, esa atención de buena calidad debe caracterizarse por su alto grado de competencia profesional, eficiencia al usar

recursos, riesgo mínimo en los pacientes, satisfacer al paciente y efecto favorable en la salud.

3.2.1.7. Problemas al momento de evaluar la calidad de atención de enfermería.

Los elementos vigentes con los que se cuenta para ofrecer cuidados de enfermería de calidad no son suficientes, puesto que continúan manifestándose inconsistencias como: mala entrega y recepción de turnos, falta de continuidad en los cuidados, baja o nula atención a las necesidades del usuario, incremento en la tasa de eventos adversos propios de enfermería, carencia de comunicación entre los profesionales de salud, poca información y orientación al usuario acerca de los procedimientos que se le practican, carencia de atención a una llamada, incluso los usuarios desconocen del servicio en el que se encuentran, así como al personal que lo tienen a su cargo ya que no se presenta ante él. Por todo aquello se obtiene un paciente insatisfecho.²⁰

Brindar buena calidad de atención de enfermería tiene problemas muchos son inconsistencias, como mala entrega / recepción del turno, cuidados discontinuos, no atender las necesidades del paciente, aumento en la tasa de eventos adversos atribuidos a la enfermera, falta de comunicación entre los demás actores de la atención, pacientes desinformados y desorientados, desatención a los llamados.

Todas estas inconsistencias terminan en insatisfacción del paciente.

Y esas inconsistencias son detectadas como errores, estos errores se pueden dividir en errores de comisión es decir que se hizo algo errado y errores de omisión donde no se hizo lo que debía hacerse o se retrasó en exceso; esto es lo que se denomina cuidados de enfermería perdidos entran y son aspectos que requirió el paciente, pero no lo recibió, esto llevara a resultados adversos, afectando la calidad de atención de enfermería y seguridad en la atención

3.2.2. Satisfacción del paciente

3.2.2.1. Definición de la satisfacción del paciente

La satisfacción es un estado mental que se produce por el incremento o disminución de la retroalimentación del cerebro, en el cual las diversas regiones compensan su potencial energético, otorgando una sensación de plenitud o inapetencia extrema.²¹

De acuerdo con el Ministerio de Salud, es el nivel de desempeño de parte de la organización de salud, en relación a las percepciones y expectativas del paciente con relación a los servicios que ésta le ofrece.²²

De acuerdo con Bunge et al.²³, se define como el nivel de congruencia existente entre las expectativas del paciente sobre una atención ideal y lo que perciben del servicio recibido. Es una medida que pertenece al ámbito subjetivo, expresa el grado de cumplimiento por parte de la institución de salud, de las expectativas y percepciones del usuario; es de esta manera como el usuario percibe que la institución cumple con la entrega del servicio de salud que oferta.

Por otro lado, Espinach et al.,²⁴ lo definieron como un elemento deseable e imprescindible en la acción médica y de enfermería, pero intuitivamente entendida por todos, aunque no exista un significado empírico determinado.

Así también se define como la medida en que el servicio sanitario y el estado de salud que resulta, cumple con las expectativas del paciente, representando la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.²⁵

Finalmente, se dice que es más que un deseo de la persona, forma un instrumento y una función para obtener la excelencia, la misma que no puede ser conseguida en la atención de instituciones de salud si no se asegura el bienestar del usuario.²⁶

Entendiéndose satisfacción como el estado mental intuitivo de sentir plenitud o inapetencia a causa de una retroalimentación

cerebral, un grado de congruencia entre lo que espera el paciente, lo que percibe el de la atención real y la atención ideal, una vivencia subjetiva pero que aun así refleja el grado con el que la institución, la enfermera y los servicios prestados cumplió con el paciente por tanto es una función deseable, importante e instrumento para lograr la excelencia la cual solo se obtiene al garantizar el bienestar del paciente por el resultado en el estado de salud del mismo.

3.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción del paciente

El Ministerio de Salud²⁷, en la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con la finalidad de estandarizar el proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos estableció la metodología SERVQUAL y sus dimensiones.

El proceso metodológico está marcado por la recolección de información mediante un instrumento que permite medir las percepciones y las expectativas de los pacientes en relación a las atenciones recibidas.²⁸

Cabe precisar y destacar que se propusieron al inicio 10 dimensiones para luego solo considerar 5: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.²⁷

Para Duque²⁹, las dimensiones son las siguientes:

Fiabilidad: Considerada como la habilidad para realizar el servicio que se promete de manera fiable y cuidadosa. Constituye la capacidad de cumplimiento exitoso con el servicio ofrecido, en cuanto a horario, atención, programación de citas, orientación al usuario.

Capacidad de respuesta: Es la disponibilidad para servir a los usuarios y prestarles un servicio rápido. Esta direccionada a brindar un proceso oportuno y rápido ante la necesidad.

Seguridad: Se define también como la confianza que genera en el usuario la actitud del profesional que brinda la atención

demostrando privacidad, conocimiento, habilidad para comunicarse, cortesía e inspirar confianza. Incorpora el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza a los clientes.

Empatía: La Empatía o confianza evidencia el interés y nivel de atención personalizada ofrecida. Esta vista como el hecho de saber ponerse en las condiciones del paciente, es decir entenderlo y atender sus necesidades adecuadamente.

Aspectos tangibles: Viene a ser el aspecto de las instalaciones físicas, personal, equipos y materiales de comunicación. Considerado como aspectos físicos que el paciente percibe de la entidad que le brinda la atención de salud. Se relacionan con la apariencia y condiciones físicas de equipos, instalaciones, material de comunicación, limpieza, personal y confort.

Se determinan cinco dimensiones de satisfacción del paciente: Fiabilidad o confiable donde la enfermera es hábil, fiable y cuidadosa, precisa y digna al dar el servicio, cumpliéndolo con éxito y a tiempo, programando y orientando al paciente, capacidad de respuesta se refiere a la disposición de ayudar y dar servicio rápido, oportuno y con calidad, ser dispuesto y expedito, seguridad o responsabilidad, se logra con atención, cortesía, habilidad, dando privacidad y demostrando conocimiento es hacerse creíble ante el paciente demostrando conocimiento e inspirando confianza, empatía o ponerse en lugar del paciente, individualizar el caso, mostrar interés, entender y atender sus necesidades adecuadamente, aspectos tangibles o tangibilidad son las facilidades y condiciones físicas de equipo, material y personal, el paciente percibe así a la institución y lo que le brinda en su atención e incluye además la limpieza y comodidad.

3.2.2.3. Importancia de la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente se considera como un importante indicador de calidad, sin embargo, resulta complicada su

evaluación, la metodología y las formas de recolectar datos pueden ser influyentes en las respuestas del cliente. El paciente decide el nivel de satisfacción, desde la combinación de dos aspectos, prestación del servicio y sacrificio.³⁰ La satisfacción del paciente es importante por qué es un indicador de calidad, aunque tiene dificultades al momento de evaluarlo como que los métodos para recogerlo afectan la respuesta del paciente.

El paciente con alto nivel satisfactorio es más consciente de cumplir con lo que se le indica por el médico y el personal de enfermería, farmacológicas y dietéticas. Es así que, se ha establecido una relación fuerte y positiva entre la satisfacción del usuario con el servicio de salud en su primer contacto con él y su uso futuro de este u otro servicio.³¹

Es muy importante la satisfacción de los pacientes, ya que sin pacientes la clínica no debería existir, lo recomendable es que todas las clínicas deben siempre medir la satisfacción del cliente, porque sería desastroso esperar que los pacientes se quejen para poder detectar recién los problemas.³²

El paciente identifica niveles de satisfacción al combinar la prestación del servicio con el sacrificio, un paciente satisfecho cumplirá las recomendaciones, crea relaciones fuertes y positivas con el servicio, garantizando así su futuro. Sin pacientes la institución no debería existir; medirla y detectar los problemas evita el desastre.

3.2.2.4. Requisitos que el paciente pone para obtener satisfacción durante su atención

Los pacientes esperan que el personal que tiene más acceso a ellos cumpla con estos requisitos³³:

Accesibilidad: Puedan comunicarse más fácil con el personal.

Cortesía: Que actúen cortésmente.

