



**Universidad  
Norbert Wiener**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**Tesis**

“Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023”

**Para optar el Grado Académico de  
Maestro de Gestión en Salud**

**Presentado por:**

**Autora:** Paz Quispe, Elizabeth

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-6476-6009>

**Asesora:** Dra. Remuzgo Artezano, Anika

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6735-5189>

**Línea de investigación general:** Salud y Bienestar

**Lima, Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Elizabeth Paz Quispe Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023" Asesorado por el docente: Anika Remuzgo Artezano Con DNI 40851214 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-6735-5189> tiene un índice de similitud de 19 (DIECINUEVE) % con código oid:14912:283853505 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Elizabeth Paz Quispe  
 DNI: 10214047

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Dra: Anika Remuzgo Artezano  
 DNI: 40851214

### **Dedicatoria**

A mis tres razones de vida por robarles tiempo para poder superarme; a mis padres por su comprensión, apoyo e infinito amor.

## **Agradecimiento**

A Dios por guiarme, apoyarme en mis momentos de debilidad, por permitirme culminar mi tesis;  
a mis tres amores por estar siempre a mi lado.

Gracias a la vida, por lo valioso que es seguir respirando en cada amanecer, porque me  
demuestra que con esfuerzo y dedicación se puede avanzar más

A mi asesora por su exigencia y paciencia.

A mis colegas y amigos por su apoyo.

A mi prestigiosa universidad por darme la oportunidad y brindarme todos los conocimientos.

## Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	6
1.5. Limitaciones de la investigación	7
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Bases teóricas	14

2.2.1. Calidad de servicio	14
2.2.2 Satisfacción del paciente	20
2.3. Formulación de hipótesis	25
2.3.1. Hipótesis general	25
2.3.1. Hipótesis específicas	25
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	<b>26</b>
3.1. Método de la investigación	26
3.2. Enfoque investigativo	26
3.3. Tipo de investigación	27
3.4. Diseño de la investigación	27
3.5. Población, muestra y muestreo	27
3.6. Variables y operacionalización	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1. Técnica	29
3.7.2. Descripción de instrumentos	29
3.7.3. Validación	29
3.7.4. Confiabilidad	30
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	31
3.9. Aspectos éticos	32
<b>CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>34</b>
4.1. Resultados	34
4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados	34
4.1.2. Prueba de hipótesis	38
4.1.3. Discusión de resultados	42
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>46</b>

5.1. Conclusiones	46
5.2. Recomendaciones	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	62
Anexo 1: Matriz de Consistencia	62
Anexo 2: Instrumentos	63
Anexo 3: Validez del instrumento	66
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	66
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	66
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	66
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	67
Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin	67

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Matriz de operacionalización de las variables	28
<b>Tabla 2:</b> Ficha técnica instrumento Calidad de servicio	29
<b>Tabla 3 :</b> Ficha técnica instrumento Satisfacción del paciente	30
<b>Tabla 4:</b> Validación de instrumentos por medio de Juicio de expertos	31
<b>Tabla 5:</b> Fiabilidad de los instrumentos	31
<b>Tabla 6:</b> Calidad de servicio según la percepción de los pacientes	35
<b>Tabla 7:</b> Niveles de las dimensiones de calidad de servicio	36
<b>Tabla 8:</b> Nivel de Satisfacción del paciente	37
<b>Tabla 9:</b> Niveles de dimensiones de Satisfacción del paciente	38
<b>Tabla 10:</b> Prueba de normalidad	39
<b>Tabla 11 :</b> Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente hospitalizados en el área de cirugía de un hospital del Callao, 2023.	40
<b>Tabla 12:</b> Relación entre la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente hospitalizados en el área de cirugía de un hospital del Callao, 2023.	40
<b>Tabla 13:</b> Relación entre la dimensión técnico científica y la satisfacción del paciente hospitalizados en el área de cirugía de un hospital del Callao, 2023.	41
<b>Tabla 14:</b> Relación entre la dimensión ambiente y confort y la satisfacción del paciente hospitalizados en el área de cirugía de un hospital del Callao, 2023.	41



## Índice de figuras

Figura 1: Nivel de calidad de servicio percibido por los pacientes hospitalizados	35
Figura 2: Frecuencia de las dimensiones de Calidad de servicio	36
Figura 3: Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado	37
Figura 4: Frecuencia de niveles de dimensiones de Satisfacción del paciente	38

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023”; el enfoque fue cuantitativo, no experimental, corte transversal y correlacional, la población estuvo compuesta por el muestreo no probabilístico de 100 pacientes hospitalizados en el área de cirugía, para la recolección de datos, se aplicó instrumentos, que consistieron en dos cuestionarios, uno para medir la variable calidad de servicio y el otro para valorar la satisfacción del paciente; los dos instrumentos pasaron la validez pertinente, asimismo ambos reportaron un nivel de confiabilidad alta por medio del Alfa de Cronbach (0.867 y 0.854). En los resultados se encontró que existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes hospitalizados, con un nivel de significancia de 0,000 y un  $Rho = 0,711$ ; concluyendo que existe relación significativa entre las dos variables: Calidad y satisfacción.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, atención, satisfacción, paciente, enfermería.

## **Abstract**

The objective of the research was “to determine the relationship between the quality of service and patient satisfaction regarding nursing care in the surgery area of a Hospital Institution, Callao 2023”; The approach was quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational, the population was composed of non-probabilistic sampling of 100 patients hospitalized in the surgery area, for data collection, instruments were applied, which consisted of two questionnaires, one for measure the quality of service variable and the other to assess patient satisfaction; The two instruments passed the relevant validity, and both reported a high level of reliability through Cronbach's Alpha (0.867 and 0.854). The results found that there is a significant and direct relationship between the quality of service and the satisfaction of hospitalized patients, with a significance level of 0.000 and a Rho = 0.711; concluding that there is a significant relationship between the two variables: Quality and satisfaction.

**Keywords:** Quality, service, care, satisfaction, patient, nursing.

## **Introducción**

La enfermera tiene un rol relevante en el sistema de salud, en ellos recae el compromiso de brindar al paciente cuidados de calidad, y calidez humana, estos aspectos son actualmente muy valorados por los pacientes, quienes cumplen con la misión de valorar que tan buena es la atención que reciben mediante su nivel de satisfacción, considerando que hoy en día la atención debe basarse en el cuidado integral del paciente. El propósito del estudio fue determinar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción de pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023, por ello la pesquisa se realizó considerando cinco apartados.

El primer capítulo contiene el planteamiento del problema, los objetivos, justificación y limitaciones del estudio; el segundo capítulo esboza la parte teórica, contemplando antecedentes y bases teóricas de las variables a estudiar y las hipótesis.

El tercer capítulo enmarca la metodología que se siguió, tomando en cuenta el método, enfoque, tipo, diseño y nivel; asimismo se precisa información sobre la población y muestra, instrumentos utilizados, el procesamiento de la información y los alcances éticos; en el cuarto capítulo se reportan los resultados y discusión a los que se llega luego de recolectar la data y en el quinto capítulo se formulan las conclusiones y recomendaciones como producto final del estudio; para finalizar se reporta las referencias utilizadas así como los anexos.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La calidad de servicio representa un conjunto de propiedades relativas a algo, y que faculta para emitir un juicio sobre su valor, por medio de la satisfacción que esta puede causar en los usuarios que la reciben (1), durante estos últimos años en el mundo, la valoración por la calidad de servicio ha tomado relevancia sobre todo en la manera en que impacta en la satisfacción de los usuarios, el campo sanitario no es ajeno a este escenario, y prueba de ello es que diversos países incrementaron el nivel de presupuesto para el gasto en salud, pasando algunos del 4% al 6% anual, ello con la finalidad de proveer a sus usuarios de mayores recursos en salud procurando en este sentido mejorar la cobertura, atención, es decir brindarles una mejor calidad de servicios (2).

Por otro lado, un problema sustancial en salud pública es la percepción de los usuarios de una mala gestión en todos los servicios que prestan las entidades sanitarias.

La Organización Mundial de Salud (OMS), señala que cada año en el mundo, fallecen 5,7 y 8,4 millones de personas debido a una calidad de atención deficiente en naciones cuya economía es baja y media (3) (4).