Respeto: No sólo hacia las personas sino, también hacia las normas establecidas por el cliente cuando se visitan sus instalaciones, tener alguna documentación requerida visible.

Competencia: No solo ser responsables con las tareas asignadas sino también de incrementar su potencial en sus actividades.

Honestidad: No sólo en las negociaciones sino también en las acciones esencialmente, cuando están en las instalaciones del usuario.

Actitud franca: en cuanto a tratar de ayudar al usuario a tomar decisiones, resolverle los problemas.

El paciente espera de las enfermeras que estas sean accesibles, corteses, respetuosas con el paciente y las normas de la institución además de ser competentes honestas francas y desenvueltas.

3.2.2.5. Factores que influyen en la satisfacción del paciente

La satisfacción del usuario no solo depende de la calidad de los servicios sino también va a depender de sus expectativas, si el usuario tiene expectativas bajas o tiene limitado acceso a cualquiera de los servicios, puede estar satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes, entonces si el usuario está satisfecho es porque los servicios que se le brindó cubren o sobrepasan sus expectativas.³⁴

Debido a las normas culturales en contra de las quejas, es posible que el usuario de los establecimientos de salud cuando participan en encuestas o entrevistas relacionadas con la calidad de la atención responda positivamente a la palabra satisfecho. La gran parte de pacientes señalan estar satisfechos independientemente de la calidad real.³⁰

Si la satisfacción depende de la calidad de atención no hay duda, pero también depende de las expectativas que el paciente tenga respecto a lo que recibirá las cuales pueden ser tan bajas que

fácilmente se sienta satisfecho con poco que haga por ellos la atención.

Además, la encuesta o entrevistas pueden no reflejar la realidad debido a normas culturales del paciente el cual afirmara satisfacción sin en realidad sentirla.

La satisfacción puede verse influida no solo porque las acciones de la enfermera sean de buena calidad o no, sino que pueden ser afectadas incluso por cuestiones tan ajenas de la atención como: que encuentre revistas en el estar de enfermería, televisión o muebles cómodos. Ser juzgado como satisfactorio o no un acto de calidad podría ser diferente pues la sensación de satisfacción es subjetiva del paciente y él desconoce que muchas de las acciones de la enfermera son hechas con una priorización que ella decide basada en elegir que es o no más valioso o importante para la salud y seguridad de ese paciente que otros actos que implican importancia menos vital y que se podrían evaluar por igual el paciente, aunque satisfagan necesidades más banales.

3.3. Marco Conceptual

Calidad: Grado en el que una serie de características inherentes cumple con los requisitos.³⁵

Satisfacción del usuario: Es sentirse complacido con la atención que se le ha brindado en diferentes aspectos.³⁶

Satisfacción del paciente: Estado mental intuitivo de sentir plenitud o inapetencia a causa de una retroalimentación cerebral, un grado de congruencia entre lo que espera el paciente, lo que percibe el de la atención real y la atención ideal.²³

Cuidado: Acciones intencionales las cuales llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que fomentan un sentido de seguridad.³⁷

Calidad de la atención: Es el cambio en el estado de salud actual y futuro del usuario que se le atribuye a la atención sanitaria.³⁸

Cuidado de enfermería perdido u omitido: Se refiere a cualquier aspecto del cuidado de enfermería requerido, que es omitido en parte, en su totalidad o demorado.³⁹

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de investigación

La investigación se fundamenta en un estudio de tipo aplicada y de corte transversal.

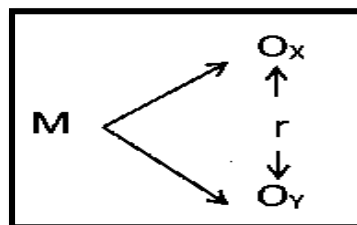
La investigación aplicada busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal.⁴⁰

Por otro lado, se dice que es transversal porque se utiliza para el análisis y conocimiento de rasgos, características, cualidades y propiedades de un fenómeno o hecho de la realidad en un determinado momento del tiempo.⁴⁰

El nivel de investigación corresponde al tercer nivel, correlacional.

4.2. Diseño de Investigación

El diseño seleccionado corresponde al No experimental, descriptivo correlacional. La grafica se presenta en seguida:



Donde:

M = Muestra

Ox= Calidad de atención de enfermería

Oy= Satisfacción del paciente

r = Coeficiente de relación

4.3. Población - Muestra

Población

Es el conjunto de todos los sujetos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar.⁴¹

La población del estudio estuvo constituida por los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José durante el primer trimestre del 2021, paciente consciente, ubicado en tiempo y espacio, de 18 años o más con un mínimo de 4 horas de permanencia en el servicio; el tamaño de la población es calculado desde los cuadernos de registro de hospitalización en 150 pacientes por mes.

Muestra

Resulta imposible contactarse y hacer observación de toda la población, por ello se trabaja solamente con una aparte. El subconjunto del que se habla se le conoce como “muestra” y el proceso para seleccionarla se le denomina “muestreo”.⁴¹

La muestra estimada se calcula su tamaño en 70 pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José durante el primer trimestre del 2021.

Criterios de inclusión

- Pacientes que acuden al servicio de hospitalización
- Pacientes que son atendidos por el personal de enfermería.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Pacientes que no son atendidos por el personal de enfermería
- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado

Muestreo

Muestreo no probabilístico o no aleatorio o dirigido, es aquél en el que los miembros en potencia de la muestra no tienen una probabilidad igual e independiente de ser seleccionados.⁴²

El procedimiento de muestreo estuvo basado en un muestreo no probabilístico, no aleatorio por cuotas. Basado en el criterio del investigador, se fijó el tamaño de muestra y se seleccionaron las unidades hasta cubrir la cuota establecida de acuerdo la cantidad acordada con anterioridad.

4.4. Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Hipótesis específicas

HE1. Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

HE2. Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

HE3. Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

HE4. Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la empatía del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

HE5. Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

4.5. 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

4.6. Operacionalización de variables

Variable x	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención de enfermería	Calidad de atención de enfermería se define como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle. ¹⁴	La variable calidad de atención fue operacionalizada mediante un cuestionario que tuvo en cuenta las dimensiones establecidas en las bases teóricas.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto - Información completa - Interés manifiesto a la persona - Amabilidad - Ética 	Escala de intervalo
			Técnico-científica	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad - Eficacia - Eficiencia - Continuidad - Seguridad - Integralidad 	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad - Ambientación - Limpieza - Orden - Privacidad 	

Variable Y	Def conceptual	Def operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del paciente	Satisfacción se define como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción que tiene del servicio que recibió. ²³	La variable satisfacción del paciente fue operacionalizada mediante un cuestionario que se tuvo en cuenta las dimensiones establecidas en las bases teóricas.	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 de intervalo
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Hospitalización - Exámenes de laboratorio - Exámenes radiológicos - Trámites de alta 	
			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 	

4.7. Recolección de Datos

Se llevó a cabo mediante la ejecución de diferentes actividades, se solicitó el permiso correspondiente a las autoridades del centro de salud con la finalidad de llevar a cabo la investigación.

Técnicas

Encuesta: Con ella se busca indagar lo que opinan una parte de la población sobre un tema en especial. ⁴³

Instrumentos

Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería:

Este instrumento tendrá por objetivo evaluar la calidad de atención de enfermería, asimismo, consta de 35 reactivos organizadas en tres componentes de calidad: componente humano (del 01 al 15), componente técnico-científica (del 16 al 30), y componente entorno (del 31 al 35). Se anexa la ficha técnica del mismo:

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería
Autor(a):	Marcelo D. ⁹
Objetivo del estudio:	Determinar la calidad de atención de enfermería
Administración:	Individual /Físico
Duración:	30 minutos
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none">- Dimensión humana- Dimensión técnico-científica- Dimensión entorno- Nunca- Rara vez- A veces- A menudo- Siempre
Escala valorativa:	La validez de contenido se realizó mediante la prueba denominada juicio de expertos los cuales estuvieron conformados por cuatro enfermeras que ejercen la labor asistencial, docencia y administrativa, después se aplicó la medida de concordancia denominada índice de Kappa, obteniendo un resultado de 77.96%, es decir una concordancia buena
Validez	
Confiabilidad	Se ejecutó la prueba piloto donde participaron 20 pacientes, después se aplicó el coeficiente de

alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0.89.

Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente: El instrumento SERVQUAL modificada y revalidada por el Ministerio de Salud en el año 2012, quien lo presentó como instrumento de medición en la guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos. Consta de dos partes, la primera presenta 22 ítems de expectativas y la segunda, 22 ítems de percepciones, las cuales están divididas según la dimensión de la variable satisfacción. Se anexa la ficha técnica del mismo:

Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento	Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente
Autor(a):	Modificada y revalidada por el Ministerio de Salud (2012)
Objetivo del estudio:	Determinar la satisfacción del paciente
Administración:	Individual /Físico
Duración:	30 minutos - Fiabilidad - Capacidad de respuesta
Dimensiones:	- Seguridad - Empatía - Aspectos tangibles
Escala valorativa:	Escala tipo Likert, en el cual cada ítem podrá ser respondido utilizando alguno de los 7 criterios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la máxima. La validez de contenido se realizó mediante la prueba denominada juicio de expertos los cuales estuvieron conformados por cuatro enfermeras que ejercen la labor asistencial, docencia y administrativa, después se aplicó la medida de concordancia denominada índice de Kappa, obteniendo un resultado de 66.86%, es decir una concordancia buena.
Validez	Se ejecutó la prueba piloto donde participaron 20 pacientes, después se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0.80 y 0.84 para la percepción y expectativa respectivamente.
Confiabilidad	

El proceso se inició al concluir la recolección de los datos. Los investigadores en posesión de un cúmulo de información procedieron a organizar la información que permitió extraer conclusiones para así poder responder a las interrogantes que llevaron a realizar la investigación. Una vez obtenidos los datos se procedió a su análisis considerando los siguientes pasos:

1° Codificación: La información fue seleccionada y se generó códigos para cada uno de los sujetos muestrales.

2° Calificación: Consistió en la asignación de un puntaje o valor de acuerdo los criterios establecidos en la matriz del instrumento para la recolección de datos.

3° Tabulación de datos: Se elaboró una data donde se consignaron todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplicó estadígrafos que permitieron conocer cuáles son las características de la distribución de los datos, por la naturaleza de la investigación se utilizó la media aritmética y desviación estándar.

4° Interpretación de los resultados: En esta etapa una vez tabulados los datos se presentaron en tablas y figuras, estos fueron interpretados en función de la variable.

Para ver la correlación entre las variables se empleó un coeficiente de correlación, que mide el grado de asociación entre dos variables.

5° Comprobación de hipótesis: Las hipótesis de trabajo fueron procesadas a través de los métodos estadísticos.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de Resultados

Tabla 1.

Datos sociodemográficos de los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Características	n= 70	%
Sexo		
Femenino	39	55.7%
Masculino	31	44.3%
Edad		
De 18 a 30 años	20	28.6%
De 31 a 40 años	16	22.9%
De 41 a 50 años	19	27.1%
De 51 a 60 años	15	21.4%
Días hospitalizados		
De 1 a 2 días	16	22.9%
De a 3 a 4 días	43	61.4%
De 5 a 6 días	8	11.4%
Más de 7 días	3	4.3%
Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

Tabla 2.

Calidad de la atención de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente [35-81]	21	30.0%
	Regular [82-128]	30	42.9%
	Bueno [129-175]	19	27.1%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

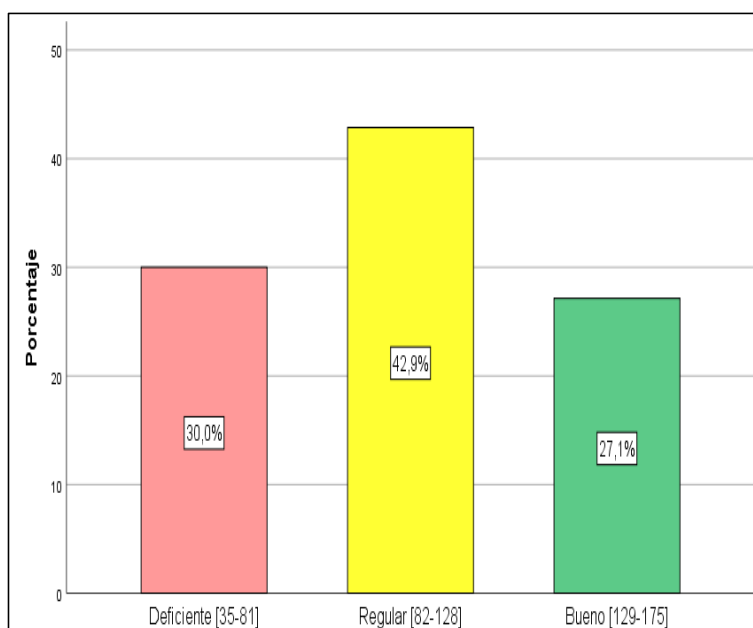


Figura 1. Calidad de atención de enfermería en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Tabla 3.

Dimensión humana en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente [15-34]	23	32.9%
	Regular [35-54]	25	35.7%
	Bueno [55-75]	22	31.4%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

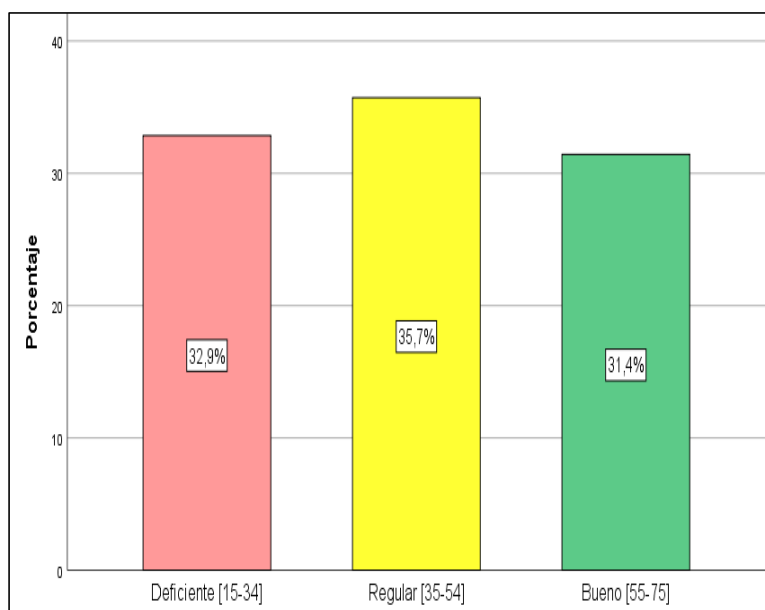


Figura 2. Dimensión humana en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Tabla 4.

Dimensión técnico-científica en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente [15-34]	21	30.0%
	Regular [35-54]	28	40.0%
	Bueno [55-75]	21	30.0%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

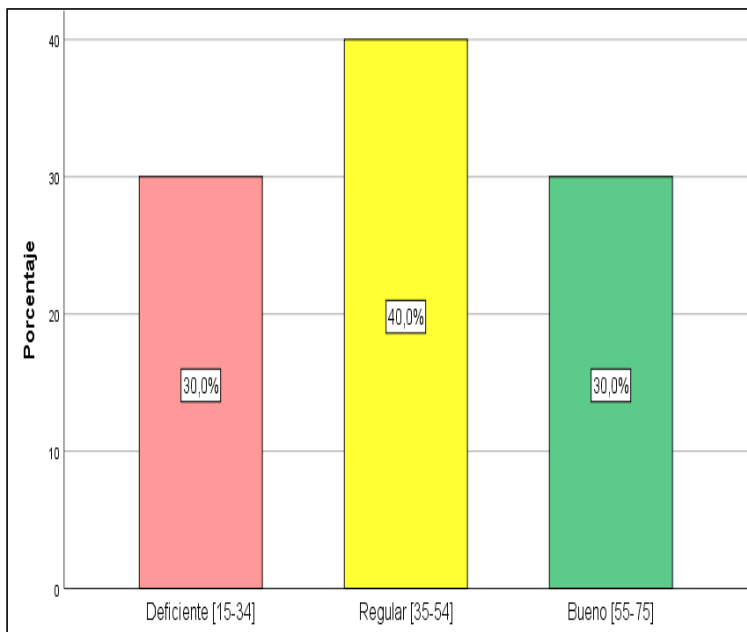


Figura 3. Dimensión técnico-científica en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Tabla 5.

Dimensión entorno en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente [5-11]	21	30.0%
	Regular [12-18]	31	44.3%
	Bueno [19-25]	18	25.7%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

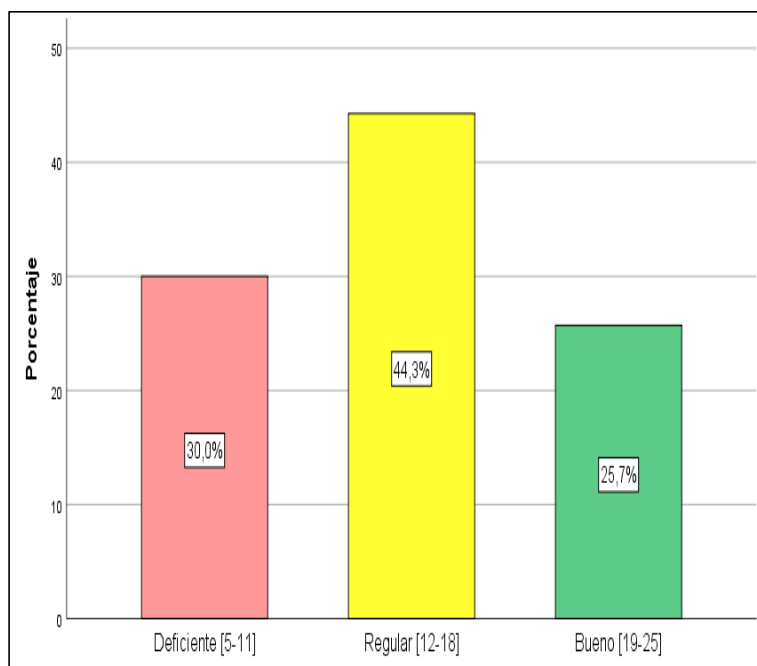


Figura 4. Dimensión entorno en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Tabla 6.

Satisfacción del paciente que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [22-65]	27	38.6%
	Medio [66-109]	28	40.0%
	Alto [110-154]	15	21.4%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

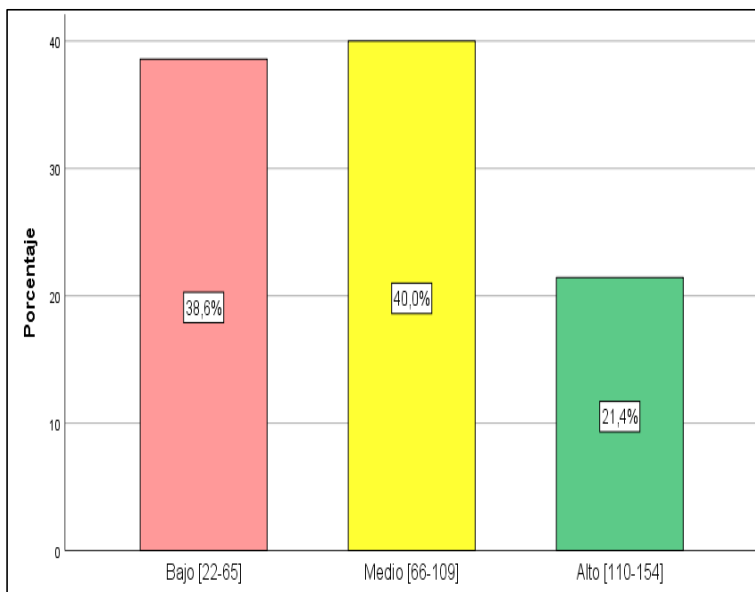


Figura 5. Satisfacción del paciente que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Tabla 7.

Fiabilidad en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [5-14]	25	35.7%
	Medio [15-24]	31	44.3%
	Alto [25-35]	14	20.0%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

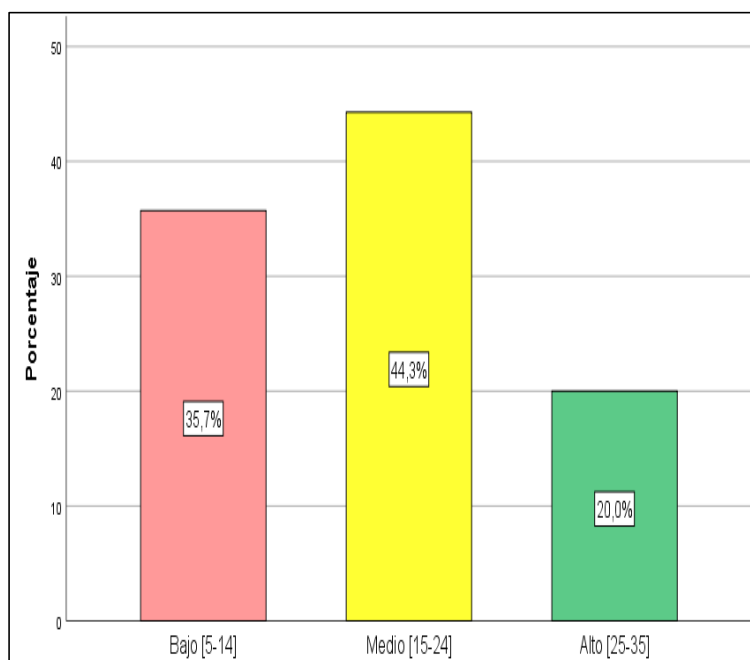


Figura 6. Fiabilidad en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Tabla 8.

Capacidad de respuesta en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [4-11]	26	37.2%
	Medio [12-19]	29	41.4%
	Alto [20-28]	15	21.4%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

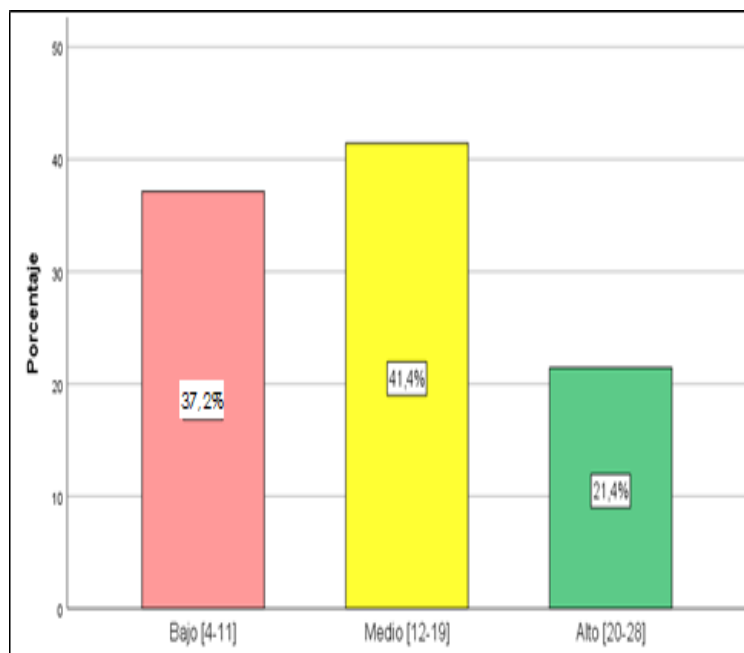


Figura 7. Capacidad de respuesta en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Tabla 9.