El panorama en Latinoamérica no resulta nada alentador, de cada 100 pacientes 10 de estos han tenido problemas debido a un mal proceso en la calidad de atención en hospitales, y esta cifra se ve incrementada cuando los pacientes son hospitalizados (5), el 34,3% de los mismos está relacionado con procedimientos quirúrgicos; los motivos son diversos y van desde procedimientos mal realizados, las prácticas inadecuadas que brindan los profesionales sanitarios, entre otros (6); por esta razón los centros hospitalarios requieren de realizar esfuerzos diversos con el propósito de avalar el cumplimiento de factores básicos para un funcionamiento idóneo, consolidando ser competentes al ejecutar sus actividades (7).

En el Perú se han encontrado cifras relacionadas con la impresión del paciente sobre la calidad de servicio brindado por los enfermeros, el 67,4% de un nosocomio refirió sentirse medianamente satisfecho y el 56,6% indicó estar insatisfecho frente a la atención de los indicados profesionales (7) asimismo durante el año 2019, en una entidad de salud privada en Lima, 64,7% de sus pacientes hospitalizados consideraban que el nivel de calidad de atención de enfermería era regular, el 19,6 indicaba que estaba en nivel bajo (8); por otro lado el Ministerio de Salud (MINSA) reportó que en diversas instituciones de salud el 60% de pacientes indicaban estar regularmente satisfechos con el cuidado dado por los enfermeras (9).

Por otro lado, estudios refieren que pacientes hospitalizados presentaron sentimientos negativos, temor e incertidumbre frente a mal cuidado que recibían de algunos

profesionales de enfermería, ellos catalogaban la atención como el trato poco humano por parte de estos profesionales (10). Como organización de salud, presentar niveles regulares o bajos de calidad de atención valorados por medio de la apreciación de sus usuarios, hospitalizados, es sinónimo de una gestión deficiente, lo cual podría ocasionar resultados adversos, considerando los relacionados al paciente, y en segundo lugar el mal uso de los recursos y gastos por encima de lo estimado que se traduce en pérdidas y repercute en la economía y presupuestos de estas organizaciones (11).

En esta línea si bien el sector salud en el Perú atraviesa un problema en cuanto a recursos, infraestructura, e insuficiente personal de enfermería, se tiene 29 enfermeras por cada diez mil habitantes (12), la calidad de servicio de enfermería enfrenta desafíos, ya que este profesional es una pieza fundamental frente a las necesidades de sus pacientes, de ahí que la atención que brinda deberá estar basada en sus conocimientos y habilidades, procurando en todo momento una atención integral de calidad (13) (14).

El usuario en la actualidad se encuentra más conocedor, discrecional, y su capacidad de elección ha mejorado, así como las expectativas en cuanto al servicio que recibe son altas (15), por ello resulta necesario monitorear la calidad de servicio y satisfacción de atención de los usuarios ya que ambas se han convertido en ejes de evaluación relevante de todo sistema de salud (16); de acuerdo a este contexto el desafío de las instituciones sanitarias es hacia la innovación permanente, con calidad del personal y orientación al paciente; para lograr este enfoque se debe comenzar a reconocer qué factores incurren sobre la satisfacción del usuario (17).

Siguiendo estos alcances y tomando en cuenta que una mala calidad de atención del

personal de enfermería podría ocasionar insatisfacción de los usuarios, porque su salud se ve afectada, llevando ello a pérdidas económicas, generando también una mala imagen institucional. Se busca por medio del presente estudio conocer en la institución hospitalaria, específicamente con pacientes hospitalizados en área de cirugía, el nivel de calidad de atención dado por medio del cuidado del personal de enfermería y como se relaciona con la satisfacción que tienen en el servicio indicado, ya que se ha observado que los pacientes en esta área vienen presentando molestias sobre la atención que reciben en su cuidado lo cual los lleva a sentir cierta disconformidad con el servicio recibido; por lo expuesto se formulan los siguientes problemas.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre el aspecto interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el aspecto técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023?
- ¿Cuál es la relación entre el aspecto ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023?



### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre el aspecto interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.
- Identificar la relación entre el aspecto técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.
- Identificar la relación entre el aspecto ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023..

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

La importancia de calidad de servicio en salud vista desde los cuidados que suministra el personal enfermero y la satisfacción del paciente se sustentó en Teoría de los Cuidados de Kristen Swanson quien enfatiza que el profesional de enfermería debe brindar los cuidados al paciente con responsabilidad y compromiso, de acuerdo con la autora la enfermera es un agente gestor dentro del sistema hospitalario puesto que organiza, supervisa, evalúa y promueve de manera permanente una buena calidad de cuidados; para la variable satisfacción del paciente el estudio se basó en la teoría de Hildegard Peplau, puesto que

considera que las relaciones que entabla el profesional enfermero con su paciente, causan un impacto en él, puesto que al orientar e identificar sus necesidades y resolverlas o cubriéndolas, el paciente percibirá satisfacción.

#### **1.4.2. Metodológica**

La pesquisa desde su diseño no experimental y correlacional, halló que existía relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía; para dicho hallazgo se utilizaron dos cuestionarios que por su contenido permitieron recoger la información precisa, en este sentido para medir la calidad de servicio se toma el cuestionario del investigador Daniel Marcelo (45) del año 2019 y para valorar la satisfacción del paciente basado en el modelo Servqual el instrumento de Margarita Huanchaco (63) del año 2016, los mismos que fueron validados por medio del Juicio de expertos; ambos instrumentos están a disposición de la comunidad educativa y todos aquellos que deseen profundizar sobre el tema.

#### **1.4.3. Práctica**

Los hallazgos del estudio, posibilitó a la entidad donde se ejecutó la pesquisa considerar acciones estratégicas que contribuyan para que la satisfacción de los pacientes cubra las expectativas que estos buscan cuando demandan los servicios del establecimiento de salud, asimismo permitió a la entidad tomar decisiones para llevar a cabo una gestión óptima de sus recursos y ello impacte positivamente en su rentabilidad y presupuestos económicos; en esta misma línea el estudio brindó alcances para el profesional enfermero de la importancia del buen cuidado sobre todo con pacientes hospitalizados en el área de cirugía con la finalidad de mejorar la satisfacción de los pacientes y sobre todo colaborar con su

pronta y optima recuperación. Por otro lado, el paciente también fue beneficiado, ya que se buscó atender y satisfacer sus necesidades de manera integral.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

La limitante fue el acceso a la unidad de análisis, lo que provocó que se tomará un mayor tiempo en la recolección de datos, ya que la estancia de muchos de ellos fue bastante prolongada y no se contaba con un número importante de pacientes en hospitalización de cirugía; asimismo otra limitación fue el no encontrar estudios de estos últimos años relacionada que precisen cifras estadísticas sobre la temática planteada.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

Bedrillana (19) en el 2021 realizó una tesis con el objetivo de “Establecer cuál es la relación entre la Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho 2021”, fue cuantitativo, no experimental y correlacional; en una muestra 384 pacientes; por medio de encuestas aplicó dos cuestionarios, la primera compuesta de 20 ítems y 5 dimensiones y la segunda de 20 ítems y tres dimensiones; el resultado fue que las dos variables tenían relación significativa ya que el valor de p fue 0,000, y del mismo modo la relación fue positiva porque el Rho de Spearman fue de 0,661; concluyendo que el personal de salud debe recibir de manera permanente charlas o capacitaciones sobre temas o aspectos de calidad de servicio para poder incrementar la satisfacción de los pacientes por medio de la atención a sus necesidades.

Cano (20) en el 2021, realizó una tesis, cuyo propósito fue “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021”; por ello el estudio fue no experimental y correlacional, la muestra estuvo compuesta por 92 usuarios, como técnica utilizó la encuesta por medio del cual suministró el cuestionario multidimensional Servqual para calidad de servicio que constaba de 22 ítems y cinco dimensiones y para la satisfacción otro cuestionario también de 22 ítems con

tres dimensiones; como resultado halló un p valor de 0,000 y  $Rho = 0,740$ ; a modo de conclusión refiere que en el centro sanitario donde se ejecutó el estudio la atención se brinda para cubrir expectativas del usuario, por ello trabajan en equipo y ante todo mostrando el lado humano como servidores de la salud, tomando en cuenta que la calidad del servicio es una cualidad que tiene vínculo con la atención asistencial en varios niveles, por ello que esta sea crucial para complacencia del paciente.