Seguridad en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [4-11]	25	35.7%
	Medio [12-19]	29	41.4%
	Alto [20-28]	16	22.9%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

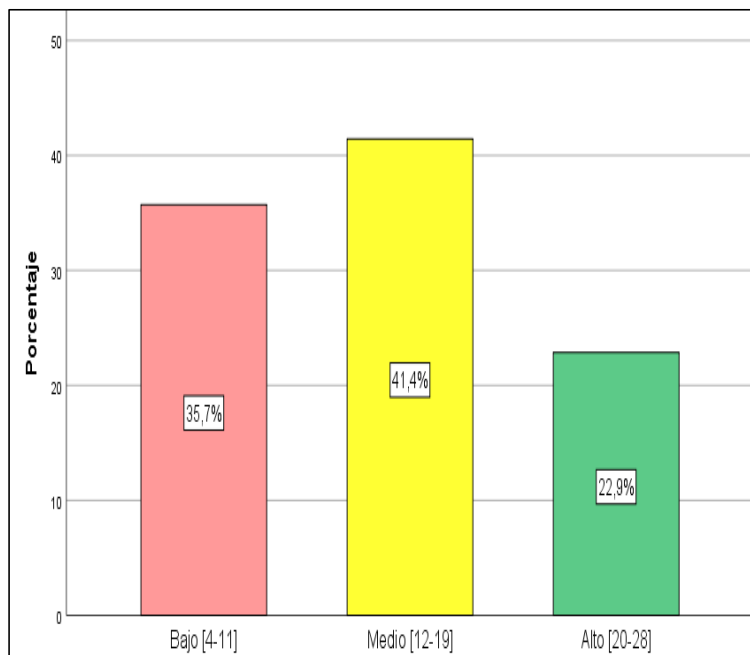


Figura 8. Seguridad en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Tabla 10.

Empatía en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [5-14]	26	37.2%
	Medio [15-24]	29	41.4%
	Alto [25-35]	15	21.4%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

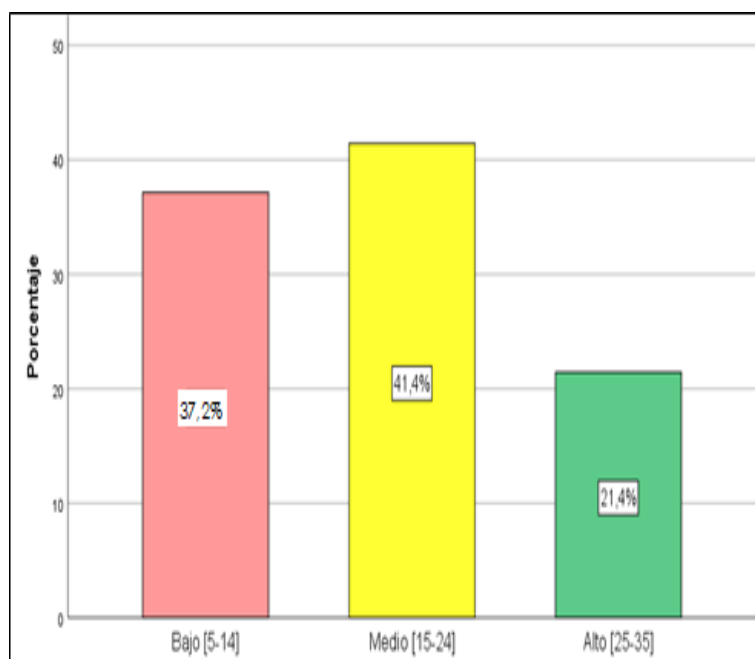


Figura 9. Empatía en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Tabla 11.

Aspectos tangibles en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo [4-11]	27	38.6%
	Medio [12-19]	28	40.0%
	Alto [20-28]	15	21.4%
	Total	70	100.0%

Fuente: Base de datos.

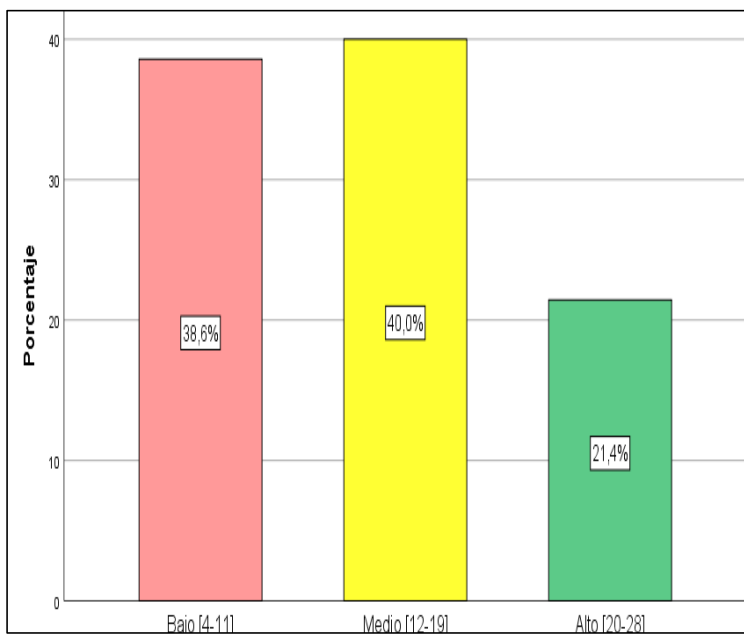


Figura 10. Aspectos tangibles en los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

5.2 Interpretación de los resultados

En la tabla 1; se puede observar que el 55.7% son del sexo femenino y el 44.3% son del sexo masculino. Con respecto a la edad que tienen el 28.6% tienen edades que oscilan entre 18 a 30 años; el 22.9% sus edades se ubican entre 31 y 40 años; el 27.1% tienen edades que oscilan entre 41 a 50 años y el 21.4% son adultos mayores que tienen entre 51 y 60 años de edad. Además, en relación a los días de hospitalizados, el 22.9% estuvieron entre 1 a 2 días en el hospital; 61.4% estuvieron entre 3 a 4 años de edad; el 11.4% estuvieron hospitalizados entre 5 y 6 años y el 4.3% estuvieron más de 7 días en el hospital.

En la tabla 2 y figura 1; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar el nivel de percepción de la calidad de atención de enfermería. Donde se puede observar 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería.

En la tabla 3 y figura 2; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar el nivel de percepción de la dimensión humana. Donde se puede observar 32,9% perciben un nivel deficiente de la dimensión humana; el 35.7% lo ubican en el nivel regular y el 31.4% sostienen que existe un buen nivel de la dimensión humana.

En la tabla 4 y figura 3; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar el nivel de percepción de la dimensión técnico – científica. Donde se puede observar 30.0% perciben un nivel deficiente de la dimensión técnico – científica; el 40.0% lo ubican en el nivel regular y el 30.0% sostienen que existe un buen nivel de la dimensión técnico – científica.

En la tabla 5 y figura 4; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar el nivel de percepción de la dimensión entorno. Donde se puede observar 30.0% perciben un nivel deficiente de la dimensión entorno; el 44.3% lo ubican en el nivel regular y el 25.7% sostienen que existe un buen nivel de la dimensión entorno.

En la tabla 6 y figura 5; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar el nivel de satisfacción según la expectativa y percepción de los encuestados. Se obtuvo que, el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho.

En la tabla 7 y figura 6; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar el nivel de fiabilidad según la expectativa y percepción de los encuestados. Se obtuvo que, el 35.7% sostienen que existe un nivel bajo de fiabilidad; el 44.3% la ubican en el nivel medio y el 20.0% señalan que existe un nivel alto de fiabilidad.

En la tabla 8 y figura 7; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar el nivel de capacidad de respuesta según la expectativa y percepción de los encuestados. Se obtuvo que, el 37.2% sostienen que existe un nivel bajo de capacidad de respuesta; el 41.4% la ubican en el nivel medio y el 21.4% señalan que existe un nivel alto de capacidad de respuesta.

En la tabla 9 y figura 8; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar

el nivel de seguridad según la expectativa y percepción de los encuestados. Se obtuvo que, el 35.7% sostienen que existe un nivel bajo de seguridad; el 41.4% la ubican en el nivel medio y el 22.9% señalan que existe un nivel alto de seguridad.

En la tabla 10 y figura 9; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar el nivel de empatía según la expectativa y percepción de los encuestados. Se obtuvo que, el 37.2% sostienen que existe un nivel bajo de empatía; el 41.4% la ubican en el nivel medio y el 21.4% señalan que existe un nivel alto de empatía.

En la tabla 11 y figura 10; se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar los cuestionarios a los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; para determinar el nivel de aspectos tangibles según la expectativa y percepción de los encuestados. Se obtuvo que, el 38.6% sostienen que existe un nivel bajo de aspectos tangibles; el 40.0% lo ubican en el nivel medio y el 21.4% señalan que existe un nivel alto de aspectos tangibles.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo de los resultados

En este capítulo se realizó el análisis de los estadísticos descriptivo de cada una de las variables, así como de sus dimensiones. Por otro lado, se realizó la prueba de normalidad de manera que se pudo establecer si se está frente a una distribución paramétrica o no paramétrica. Finalmente se ejecutó la prueba de hipótesis.