Ramos et al. (21), en el 2020 planteó como objetivo “Establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción en pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada, Lima-Perú,2019”, para esta finalidad se realizó bajo enfoque cuantitativo, correlacional; como muestra tomaron a 123 pacientes y por medio de la encuesta aplicaron un cuestionario de Calidad de servicio y otra para conocer su satisfacción como paciente; entre los resultados hallaron un nivel de significancia  $< 0,05$ , y un  $Rho = 0,533$ ; infiriendo que esta relación explica de forma clara la importancia de mejorar la calidad de servicio en todos sus aspectos, ofreciendo calidad de atención lo cual llevará a tener al paciente satisfecho.

Montalvo et al. (22) en el año 2020, su tesis tuvo como propósito “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”, fue de orientación cuantitativa y correlacional, su muestra fue de 152 pacientes del servicio de traumatología, como técnica hicieron uso de la encuesta, y los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno de cinco dimensiones para la Calidad de servicio y otro para Satisfacción del usuario de

dos dimensiones; dentro de los resultados que hallaron fue que 65,1% de los pacientes refieren que la calidad del servicio que reciben es regular, y solo el 0,7% menciona que es excelente; por otro lado el 33,6% refirió sentirse poco satisfecho y el 15,1% insatisfechos, y en cuanto a la relación el Rho de Spearman fue de 0,590, así también el valor de  $p=0,000 < 0,05$ , concluyeron que existía relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, enfatizando que a mejor calidad de servicio, los pacientes tienden a estar más satisfechos.

Fernández (23), En el año 2018 buscó “Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud Characato, Arequipa”. Se realizó bajo un enfoque cuantitativo, correlacional y diseño no experimental. Como instrumento utilizó el cuestionario de calidad de servicio y el cuestionario de satisfacción del cliente. La muestra la constituyeron 30 usuarios externos; como resultado encontró que existe relación directa y positiva con el  $r=0,377$  entre los constructos planteados; concluyendo que es primordial establecer acciones estratégicas que se basen principalmente en mejorar el vínculo entre el personal sanitario y los pacientes, así como brindar información oportuna a los usuarios para mejorar la satisfacción de estos.

Olortegui (24), en el año 2017, realizó una investigación con la finalidad de “Determinar la relación entre la Calidad de servicios y la Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017”; la pesquisa fue tomando un criterio cuantitativo y correlacional; 118 pacientes internados conformaron la muestra, tomando como técnica la encuesta. El hallazgo principal fue que la calidad de

servicios y la satisfacción de los pacientes presentaron una correlación alta ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.73). Concluyendo que para determinados usuarios la calidad de servicio está en un nivel alto, refiriendo sentirse moderadamente satisfechos; lo cual ayudaría a fortalecer continuamente la calidad de atención en la indicada institución.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Gerónimo et al. (25) durante el 2022, llevaron a cabo un artículo cuyo propósito fue “Conocer la satisfacción con la calidad de la atención que recibió el usuario de consulta externa de un centro de salud urbano de primer nivel de atención en Villahermosa, Tabasco”. Fue de diseño no experimental y descriptivo, 387 pacientes conformaron la muestra, como instrumento utilizaron para medir la satisfacción el cuestionario de SERVQUAL de 22 ítems; entre los hallazgos obtuvieron que el 91,5% de los pacientes estaban insatisfecho con el servicio, y solo el 8,5% satisfechos, los autores concluyen que estos resultados podrían deberse a la demora en la atención, incumplimiento de horarios, escasas de medicinas y por último el aspecto de la infraestructura del nosocomio.

Adriansyah et al. (26) en su investigación del 2021 realizada en Indonesia, tuvieron como propósito “Analizar el efecto de la calidad del servicio y la confianza en la satisfacción del paciente”, desarrollando un estudio analítico y observacional, la muestra fue de 100 pacientes que asistían a un hospital de Tambelangan, como instrumento utilizaron un cuestionario unificado que contenía para la variable calidad del servicio con 24 ítems, confianza con 9 ítems y satisfacción del paciente con 9 ítems. Como resultados encontraron que el 52% de la muestra eran hombre y el 48% mujeres, así también el 51% no

recomendaría a otros los servicios del hospital, el 62% tiene confianza media en la habilidad que demuestran los servidores de salud en sus labores, el 40% indicó que no percibe una buena calidad de servicio en cuanto a los tiempos de espera, ya que muchos médicos no son puntuales para dar la atención en consultorio; del mismo modo hallaron que la calidad del servicio tiene un impacto significativo sobre la satisfacción del paciente (valor  $p = 0,022$ ) y lo mismo entre confianza y la satisfacción del paciente (valor  $p = 0,006$ ). Concluyendo que tanto la calidad del servicio y la confianza podrían afectar la satisfacción del paciente.

Marinho et al. (27), en el 2021, en Brasil su estudio tuvo como objetivo “Analizar la satisfacción de los usuarios de los servicios hospitalarios públicos de la Región Metropolitana de Recife”, fue no experimental y correlacional, 424 usuarios fueron parte de la muestra de los hospitales en la Región de Recife, la encuesta fue la técnica que utilizaron, y el cuestionario de SERVQUAL, encontraron como resultado que la atención del personal de salud determina la satisfacción de los usuarios, se hallaron relaciones significativas con valores de  $p = 0,000$  entre calidad de atención médico enfermera con satisfacción del paciente, como conclusión precisan que el trato cálido, amable y el profesionalismo que demuestran los servidores de salud en la atención a los pacientes cubre las expectativas que estos tienen, sintiéndose satisfechos con el servicio, son atributos que el paciente valora a pesar de tener problemas relacionados con la obtención de citas o tiempos de espera.



Ozşaker et al. (28), En el año 2021 Su objetivo fue “Examinar los Niveles de Percepción y Satisfacción de los Cuidados de Enfermería de los Pacientes Quirúrgicos”; la investigación fue descriptiva y de enfoque cuantitativo; la muestra la conformaron 300 pacientes de un hospital de Turquía, como técnica utilizaron la encuesta y como instrumentos la Escala de satisfacción con los cuidados de enfermería de tres dimensiones y 26 ítems, y el cuestionario de percepción de calidad sobre la experiencia hospitalaria de 15 ítems, dentro de sus resultados se tuvo que el 54,7% eran hombres y el 45,3% mujeres, encontraron también una relación significativa entre la satisfacción con la atención de enfermería y la percepción del paciente sobre la experiencia hospitalaria ( $r = 0,665$ ;  $p = 0,001$ ), concluyendo que la percepción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería influyó positivamente en la satisfacción de los pacientes.

Arcentales et al. (29), en su investigación del año 2021 el objetivo fue “Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”, el estudio fue descriptivo y cuantitativo; la muestra de 132 pacientes; los instrumentos fueron el cuestionario Caring Assessment Questionnaire de 46 enunciados y 6 dimensiones; encontrando como resultados que el 51% eran pacientes varones y el 49% femenino, el 33% tenían una edad entre 18 y 30 años, el 26% entre 31 y 41 años, por otro lado hallaron que existía relación significativa entre los constructos y sus diferentes dimensiones  $p = 0,001$  y un  $r = 0,425$ ; concluyendo que hay un nivel bueno en cuanto a la calidad de cuidados dado por el personal de enfermería, lo cual trae como consecuencia un alto nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a estos cuidados recibidos.

Maggi (30), en el año 2018 llevó a cabo una investigación cuyo objetivo fue “Medir la afectación de la calidad en la atención proporcionada por el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro en Ecuador sobre la satisfacción de los usuarios”, el estudio fue con orientación cuantitativo y correlacional, 357 usuarios conformaron la muestra, utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario de satisfacción y de calidad de servicio, hallando como resultado que el servicio no brinda respuesta oportuna, no genera confianza y la atención no son suficientes en términos de calidez en el tratamiento.

Javed e Ilyas (31), durante el 2018, desarrollan un artículo con el objetivo de “Evaluar la influencia de las expectativas de los pacientes sobre la calidad del servicio de atención médica en su satisfacción con la enfermería en hospitales públicos y privados de Pakistán”, con enfoque cuantitativo y el diseño no experimental, correlacional, la muestra la conformaron 456 pacientes de tres hospitales; el instrumento utilizado fue un hallaron relación entre la satisfacción del paciente con la empatía ( $r= 0,661$ ), seguida de la seguridad ( $r=0,600$ ), la fiabilidad ( $r=0,556$ ); la capacidad de respuesta ( $0,510$ ) y la tangibilidad ( $r=0,429$ ), concluyendo que existen diversas expectativas que pueden mejorar la satisfacción del paciente.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de servicio**

#### **A. Definiciones:**

El término Calidad como tal ha tenido diversos alcances, uno de sus referentes principales ha sido Edward Deming quien la define como un proceso de mejoramiento de sus productos y servicios que una organización provee, con la finalidad de que estos alcancen una alta calidad para tener éxito y sobrevivir en el tiempo (32)

En cuanto a la calidad de servicio, a inicios de los años 80 fue propuesto su concepto en Finlandia; donde se creó un modelo por Christian Gronroos para valorar la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio, considerando el término como una construcción subjetiva que dependía de contrastar las expectativas de los clientes sobre la calidad de un servicio, es decir, lo que esperaban del servicio, con sus percepciones de la calidad real del servicio que significaba lo que percibían que habían recibido como servicio (33).

La palabra calidad ha pasado por un largo proceso de cambios y adaptaciones antes ser una condición relevante en salud, siendo sinónimo de brindar prácticas de atención en salud evitando todo tipo de riesgos sobre todo para los usuarios externos (34).

Así también calidad de servicio se conceptualiza como aquella brecha entre lo que usuario prevé como servicio y lo que realmente recibe, de ahí que si la brecha es considerable menor es el nivel de calidad. (35). Para la OMS, este factor, está enfocado en atender los requerimientos de cada paciente tanto en la fase diagnóstica como terapéutica de manera adecuada y oportuna, procurando maximizar la satisfacción del paciente por medio de una atención óptima, considerando que deben dotar de seguridad y eficacia enfocados en la persona de forma oportuna, integrada y equilibrada (36) y representa para los proveedores de servicio de salud un conjunto de atributos que son esenciales para su supervivencia (37).

La calidad de servicio también esta vista como la divergencia que se presenta entre las expectativas del usuario y el servicio que recibe por parte de una empresa (38); del mismo

modo siguiendo a la OMS define la atención en salud tomando en cuenta la alta calidad, cuando esta reconoce los requerimientos de la población, considerando también que debe estar en constante mejora y cambio (4). Otro alcance sobre el término calidad de servicio lo refiere Ramos y colaboradores, quienes sostienen que esta describe la manera como diferentes tipos de organizaciones logran medir y valorar el servicio; ya que de sus resultados depende la implementación o mejora de estrategias en pro de conseguir los objetivos establecidos como organización (39).

Por su parte Redhead (40) menciona que el teorista Jacques Horovitz en 1991 resalta que la calidad de servicio está basada en criterios los mismos que se sintetizan en los siguientes:

- El usuario es quien dictamina la calidad de servicio.
- El usuario es quien precisa el grado de excelencia que tendrá que alcanzar el servicio
- La organización es quien propone las acciones para alcanzar el objetivo, conseguir beneficios y destacar entre las demás.
- La organización y la empresa deben tener presente las perspectivas del usuario.
- Las organizaciones pueden estipular las reglas o normas que le permitan lograr un servicio de calidad.
- La excelencia en la calidad de servicio es sinónimo de cero defectos y va a requerir por parte de todos los involucrados de disciplina y esfuerzo constante.

## **B. Evolución de la Calidad**

Por otro lado el término Calidad, si bien de acuerdo con la literatura nace desde tiempos remotos donde existen evidencias de que en la antigua ciudad de Thebas (1450 A.C.), demuestran la presencia de un inspector quien verificaba que los bloques de piedra confeccionados tuvieran las medidas precisas, asociando de esta forma calidad con

inspección; más adelante desde el siglo V al XV en la época medieval, con la intensificación del comercio, se crean gremios encargados de verificar que la calidad de los productos, este grupo tenía autoridad y sancionaba a los comerciantes que vendieran productos carentes de calidad (41).

Más adelante en plena revolución industrial hacia el año 1750, la calidad se asocia con valorar las características o identificar ciertos defectos del producto final, buscando mediante ello desechar los productos que no cumplían con los criterios establecidos, pero carecían de planes de mejora; y es Juran quien en 1946 brinda el primer concepto de calidad como “la adecuación para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente” (42).

Ese mismo año se crea en EE. UU., la American Society for Quality Control (ASQC) siendo su objetivo compartir información sobre control estadístico de la calidad, tomando en cuenta los resultados que tuvieron durante la II Guerra Mundial para mejorar y mantener la calidad de armamentos, del mismo modo nace la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (UCIJ, conocida como JUSE) una entidad independiente que buscaba investigar sobre todo lo concerniente a la mejora de la calidad, y por último en Europa, se unen 25 países con el fin de dar origen a una organización internacional, cuyo objeto sería facilitar la coordinación y unificación internacional de estándares industriales, lo que originó la creación de la International Standard Organization (conocida como ISO) (43).

Bajo este panorama, la calidad toma protagonismo en diversos tipos de industria y organizaciones y también se enfoca en los servicios que estas brindan, los productos y el cliente, es decir nace el término Calidad total, tomando en cuenta tres enfoques: enfoque orientado al cliente, el servicio o producto debe cubrir las expectativas y requerimientos del sujeto que lo adquiere; la producción, prevalece los conceptos de Deming quien

sostiene que la “calidad es la conformidad con los requerimientos, con las especificaciones de fabricación” y por último al valor, autores como Carl Zeithmol, Christopher Lovelock, Robert Broh y Armand Feigenbaumen, sostienen “que un producto o servicio será de calidad si es tan ventajoso como los de la competencia y tiene un precio inferior, o si teniendo un precio comparable ofrece mayores utilidades” (44).

### **C. Dimensiones de la calidad de servicio**

En 1981 Patricia Larson crea el modelo Caring Assessment Instrument (Care - Q) basado en la teoría de Jane Watson, quien fue una teorista enfermera que se enfoca en la calidad del cuidado que provee el personal de enfermería a los pacientes; el Care- Q, es un instrumento cuyo propósito es identificar las conductas de cuidado que el personal de enfermería considera como relevantes e idóneas para brindar la atención a su paciente; asimismo plantea que el cuidado son acciones que se dan de forma intencional por parte del personal de enfermería que llevan al cuidado tanto físico como emocional, promoviendo así la seguridad de su paciente (45).

El referido modelo como se esboza considera que la calidad del cuidado de enfermería está inmersa en un sistema complejo de componentes que se da holísticamente, buscando satisfacer todos los requerimientos del cuidado en la interacción enfermera y paciente (46).

Entre las dimensiones que se considera basado en el indicado modelo, se proponen: la dimensión interpersonal, técnico científico y ambiente y confort (47).

#### **D1: Dimensión Interpersonal**

Se encuentra orientada con los vínculos que se establecen entre el profesional enfermero y el usuario, en el cual queda distinguida la intervención activa del profesional en todo las fases que brinda, tomando en cuenta también que se puede producir un quiebre ya que el

proceder y destrezas que intervienen se ven condicionadas por aspectos diferentes que obstaculizan y generan inconvenientes en la atención brindada al paciente; esta dimensión precisa que la atención para que sea de calidad debe darse considerando el respeto hacia la persona, procurando en todo momento un trato digno, cordial, tolerante; dando todos los alcances de información pertinente y oportuna, de manera empática, asertiva y teniendo presente los principios morales que reglamentan la profesión (47).

Es un aspecto que se encarga principalmente de la concepción del ser humano de manera integral, tomando en cuenta las características biológicas y psicológicas, las cuales están relacionadas con los rasgos propios de cada persona (48); esta dimensión representa en el cuidado de enfermería disponer de elementos intangibles presentes en la comunicación verbal y no verbal al relacionarse con el paciente, dentro de los cuales se encuentran la amabilidad, el respeto, la dedicación, atención afectuosa, el amor, la caridad, entre otros (48).

- **D2: Dimensión Técnico científica**

Esta dimensión se encarga de todas las acciones y procedimientos que realiza el personal de enfermería poniendo de manifiesto sus conocimientos y habilidades técnicas para atender al paciente, considerando aspectos como el de seguridad en donde busca siempre procurar los máximos beneficios para el paciente y minimizar cualquier situación que suponga un riesgo mientras lleva a cabo la atención; continuidad, el profesional de enfermería se encuentra atenta y presente de manera permanente llevando a cabo sus procedimientos sin duplicarlo u omitirlos; integralidad, lleva a cabo la atención al paciente de forma holística involucrando también a la familia, eficacia se considera todos los protocolos y normativas con el fin de alcanzar las metas en el proceso de atención (47).