Tabla 12.

Estadígrafos descriptivos de la variable calidad de atención de enfermería, con sus respectivas dimensiones.

		Dimensión humana	Dimensión técnico-científica	Dimensión entorno	Variable X. Calidad de atención de enfermería.
N	Válido	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1,9857	2,0000	1,9571	1,9714
Desv.		,80744	,78019	,75057	,76084
Desviación					
Mínimo		1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo		3,00	3,00	3,00	3,00

Fuente: Base de datos.

Tabla 13.

Estadígrafos descriptivos de la variable satisfacción, con sus respectivas dimensiones.

	Dimensión 1. Fiabilidad	Dimensión 2. Capacidad	Dimensión 3. Seguridad	Dimensión 4. Empatía	Dimensión 5. Aspectos Variable Y.	Satisfacción del
N	Válido	70	70	70	70	70
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media	1,8429	1,8429	1,8714	1,8429	1,8286	1,8286
Desv. Desviación	,73496	,75442	,75989	,75442	,76084	,76084
Mínimo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

Fuente: Base de datos.

Tabla 14.

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

		Dimensión humana	Dimensión técnico-científica	Dimensión entorno	Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Dimensión 1. Fiabilidad	Dimensión 2. Capacidad de respuesta	Dimensión 3. Seguridad	Dimensión 4. Empatía	Dimensión 5. Aspectos tangibles	Variable Y. Satisfacción del paciente.
N		70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Parámetros normales ^{a,b}	Media	45,2286	45,1857	14,7714	105,1857	15,9286	12,5571	13,2000	15,9857	12,4286	70,1000
	Desv. Desviación	21,27608	20,73036	6,76986	48,19414	8,44474	6,64555	6,75149	8,29089	6,87691	36,14269
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,148	,156	,160	,151	,126	,127	,118	,132	,131	,113
	Positivo	,148	,156	,160	,151	,126	,127	,094	,132	,131	,113
	Negativo	-,124	-,120	-,097	-,133	-,099	-,099	-,118	-,093	-,110	-,092
Estadístico de prueba		,148	,156	,160	,151	,126	,127	,118	,132	,131	,113
Sig. asintótica(bilateral)		,001 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,008 ^c	,007 ^c	,017 ^c	,004 ^c	,004 ^c	,027 ^c

Fuente: Base de datos.

Para la prueba de normalidad, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues el tamaño de la muestra resulto ser mayor a 50 participantes, de acuerdo a los valores obtenidos estos resultan ser menores a 0.05, lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Variable Y. Satisfacción del paciente.
Rho de Spearman	Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . ,000 70 70
	Variable Y. Satisfacción del paciente.	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,700** 1,000 ,000 70 70

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0.700; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Comentado [U1]:

Comentado [U2]: No colocar en forma de tabla sino en cuadro

Prueba de hipótesis específica 1.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Variable X. Calidad de atención de enfermería. Dimensión de 1. Fiabilidad		
Rho de Spearman	Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Coefficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Dimensión 1. Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.; con un valor de correlación de 0.653; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Prueba de hipótesis específica 2.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Dimensión 2. Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Coefficiente de correlación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Dimensión 2. Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0.686; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Prueba de hipótesis específica 3.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Dimensión 3. Seguridad	
Rho de Spearman	Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Coefficiente de correlación	1,000	,662**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Dimensión 3. Seguridad	Coefficiente de correlación	,662**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0.662; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Prueba de hipótesis específica 4.

Hipótesis nula: $H_0: \rho = 0$

No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la empatía del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Hipótesis alterna: $H_a: \rho \neq 0$

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la empatía del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Dimensión 4. Empatía
Rho de Spearman	Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Coefficiente de correlación	1,000	,676**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Dimensión 4. Empatía	Coefficiente de correlación	,676**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la empatía del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0.676; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Prueba de hipótesis específica 5.

Hipótesis nula: Ho: $\rho = 0$

No existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

Hipótesis alterna: Ha: $\rho \neq 0$

Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.

2º: Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$ (prueba bilateral)

3º: Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Dimensión 5. Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Variable X. Calidad de atención de enfermería.	Coefficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Dimensión 5. Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

La correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0.649; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

6.2 Comparación resultados con marco teórico

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Del mismo modo se busca determinar la relación entre la variable calidad de atención de enfermería con las dimensiones de la variable satisfacción del paciente (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles).

La mayor limitante de la investigación fue realizar el proceso de recojo de datos con la muestra de estudio debido al momento de emergencia sanitaria que vive la región y localidad en la actualidad, donde las personas se encuentran reacias a responder o interactuar con la investigadora.

Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería fue elaborado por Danny Marcelo Mallqui, su aplicación es de 30 minutos donde se busca determinar el nivel de las siguientes dimensiones: dimensión humana, dimensión técnico-científica y dimensión entorno y el cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente fue modificada y revalidada por el Ministerio de Salud²⁷. Mide las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Se ha logrado determinar que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; habiéndose obtenido un valor de correlación de 0,700.

En cuanto a la variable calidad de atención de enfermería el 42,9% ubica a la variable en el nivel regular; estos resultados logran diferir de los obtenidos por Alison⁸, quien señala que se obtuvo que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario

son la puntualidad, rapidez, espera e interés del o la enfermera; así también Chumpitaz⁶, en su estudio logró evidenciar que la calidad de atención de enfermería se obtuvo nivel medio que tiende a alta así el 64.6% de enfermeras ofrecen atención de calidad a un nivel medio. Por otro lado, el 47.6% de pacientes sostuvo recibir nivel medio de satisfacción. En cuanto a la información teórica se logra fundamentarse en Layme¹⁴, quien sostiene que la calidad de atención de enfermería se define como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle

Con respecto a la variable satisfacción del paciente el 40,0% ubica a la variable en el nivel medio; estos resultados logran diferir de los obtenidos por Rocha et al⁵, concluye que el 40% de los usuarios que se atienden en clínicas evidenciaron un alto nivel de satisfacción; así también Alison⁸, en su estudio logró identificar que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, espera e interés del o la enfermera. En cuanto a la información teórica se logra fundamentarse en MINS²⁷ quien sostiene que la satisfacción se define como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción que tiene del servicio que recibió.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Primera:** Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,700; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.
- Segunda:** Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,653; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.
- Tercera:** Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,686; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.
- Cuarta:** Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,662; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.
- Quinta:** Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la empatía del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco –

2021; con un valor de correlación de 0,676; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$

Sexta: Los resultados demuestran mediante la correlación de Rho de Spearman evidenció que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; con un valor de correlación de 0,649; así también resulta ser significativa, pues se obtuvo un valor de $p=0.000$.

Recomendaciones

- Primera:** Al personal de enfermería fortalecer sus competencias con la finalidad de brindar una mejor calidad del servicio, la misma que se va a reflejar en el nivel de satisfacción de las personas que recurren a buscar su servicio.
- Segunda:** Al personal de enfermería del servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco se estreche la brecha entre lo que se desea y lo que se hace, significa mejorar la atención, citas, horario, entre otros.
- Tercera:** Al personal de enfermería del servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco, fortalecer sus competencias profesionales con la finalidad de mejorar la capacidad de respuesta ante los requerimientos de los usuarios.
- Cuarta:** Al personal de enfermería de la clínica San José, Cusco, fortalecer las competencias de atención con la finalidad de mejorar la percepción de seguridad por parte de los pacientes, por lo que se recomienda un programa de capacitación permanente.
- Quinta:** Al personal de enfermería de la clínica San José, Cusco fortalecer la capacidad de empatía durante el cumplimiento de sus funciones profesionales, con la finalidad de alcanzar niveles de satisfacción en los pacientes que son atendidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020. [Consultado el 03 de enero del 2021]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
2. Ruydiaz K, Salariaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt. [Internet]. 2018. [Consultado el 03 de enero del 2021]; 10 (1); pp.49-61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
3. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. [Internet]. Lima, 2019 [Consultado el 04 de enero del 2021]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf
4. Salazar R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca [Tesis para grado de magíster en gestión de los servicios de la salud] Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [Consultado el 04 de enero del 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Rocha G, Zaira D, Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chincha, 2017. Informe final de investigación. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2017. [Consultado el 04 de enero del 2021]. Disponible en: https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionale

s_pdf/2017/SATISFACCI%c3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf

6. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018. [Consultado el 05 de enero del 2021]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. 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]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017. [Consultado el 22 de marzo del 2021]. Disponible en: https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-gmez
8. Alison F. 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 06 de enero del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf>
9. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [Consultado el 08 de febrero del 2021]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
10. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud. [Internet]. Lima: Grupo Raso E.I.R.L; 2016. [Consultado el 04 de febrero del 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>

11. Madrid G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del hospital San José en el 2016 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Chíncha: Universidad autónoma de Ica; 2016. [Consultado el 08 de febrero del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.autonomaieica.edu.pe/bitstream/autonomaieica/128/1/GILBERTH%20MADRID%20QUISPE-CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20DE%20ENFERMERIA.pdf>
12. Vega M. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017. [Citado el 08 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAEN F034-2017.pdf>
13. Flores C, Ponce R, Ruíz M, Coral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería, México 2015. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015; 23(3); pp.143-148.
14. Layme S. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en enfermería: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2014. [Citado el 20 de marzo de 2021]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima-Perú: Universidad Privada Nobert Wiener; 2020. [Citado el 29 de marzo de 2021]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Racoveanu N, Staehr K. Tecnología para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria. Foro Mundial de la Salud [Internet]. 2013 [Citado el 10 de febrero del 2021]; 16; pp. 158-165. Disponible en:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf.
17. Arenas M, Lorenzo S, Álvarez F y cols. Implantación de sistemas de gestión de calidad en las unidades de nefrología españolas. Artículo - revista Nefrología. Alicante - España: Grupo de Trabajo sobre Gestión de Calidad de la Sociedad Española de Nefrología; 2013; 23(2), pp.234-243.
18. Hernández R, Moreno M, Chevarria S, Diaz A. Factors influencing the missed nursing care in patients from a private hospital. Rev Lat Am Enfermagem. [Internet]. 2017 [Citado el 10 de febrero del 2021]; 25; pp. 1-8. Disponible en:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100354&lng=en
19. Laredo M, Álvarez C, Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas [Internet]. 2017 [Citado el 10 de febrero de 2021]; 6(11); pp. 287-312. Disponible en:
<https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/119/643>
20. Borré Y, Lenis C, Gonzales G. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir calidad percibida de la atención de Enfermería. Artículo de investigación científica. Santa Marta - Colombia: CES Salud Publica; 2014, 5(2); pp.127-136.
21. Menor M, Diaz M, Fernández L. Factores estresores y síndrome de burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud nivel III-2 Lima Metropolitana. Lima, Perú: Cuidado y Salud 2015, 2(1):1-11
22. MINSA. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y

- servicios médicos de apoyo. Resolución ministerial. Lima - Perú: dirección general de salud de las personas; 2011, R.M. N° 527- 2011.
23. Bunge E, Maglio A, Carrea G, Entenberg G. Satisfacción y Tipo de Servicios de Salud Mental para Niños y Adolescentes. Rev. Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 2016; 14(1): pp.401-415.
 24. Espinach M, Avellan M. Indicadores de Calidad en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital Rafael Ángel Calderón Guardia. Rev. Clínica de la Escuela de Medicina UCR – HSJD; 2013; 3(8): pp-21-29.
 25. Bravo I, Guzmán H. Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el hospital general Enrique Garcés- servicio de emergencias pediátricas noviembre-febrero 2016. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Central Del Ecuador; 2016. [Citado el 08 de febrero del 2021]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>
 26. Arocha M, Márquez M, Estrada G y Arocha A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". Rev. MEDISAN [Internet]. 2015 [Citado el 08 de febrero del 2021]; 19(10); pp.1208-1215. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005&lng=es.
 27. 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.
 28. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Madrid: Diaz de Santos; 1993.
 29. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Rev. INNOVAR, de ciencias administrativas y sociales [Internet]. 2005 [Citado el 10 de febrero del 2021]; 15(25), pp.64-80 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

30. Sánchez L, Doval M, Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de Sistema de Atención Móvil de Urgencias - Instituto de Gestión de Servicios de Salud; 2015.
31. Navarrete N. Satisfacción del Paciente en el Tratamiento con Hemodiálisis en relación con la calidad de Atención en una Clínica Privada de Guayaquil. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [Citado el 10 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11963/1/T-UCSG-POS-MGSS-173.pdf>
32. Chumpitaz M. Calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018. [Citado el 10 de febrero de 2021]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Folgar O. Sistemas consolidados de gestión ISO 9001: ISO 14001; OSHAS 18001. México: Artgraph. 2011; 1(33,34).
34. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis para optar el título de médico cirujano]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Consultado el 21 de febrero del 2021]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninamango_vw.pdf?sequence=1
35. Benzaquen de las Casas, J. La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. Universidad & Empresa [Internet]. 2018 [citado el 10 de febrero de 2021]; 20(35); pp. 281-312. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html>

36. 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; 2015. [Citado el 10 de febrero de 2021]. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
37. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis de especialidad enfermería de emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.
38. Donabedian A. Explorations in quality assessment and monitoring Michigan: Helth Administration, 1980Donabedian A. Explorations in quality assessment and monitoring Michigan: Helth Administration, 1980.
39. Moreno C. Cuidado de enfermería perdido en pacientes hospitalizados en una institución privada. [Tesis para optar el grado académico de magister en ciencias de enfermería]. México: Universidad Autónoma De Nuevo León; 2014. [Citado el 18 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/76596688.pdf>
40. Carrasco S. Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación, editorial San Marcos E I R Ltda., 2019
41. ArVara A. Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Lima: Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.; 2012; pp.221- 241.
42. Del Cid, A.; Méndez, R. y Sandoval, F. Investigación. Fundamentos y metodología. México: Pearson Educación. 2011.
43. Abanto, W. Diseño y Desarrollo del Proyecto de Tesis. Guía de Aprendizaje. Universidad César Vallejo. Trujillo.2014

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

Título: calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco - 2021.

Autora: Marysabell Jakelyne Torres Sánchez

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Objetivos específicos Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad del paciente que acude al servicio de hospitalización</p>	<p>Hipótesis general Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la fiabilidad del paciente que acude al servicio de hospitalización</p>	<p>Variable X: Calidad de atención de enfermería.</p> <p>Dimensiones: Dimensión humana Dimensión técnico-científica Dimensión entorno</p> <p>Variable Y: Satisfacción del paciente.</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>Tipo: Aplicada de corte transversal</p> <p>Diseño: no experimental. Descriptivo correlacional</p> <p>Población: 150 pacientes</p> <p>Muestra: 70 pacientes.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p>

<p>Clínica San José, Cusco – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la empatía del</p>	<p>de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la empatía del</p>	<p>de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la seguridad del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la empatía</p>	<p>Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles</p>	<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería - Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente
---	--	--	---	--

<p>paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021?</p>	<p>paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p>	<p>del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p> <p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y los aspectos tangibles del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021.</p>		
--	---	---	--	--

ANEXO 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en los servicios de Hospitalización de la Clínica San José; para lo cual se solicita su colaboración respondiendo 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 cuándo 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 qué 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 está 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.⁹

CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Buenos días, 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 la clínica San José, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo 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.