Otro alcance sobre esta dimensión la brinda Méndez y colaboradores, los cuales sostienen que el aspecto técnico científico en el cuidado de enfermería implica poner de manifiesto por parte del profesional las destrezas y conocimientos en el ejercicio de su labora, entre las que se tiene por ejemplo aplicación de medicamentos, colocación de sondas o catéteres, monitoreo con equipo especializado, etc., las cuales tienen propósitos, procesos y fundamentos (48).

- **D3: Dimensión ambiente confort**

Hace referencia a todo lo que involucra los espacios físicos donde se lleva a cabo la atención al paciente como son las instalaciones propias del hospital, y como percibe el paciente aspectos como la privacidad, orden, limpieza, comodidad, ambientación, entre otros; asimismo los ambientes donde el paciente recibe atención desde el inicio hasta el final de su tratamiento deben contar con las condiciones mínimas e indispensables para que esta se lleve a cabo y el paciente se sienta cómodo (47).

El confort también es descrito como aquel espacio dotado de factores que pueden influenciar en el bienestar de la persona y pueden evitar o prevenir accidentes, complicaciones, enfermedades o muerte, esta dimensión se asocia a las comodidades que brinda una organización prestadora de salud, procurando que el usuario este satisfecho tomando en consideración el costo sostenible y razonable, estas comodidades están orientadas principalmente a la privacidad, ambientación y confiabilidad que recibe el paciente como parte de su atención y por la cual el profesional de enfermería también debe velar que se cumpla (49).

#### **D. La calidad de servicio y los cuidados de enfermería**



Dentro de los servicios que provee una organización de salud se encuentra enmarcado la forma como sus profesionales sanitarios brindan la atención al paciente y como estos lo perciben valorando la calidad, en este aspecto se encuentran los cuidados que brinda el profesional de enfermería, de acuerdo con el Colegio de Enfermeros del Perú (50) lo define como el grupo de labores o actividades que ejecuta la enfermera en pro del cuidado y atención de los pacientes, la cual se basa en la interacción personal, así como en las competencias técnicas y científicas que se enfocan principalmente en entender al usuario del servicio en la situación que se encuentra, desarrollando mediaciones para prevenir, curar y rehabilitar al individuo en la evolución de su salud o enfermedad.

De acuerdo con este organismo el cuidado de enfermería de calidad inicia cuando se establece el inicio de la conexión entre enfermero y paciente, el cual ha de estar basado en una comunicación asertiva y empática para solicitar la información que requiere mediante la entrevista con el usuario, que le van a permitir luego tener un diagnóstico puntual para establecer los procedimientos que seguirá los mismos que deberán ser evaluados y monitoreados de forma constante con la finalidad de asegurar la responsabilidad en los cuidados de enfermería (50).

## **E. Teorías de la Calidad de servicio basado en el cuidado de enfermería**

### **Teoría de los Cuidados**

Kristen Swanson es quien postula en el año 1991 la Teoría de los Cuidados, está la define como la responsabilidad y compromiso personal que se tiene para atender y relacionarse con una persona y donde de acuerdo con la autora está fundamentada en cinco procesos: los conocimientos, la responsabilidad de llevar a cabo el cuidado, las condiciones para brindarla, las acciones propias del cuidado y las consecuencias de los cuidados basados en

los resultados. Bajo los alcances de esta teoría el profesional de enfermería es un gestor encargado de organizar, supervisar, evaluar y promover la calidad de cuidados de enfermería, esto con la premisa de asegurar que el paciente o usuario reciba una atención segura, oportuna, constante, salvaguardando su integridad como ser humano, traspasando las barretas ideológicas e interculturales (51).

#### **F. Características del Cuidado de enfermería**

La asistencia que proporciona el personal de enfermería a sus pacientes es primordial, sobre todo para aquellos que han sido sometidos a cirugías, ya que el objetivo del cuidado integral que el profesional brinda busca lograr que el individuo se integre y adapte a su quehacer diario; el buen cuidado que el profesional brinda influirá notoriamente en evitar complicaciones y en la resolución favorable del estado de salud del paciente, percibiendo el sujeto que está recibiendo un buen cuidado de acuerdo con la asistencia que el profesional le otorgue, así como el dominio del uso de la tecnología, su capacidad para evitar complicaciones, su predisposición y actitudes para dar apoyo desde una perspectiva humanística, buscando en todo momento que la recuperación sea holística (52).

Del mismo modo, al ahondar en los aspectos de Calidad de servicio, es importante precisar el alcance de la Teoría de Jean Watson sobre el aspecto interpersonal y los conocimientos técnico científico asociado con el cuidado humanizado, quien sostiene que los vínculos que se generan durante la atención al paciente van más allá de un diagnóstico o tratamiento, existen elementos como la ayuda, confianza, asertividad, empatía, tranquilidad, seguridad, etc., que denotan que la persona es importante más allá del estado de salud que presenta, lo que lleva al profesional de enfermería a brindar asistencia con el propósito de mantener y velar por la dignidad y armonía interior del paciente (53).

Del mismo la Florence Nightingale sobre el aspecto ambiente y confort, señala que la enfermera es un agente gestor en los servicios de salud, ya que es quien planifica y organiza acciones en pro del bienestar del paciente, asegurando de esta forma una idónea calidad en la atención, la continuidad de la misma, haciendo uso eficiente de los recursos disponibles, y planteando objetivos que busquen el beneficio del paciente (54).

Por último, es relevante mencionar el alcance de la teoría de Hildegard Peplau, quien destaca que la personalidad de la enfermera es muy importante por la influencia que puede causar en el paciente, de ahí que para asegurar la satisfacción de este, la enfermera oriente, identifique y resuelva situaciones que ayuden a cubrir las necesidades del paciente, asumiendo para ello distintos roles basada en la enfermería psicodinámica, que parte de sus conocimientos con la finalidad de ayudar a los pacientes identificando sus necesidades y con ello lograr cubrir las expectativas de estos (55).

### **2.2.2 Satisfacción del paciente**

#### **A. Definiciones:**

A lo largo de estos últimos años el concepto que predomina sobre satisfacción de paciente se le atribuye a Koos y Donabedian, quienes lo definen como la valoración que se da al interactuar los profesionales de salud con los usuarios que estos atienden. (56); de acuerdo con Serrano y Lorient refieren que es importante hacer mediciones sobre ello, puesto que se ha comprobado que un paciente satisfecho con la atención que recibe por medio de los servicios sanitarios seguirá las directrices que le da su médico en cuanto a su tratamiento y en consecuencia mejorará su salud. (57).

Asimismo, la satisfacción del paciente está estrechamente vinculada con la percepción que este tiene en cuanto el trato que le provee el personal de enfermería, quienes deben estar

preparados para enfrentar situaciones de presión propias de su praxis profesional sin dejar de lado la calidad en su atención bajo un enfoque humanista (58). Por su parte el Ministerio de Salud la define como las expectativas y percepciones que tiene el paciente frente al nivel de cumplimiento de los servicios que ofrecen las instituciones de salud (59).

Es por ello que un paciente sentirá que está satisfecho con el servicio recibido cuando sus necesidades fueron atendidas o excedieron las expectativas que tenía sobre la atención, por esta razón tanto el personal como la misma institución de salud han de procurar satisfacer estas necesidades de forma integral con la finalidad que el paciente quede satisfecho (60); por otro lado la satisfacción del paciente también dependerá de diversos factores, entre los que se tiene las situaciones vividas con anterioridad que marca una experiencia, asimismo considera las referencias recibidas de otros usuarios y del mismo centro sanitario; todos estos aspectos influyen en que las personas tomen diferentes posiciones sobre lo que es la satisfacción dependiendo de la situación en que se encuentra (61).

Por su parte la OMS refiere que es necesario para lograr una alta satisfacción de los pacientes que este perciba una atención de excelencia, haciendo uso eficiente de los recursos, hoy en día la satisfacción del paciente ha tomado protagonismo, por lo que la gestión en salud está orientada hacia nuevas tendencias donde es el paciente y ya no la enfermedad la arista principal de la asistencia sanitaria (62).