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 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 rápidos							
	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 evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?								
	3	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?								
	4	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras que 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 rápidos?								
	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. Data de resultados

CALIDAD DE ATENCIÓN

	DATOS GENERALES			DIMENSIÓN HUMANA															DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA															DIMENSIÓN ENTORNO				
	SEX O	EDA D	DIAS HOSP	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	P-23	P-24	P-25	P-26	P-27	P-28	P-29	P-30	P-31	P-32	P-33	P-34	P-35
1	1	2	2	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	1	2	2	
2	1	4	2	4	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4		
3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
4	2	4	4	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	1	3	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	4	5	3	5	5	4		
6	2	3	2	4	4	5	2	2	3	2	3	2	2	2	2	5	4	3	4	2	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	
7	1	2	1	3	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	2	2	5	2	4	5	2	4	3	4	2	2	4	4	4	5	1	1	5	5
8	2	4	2	3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3
9	1	1	2	1	1	5	5	5	3	1	1	1	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	3	2	5	2	4	3	3	2	4	2	2	4
10	1	2	2	4	3	5	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	
11	1	1	3	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
12	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
13	2	1	2	3	5	3	5	5	5	5	3	5	2	2	4	2	5	3	5	5	3	3	1	2	2	4	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	
14	1	1	3	3	3	2	4	2	2	3	1	3	4	2	2	3	4	1	5	4	3	2	2	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4
15	1	2	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	4	4
16	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5

1 7	2	1		1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1 8	1	2		2	2	1	1	1	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	
1 9	1	1		3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	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
2 0	2	2		2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2 1	1	3		1	4	2	2	5	3	2	3	1	3	3	5	3	3	5	2	5	4	5	5	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	4	5	5	1	2	4	
2 2	1	2		2	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
2 3	1	1		2	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
2 4	2	1		2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
2 5	1	1		2	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3
2 6	2	1		1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
2 7	1	1		1	4	3	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	3	3	3	3	3	3	
2 8	2	3		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	5	
2 9	1	2		2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
3 0	1	1		3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3 1	1	1		2	3	2	4	5	5	4	3	2	3	4	3	2	2	5	2	3	4	5	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	2	2	2	
3 2	2	2		1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	
3 3	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3 4	2	1		3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	
3 5	1	3		2	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	
3 6	1	3		1	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	2	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	2	4

57	2	3	2	4	5	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3			
58	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1			
59	2	3	1	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3			
60	2	2	2	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			
61	1	3	2	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4			
62	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3
63	2	4	2	4	3	4	5	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	5	4	4	2	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	4		
64	1	4	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	5		
65	1	3	2	1	1	1	2	2	1	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	1	1	2	1	1	1	
66	1	3	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3		
67	2	4	4	1	2	1	1	1	1	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	1	2	1	1	1	1	
68	2	3	2	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	
69	1	4	1	4	4	4	5	5	5	2	3	2	4	4	4	5	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	3	4	4	2	2	2	2		
70	2	2	1	1	1	2	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	2	1	1	1	

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	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
2	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6
3	6	7	6	7	7	7	7	6	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	3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5
7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
8	6	6	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5
9	7	6	6	7	6	6	3	3	3	3	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6
10	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	6	6	6
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
13	5	5	7	4	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
14	6	6	6	4	5	4	6	6	6	4	6	7	7	5	5	5	5	6	5	6	5	6
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6
17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	5	5	6	5	6	7	5	5	5	4	6	7	6	4	5	5	5	6	5	5	6	4

22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	6	4	6	5	6	5	4	4	6	4	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	5	6
24	5	6	6	5	6	7	5	6	5	6	7	7	7	6	6	7	5	6	5	6	6	7
25	6	4	6	6	3	5	6	6	5	5	6	6	5	3	5	6	4	6	4	6	6	4
26	5	6	6	5	6	7	5	6	5	6	7	7	7	6	6	7	5	6	5	6	6	7
27	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6
28	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
29	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
30	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
31	6	5	3	4	4	5	5	4	4	5	6	5	5	6	6	6	6	5	3	3	5	3
32	5	6	6	5	6	7	5	6	5	6	7	7	7	6	6	7	5	6	5	6	6	7
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	6	6	6	6	6	7	5	6	5	6	7	7	7	6	6	7	5	6	5	6	6	7
35	7	6	7	6	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
36	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
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	6	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6
39	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
40	5	6	6	5	6	7	5	6	5	6	7	7	7	6	6	7	5	6	5	6	6	7
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
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	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6

46	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5
47	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
48	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
49	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
50	7	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6
51	6	7	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
52	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	6	6	7	6
53	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7
54	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7	7	6	7	6	6	6
55	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6
56	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6	7	7	6	6
57	7	7	7	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7	6	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	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6
61	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7
62	7	6	6	7	6	5	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
63	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	7	6	6	5	6	7	7
64	7	7	6	5	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	7	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	7	7	7	6	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7
69	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	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

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
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	2	2	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
1	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4
2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2
2	2	2	5	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	6	2	2	2
1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	7	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	4	3	5	2	2	2	2	2	3	5	3	3	2	3	4	3	2	2	5
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	2	2	7	3	3	2	3	3	6	5	2	5	2	2	5	4	2	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	5	3	6	2	4	4	2	3	6	7	3	3	3	3	5	6	7	3	3	6
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	6	5	5	3	6	5	5	5	3	6	5	5
3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	2	2	2	4	2	5	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	2
2	2	5	4	5	4	5	2	5	5	3	7	7	6	6	2	5	5	4	6	5	5
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	7	5	6	7	5	7	5	5	5	6	6
2	2	5	2	3	4	2	2	1	2	1	2	6	6	2	2	2	2	2	3	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	2	6	2	4	4	2	5	5	2	2	6	3	5	6	3	3	3	2	3
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	6	3	5	3	5	4	2	5	6
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	5	5	3	5	4	1	4	5	6	3	7	3	6	5	5	5	6	3	3	5	6
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	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
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2

2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3
6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	2	2	2	5	2	4	2	4	5	3	2	3	2	3	2	3	5	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	5	2	1	2	1	4	5	4	3	6	3	1	3	3	3	1	5	1	3	5	3
3	2	1	2	1	6	5	1	1	6	3	2	1	5	5	3	2	1	1	2	3	2
2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3
7	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	5	5	3	2	2	5	2	2	3	5
6	6	5	2	5	3	3	3	3	5	3	3	6	3	3	5	6	5	4	3	3	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	3	4	4	1	6	1	6	4	3	3	3	3	3	2	3	5	4	3	1	3
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	2	2	3	6	5	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	6	2	2	6	3	2	3	6	3	3	2	5	3	3	5	3	5
3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	4	2	4	2
3	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	5	5	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5	2	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	5	2	2	4	4	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

ANEXO 4. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha:.....

Yo:....., identificado con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros) N°....., acepto participar voluntariamente de la tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco, 2021, la cual pretende determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con ello autorizo se me pueda realizar una entrevista y aplicar el instrumento compuesto por dos encuestas: Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería y Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente, comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos, además se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco se beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en ayuda de la investigación.

FIRMA DE LA INVESTIGADORA:

FIRMA DE LA PARTICIPACIÓN

ANEXO 5. Constancia de aplicación



Tu Nueva
CLÍNICA SAN JOSÉ S.A.C.

Un esfuerzo dedicado a la vida

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CONSTANCIA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

EL DIRECTOR MEDICO: NAZA ALSAY VARGAS PACHECO DE LA CLINICA SAN JOSE - CUSCO, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que la Srta. **MARYSABELL JAKELYNE TORRES SÁNCHEZ**, estudiante del Programa Académico de Enfermería de la Universidad Autónoma de Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos a los pacientes hospitalizados en dicha institución; los cuales fueron: un cuestionario de Calidad de Cuidado de Enfermería y otro cuestionario SERVQUAL de Satisfacción del Paciente correspondiente a la tesis de investigación titulada: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ, CUSCO – 2021.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Cusco, 01 de junio del 2021

CLINICA SAN JOSÉ S.A.C.
CLINICA SAN JOSÉ S.A.C.
Dr. Naza Alsay Vargas Pacheco
DIRECTOR MEDICO
C.M.P. 30228 R.M.P. 50021

Naza Alsay Vargas Pacheco
Director Medico

AV. LOS INCAS N° 1408 - WANCHAQ - CUSCO CEL: 989-431075

ANEXO 6. Otras evidencias



Ilustración 1: Entrevista a paciente hab 502 entrevista al ingreso.



Ilustración 2: Entrevistando a postoperada entrevista al alta.



Ilustración 3: Entrevistando a paciente diabético-entrevista al alta.



Ilustración 4: Entrevistando a paciente post cesareada entrevista al ingreso.

Índice de similitud

TESIS CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ, CUSCO - 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	2%
6	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	issuu.com Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.autonomaedica.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
13	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas
 Apagado
 Excluir coincidencias < 1%
 Excluir bibliografía
 Activo