## **B. Dimensiones de la satisfacción del paciente**

El modelo SERVQUAL es un cuestionario considerado muy popular y estandarizado para valorar la satisfacción de los pacientes; a mediados de los años 80 conocer que tan satisfecho se encuentra el usuario o cliente se convirtió en un objetivo clave para los

proveedores de todo tipo de servicio; es por ello que Parasuraman, Zethaml y Berry desarrollan en 1985 este modelo, el cual valora la satisfacción como la diferencia entre las expectativas y las percepciones del paciente del servicio que desea recibir versus el recibido (59); el modelo para el caso específico del área de salud a nivel mundial ha tenido diversas adaptaciones en estos últimos años (63).

Los estudios reportan que el modelo tuvo mayor aplicabilidad en España, Medio Oriente, y en Latinoamérica en Brasil, México, Colombia y Perú; siendo considerada como una escala valida y confiable, idónea para valorar la percepción de satisfacción que tiene el usuario sobre la calidad de servicio en salud, permitiendo a la institución donde se aplica, establecer acciones de mejora en los servicios que presta (64). De acuerdo con este modelo conocer la percepción de la calidad de servicio y que tan satisfecho se encuentra con el mismo se realiza por medio de cinco dimensiones: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía (65).

- **D1: Elementos tangibles**

Guarda relación con la satisfacción que tiene el paciente sobre las instalaciones físicas, el mobiliario, los equipos, todo el personal involucrado en su atención, así como los materiales de comunicación (66). Este es un aspecto palpable que tiene que ver con la imagen que proyecta la organización, la misma que debe ser atractiva y moderna, el paciente dentro de sus criterios para evaluar estos elementos considera la apariencia y organización de las instalaciones físicas, los equipos, materiales, equipos, entre otros; es importante que el personal de enfermería como parte de la atención y el cuidado del paciente vigile que estos elementos se encuentren en buen estado, limpios y adecuados para que el paciente los utilice sin riesgo para su salud y favorezcan su recuperación (67).

- **D2: Fiabilidad**

Es interpretada como la destreza o habilidad del profesional sanitario para ejecutar y mantener un servicio cuidadoso y honesto (68), es decir esta dimensión representa la forma en que se realiza el servicio prometido de forma fiable y precisa; algunos autores la señalan como la base de un servicio de calidad, en este sentido debe considerarse como un pilar para establecer o mejorar las estrategias que se asocien en brindar un servicio adecuado (68), esta dimensión refiere la manera como el personal de enfermería se comunica y brinda confianza a su paciente; por medio de hacerle saber sobre los pormenores de su enfermedad y todo lo relacionado con su estancia durante la hospitalización, así como aquellos procedimientos donde el paciente requiere ser informado, como son exámenes, alta, cuidados posteriores entre otros (69)

- **D3: Capacidad de Respuesta**

Es la propensión que demuestran los trabajadores de una organización para prestar ayuda a sus usuarios y dotarlos de un servicio raudo y acertado, la literatura señala que los colaboradores o profesionales de la salud deben adaptarse al paciente y valorar sus aspectos biológicos, psicológicos y sociales de forma concreta, lo que significa estar a su disposición y atenderlo con buena voluntad (70).

En palabras de Margarita Huanchaco, esta dimensión refiere a la rapidez con que el colaborador de salud asiste a los pacientes considerando llevar a cabo los procedimientos en el momento preciso, es un elemento que procura en todo momento resolver los problemas del paciente de manera inmediata y efectiva, como por ejemplo velar porque sus exámenes se realicen en los tiempos acordados, que los trámites se realicen dándole la prioridad que amerita su condición de hospitalizado entre otros (68).

- **D4: Seguridad**

Para que el paciente confíe en las capacidades del personal que lo atiende es necesario que este los demuestre por medio de sus conocimientos y prácticas (71). La seguridad es considerada como una carta de presentación de los profesionales de salud al momento de dotar atención a sus pacientes, la cual se evidencia en su preparación y cortesía, asimismo valora la forma en que el profesional infunde confianza y credibilidad; en este sentido es importante considerar que un paciente hospitalizado por la situación en que se encuentra y las limitaciones que tiene en cuanto a su salud necesitan de una atención personalizada, procurando cubrir sus requerimientos, ello favorecerá que el paciente se sienta seguro en el área hospitalaria (68).

**D5: Empatía**

Es la forma como el personal de enfermería trata al paciente, tomando en cuenta en todo momento la condición de su salud por medio de la escucha atenta, el trato respetuoso, cálido y procurando siempre solucionar algún problema durante su estancia en el hospital (72). Resulta relevante y primordial que el enfermero (a) permita que su paciente se exprese sin miedo, para que le comente sobre su preocupación o inquietud que tenga de la cirugía y el profesional las pueda absolver, brindándole apoyo emocional que ayude a tranquilizarlo, creando de esta forma una atmosfera de confianza y su familia con el objetivo de tranquilizar y satisfacer sus dudas o inquietudes, y crear un ambiente de confianza y comprensión (68).

**C: La calidad de servicio de enfermería y la satisfacción del paciente**

Para los profesionales de enfermería dotar a los pacientes del debido y oportuno cuidado representa una constante preocupación y compromiso ya que ello es implícito a su ejercicio

profesional, como un gestor de la salud el profesional mencionado ejerce su rol tomando en cuenta lograr el máximo beneficio poniendo en práctica sus capacidades y habilidades técnicas, conceptuales y humanas, en la atención de los pacientes (68); por otro lado desde la mirada del usuario del servicio, experimentar como es tratado de manera idónea por estos profesionales, considerando la vulnerabilidad que presenta por el deterioro de su salud, es sin duda un aspecto que les podría traer mejoras en su estado emocional y físico (72) , de ahí la necesidad de que las instituciones de salud evalúen de manera constante estos indicadores, ya que de sus resultados dependerá que se realice la mejora continua.

Resulta en este sentido comprender que la calidad de atención y la satisfacción del paciente, deben ser vistas como un proceso cíclico y constante para obtener una Gestión de calidad, la misma que incorpora una atención de excelencia como eje esencial en los procesos de enfermería (73).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

### **2.3.1. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.



- Existe relación significativa entre la dimensión técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.
- Existe relación significativa entre la dimensión ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

Fue hipotético deductivo, puesto que se partió de supuestos que se refutaron y/o comprobaron y con ellas se llegó a conclusiones, las cuales fueron confrontadas con los hechos; este método en la investigación permitió desarrollar procedimientos lógicos deductivos, que se iniciaron formulando premisas o hipótesis, que luego de buscar su comprobación se llegaron a las inferencias respectivas (74).

### **3.2. Enfoque investigativo**

La pesquisa fue desarrollada tomando el enfoque cuantitativo, puesto que siguió un paradigma positivista y a través de la medición y cuantificación se buscó obtener tendencias, así también este enfoque utilizó como herramienta de cuantificación la estadística; el estudio consistió en aplicar técnicas cuantitativas con el propósito de analizarlas estadísticamente, de tal forma que permitió predecir y explicar las relaciones entre los elementos planteados (75).

### **3.3. Tipo de investigación**

El estudio fue tipo aplicada, porque la finalidad fue afianzar por medio del conocimiento científico los saberes para su posterior aplicación, este tipo de investigación también permitió la resolución de un problema del contexto, la industria o los servicios buscando cambios que ayuden a mejorar en la práctica (76).

### 3.4. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño no experimental, no se realizó manipulación o intervención en las variables (74), por otro lado, fue de corte transversal porque se realizó en un intervalo de tiempo y como nivel se contempló el correlacional porque pretendió hallar la relación entre las variables planteadas en el estudio (76).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

Es el grupo de personas o elementos de los cuales se requiere conocer algo en el estudio, en este sentido se contó con una población de 100 pacientes del área de cirugía del hospital seleccionado en el Callao; como muestra se tomó al total de la población, es decir fue una muestra censal, y la técnica de muestreo utilizada fue el no probabilístico ya que no permite que todos los individuos de una población a investigar posean las mismas oportunidades de selección (77).

#### **Criterios de Inclusión:**

- Pacientes internados en el área de cirugía del hospital seleccionado.
- Paciente que están lucidos y orientados (APTOS)
- Pacientes que deseen colaborar en el estudio y firmaron el consentimiento informado

#### **Criterios de Exclusión**

- Paciente que no pertenecen al hospital seleccionado
- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Tabla 1:** Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Escala valorativa
----------	-----------------------	------------------------	-------------	-------------	--------------------	-------------------

<b>V1: Calidad de servicio</b>	Es definida como la brecha entre el servicio que el usuario prevé y el que concretamente es percibido de parte del personal de enfermería que lo atiende, por lo que, cuanto mayor sea la brecha o deferencia, menor será el nivel de calidad (34)	Son las percepciones que tiene el usuario respecto al servicio que realiza el personal de enfermería en el Servicio de Cirugía, los cuales están basados en el aspecto interpersonal, técnico y científico y ambiente y confort (41).	Interpersonal	Respeto Información completa Interés manifiesto a la persona Amabilidad Ética	<b>Ordinal</b> 1 Nunca	Por mejorar 35- 81  Moderado 82-128  Bueno 129-175
			Técnico científico	Efectividad Eficacia Continuidad Seguridad Integralidad.	3 A veces 4 Casi siempre	
			Ambiente y confort	Ambientación Limpieza Orden Privacidad.	5 Siempre	
<b>V2: Satisfacción del paciente</b>	Es una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente; la satisfacción del paciente está estrechamente vinculada con la percepción que este tiene sobre el trato que le brinda el personal de enfermería (47).	Son las percepciones que refiere el paciente sobre el cuidado y calidad de atención que recibieron del profesional de enfermería y de los recursos proporcionados por la institución (59)	Elementos tangibles	Comodidad y limpieza de los ambientes Equipos y recursos en buen estado Exámenes del laboratorio y radiológicos precisos Orientación oportuna La enfermera busca solucionar el problema de salud.	<b>Ordinal</b> 1 Nunca	Insatisfecho 22-66  Satisfecho 67-110
			Capacidad de respuesta		2 Rara vez	
			Seguridad	Respeto a la privacidad del paciente Trato amable, respetuoso.	3 A veces 4 Casi siempre	
			Empatía	Visita diaria Comprensión sobre la enfermedad, tratamiento, alta.	5 Siempre	
			Fiabilidad			

**Nota:** Fuente Daniel Marcelo (47) y Margarita Huanchaco (68)

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

Los datos fueron recogidos de manera rápida y práctica haciendo uso de la encuesta, ya que por medio de ella fue posible conocer las opiniones, percepciones o comportamientos de los participantes seleccionados (77).

### 3.7.2. Descripción de instrumentos

Se utilizó como instrumento el cuestionario de López y Sifuentes del 2016 que fue adaptado por el investigador Daniel Marcelo en el año 2020 (47), para valorar la Calidad de servicio basado en el modelo Care Q, del mismo modo para la segunda variable Satisfacción del paciente fue el cuestionario creado a partir de los postulados de Parasuraman y colaboradores del año 1985 y de la guía técnica del MINSA del año 2011, basado en el modo SERVQUAL, el cual fue adaptado por la investigadora Margarita Huanchaco (68), ambos instrumentos fueron aplicados por los indicados investigadores en pacientes hospitalizados; la tabla 2 y 3 reportan la ficha técnica de cada instrumento:

**Tabla 2:** Ficha técnica instrumento Calidad de servicio

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario para evaluar la calidad de servicio</b>
Autor y año:	Patricia Larson (1981) y López Sifuentes (2016)
Adaptación y año:	Adaptado por Marcelo D. (2020).
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	20 minutos.
Sujetos de aplicación:	Pacientes hospitalizados en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao
Dimensiones que evalúa:	Interpersonal Técnico científico Ambiente y confort
Puntuación y escala valorativa:	1 (Nunca); 2 (Rara vez); 3 (A veces); 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre)
Niveles y rangos	Por mejorar: 35- 81; Moderado: 82-128 y Bueno 129-175 puntos

**Tabla 3 :** Ficha técnica instrumento Satisfacción del paciente

<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Cuestionario para evaluar la Satisfacción del paciente</b>
Autor y año:	Parasuraman et al.(1985) y de la guía técnica del MINSA del año 2011
Adaptación y año:	Adaptado por Huanchaco, M. (2016).
Administración:	Individual.

Tiempo de aplicación:	20 minutos.
Sujetos de aplicación:	Pacientes hospitalizados en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao
Dimensiones que evalúa:	Elementos tangibles Capacidad respuesta Seguridad Empatía Fiabilidad
Puntuación y escala valorativa:	1 (Nunca); 2 (Rara vez); 3 (A veces); 4 (Casi siempre) y 5 (Siempre)
Niveles y rangos	Insatisfecho: 22-66; Satisfecho: 67-110

---

### 3.7.3. Validación

En todo estudio científico para que este cuente con el rigor pertinente resulta de gran importancia que los instrumentos se sometan a las validaciones respectivas, las cuales permitirá contar con la seguridad de que el instrumento seleccionado producirá resultados verdaderos. (78); en este sentido los dos instrumentos a utilizarse en el estudio tuvieron una validez de contenido mediante el índice de Kappa del 77.96%, (primer cuestionario de Calidad de servicio) y el índice de Kappa de 66,86%, (segundo instrumento) es decir una concordancia buena. Por otro lado, para fines del estudio los instrumentos fueron sujetos a la validez de contenido mediante el Juicio de cinco expertos tal y como se aprecia en la siguiente tabla.

**Tabla 4:** Validación de instrumentos por medio de Juicio de expertos

<b>Juez evaluador</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Aplicable</b>
Mg. Erlinda Espinoza Cueva	Gestión en Salud Pública	Si
Mg. Guiliana Tello Paredes	Gestión de servicios de la Salud	Si

Mg. Patricia Obando Castro	Gestión en Salud	Si
Mg. Angela del Carmen Céspedes Vélez	Gestión de Servicios de Salud	Si
Mg. Guillermo Gonzáles Vásquez	Estadista	Si

#### 3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad se realizó por medio del Alfa de Cronbach, el cual permitió conocer la consistencia interna de los ítems de ambos instrumentos, es decir este estadístico indicó si las preguntas se correlacionaban entre sí, por otro lado, el mismo se utiliza cuando las respuestas se dan en escala tipo Likert o de tipo politómicas (78). Para dicho procedimiento se aplicaron los instrumentos a una muestra piloto de 25 elementos que tenían las características de la población, como resultado se obtuvo la fiabilidad de 0.867 para el Cuestionario de Calidad de servicio y el instrumento Satisfacción del paciente el índice fue 0,854; considerando estos resultados se llegó a la conclusión que los dos instrumentos mostraron alta confiabilidad y fueron aplicados a la muestra total del estudio.

**Tabla 5:** Fiabilidad de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Grado de confiabilidad
Calidad de servicio	0,867	Muy alta
Satisfacción del paciente	0,854	Muy alta

#### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se solicitó los permisos al Director del hospital seleccionado para tener acceso y contacto con los pacientes internados en el servicio de cirugía y darles los alcances para participar de la investigación, como segundo paso se entregó el consentimiento informado a los pacientes que aceptaron ser parte del estudio para su respectiva firma y luego se les

proporcionó los cuestionarios para que registren sus respuestas, posterior a la recolección de data, estas fueron ingresadas y descargadas en el programa Excel, con esta información recolectada y tabulada en el mencionado programa, los datos fueron ingresados al estadístico SPSS v 25, donde se pudo realizar el análisis descriptivo obteniendo las frecuencias y distribución de los niveles de cada variable y sus dimensiones, del mismo modo para el análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, medio por el cual se obtuvo como resultado que los datos no tenían distribución normal, y por tanto correspondió probar las hipótesis con el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman, todo este análisis fue expuestos en sus respectivas tablas.

### **3.9. Aspectos éticos**

El desarrollo de la pesquisa estuvo ceñida al Código de Ética de la Universidad Norbert Wiener, mostrando en este sentido respeto hacia la confidencialidad de los datos proporcionados por los participantes, así como de sus identidades y al derecho de decidir si desean o no participar del estudio, los que estuvieron de acuerdo firmaron el consentimiento informado. Asimismo, el estudio tomó en consideración los aspectos éticos, los mismos que se detallan a continuación:

#### **Principio de autonomía**

Este principio precisa la libertad que tiene toda persona para decidir, opinar y resolver sin ningún tipo de prejuicio (79); en el estudio este aspecto fue aceptado, respetado y ejecutado con el debido cuidado a todas los pacientes que aceptaron participar, el mismo que fue evidenciado por medio del consentimiento informado.

#### **Principio de beneficencia**



Tomando en cuenta que este principio tiene por finalidad llevar a cabo acciones que busquen el beneficio de los demás, de manera apropiada y correcta, para la gran mayoría de forma digna (79); en la investigación se pretendió beneficiar a los pacientes que se encontraban internados en el hospital seleccionado, así como al personal de enfermería que brinda los cuidados, al conocer cómo se asocia la calidad de cuidado y la complacencia del paciente en pro de brindar un mejor servicio.

### **Principios de no maleficencia**

Este aspecto busca evitar la malicia, procurando en todo momento no causar ningún tipo de daño (80), en este sentido las respuestas que brindaron los pacientes fueron tratados bajo un marco de confidencialidad, tampoco se hizo pública su identidad; del mismo modo se explicó a cada paciente antes de dar inicio al llenado de la encuesta, que el estudio no le causaría ningún tipo de daño.

### **Principio de justicia**

Este principio está basado en brindar a las personas un buen trato, sin ningún tipo de discriminación (81); por ello todos los participantes fueron tratados con respecto, sin preferencias y bajo un clima amigable y confiable, la selección se realizó de manera adecuada, justa y equitativa.

Por último, se consignaron también los datos de todos los autores que fueron consultados y citados para la elaboración de la pesquisa, mediante la correcta citación y referenciación siguiendo los lineamientos de las normas Vancouver proporcionadas por la universidad; así también para comprobar la originalidad, todo el documento fue analizado por medio del detector de similitudes TURNITIN, para corroborar de acuerdo con el porcentaje permitido que no existía evidencia de plagios.



## CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

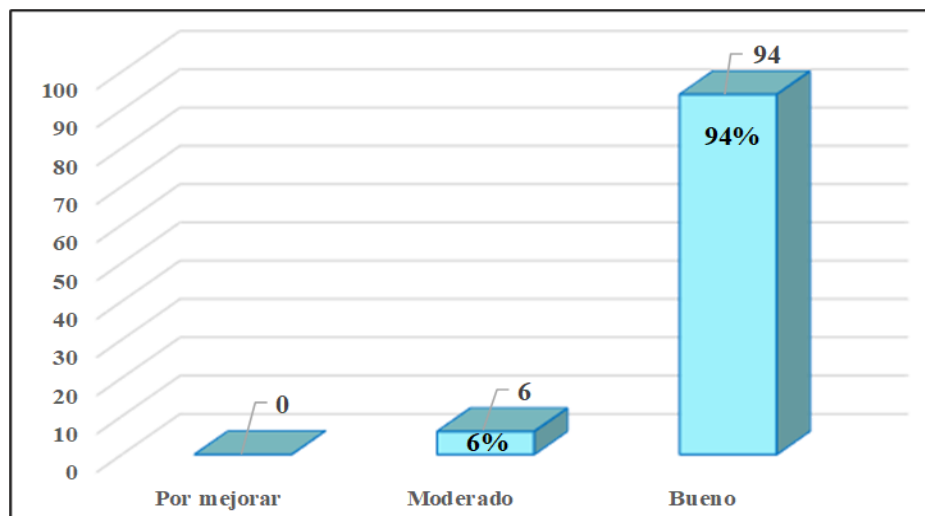
### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

La tabla 6 y figura 1 reportan que de los 100 pacientes que participaron en el estudio, el 6% indica que la calidad de servicio brindado por el personal de enfermería es moderado y 94% sostiene que es bueno; es importante acotar que ningún paciente considera que la calidad de servicio se encuentre en el nivel por mejorar.

**Tabla 6:** Calidad de servicio según la percepción de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje
	Por mejorar	0	0.0
Niveles	Moderado	6	6.0
	Bueno	94	94.0
Total		100	100.0



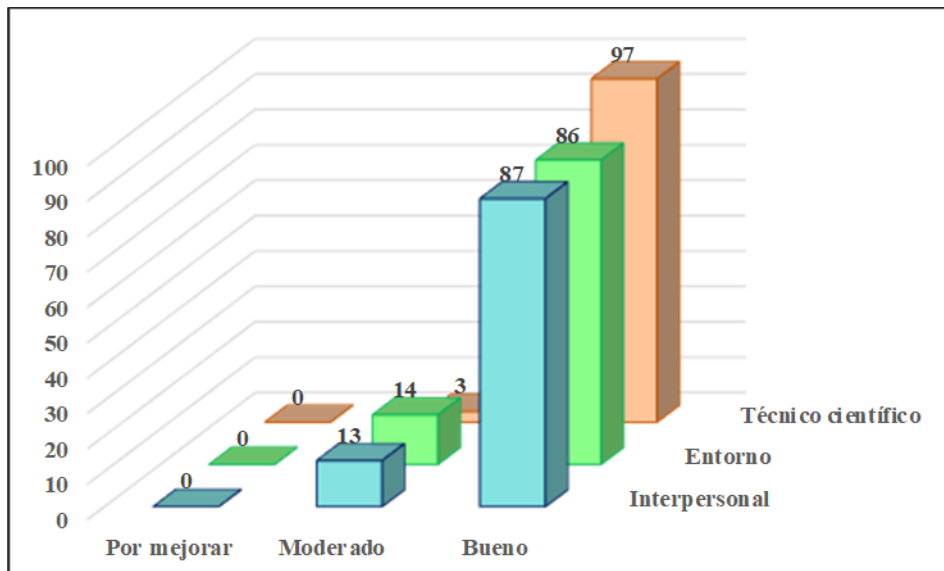
**Figura 1:** Nivel de calidad de servicio percibido por los pacientes hospitalizados

En cuanto a las dimensiones de la Calidad de servicio, los resultados descriptivos hallados precisan que, el 13% considera que en la dimensión Interpersonal se encuentra que la

calidad es moderada y el 87% es bueno; del mismo modo en la dimensión Entorno, el 14% sostiene que se encuentran en nivel moderado y el 86% en nivel bueno, y por último la dimensión Técnico científico el 3% de los pacientes consideran que la calidad en esta dimensión es moderada y el 97% es buena; estos resultados se presentan en la tabla 7 y figura 2.

**Tabla 7:** Niveles de las dimensiones de calidad de servicio

	Interpersonal		Entorno		Técnico científico		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Po mejorar	0	0.0	0	0.0	0	0.0	100	100.0
Moderado	13	13.0	14	14.0	3	3.0	100	100.0
Bueno	87	87.0	86	86.0	97	97.0	100	100.0

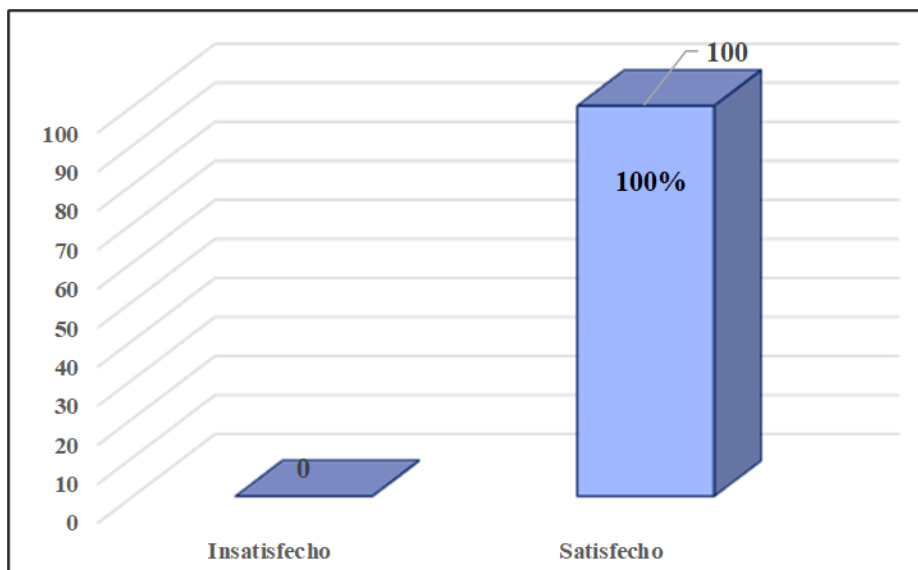


**Figura 2:** Frecuencia de las dimensiones de Calidad de servicio

La tabla 8 y figura 3 presenta los resultados del análisis descriptivo de la variable Satisfacción del paciente hospitalizado; del total de participantes el 100% indicó de acuerdo a su percepción sentirse satisfecho con el servicio de atención recibido.

**Tabla 8:** Nivel de Satisfacción del paciente

		Frecuencia	Porcentaje
Niveles	Insatisfecho	0	0.0
	Satisfecho	100	100.0
	Total	100	100.0



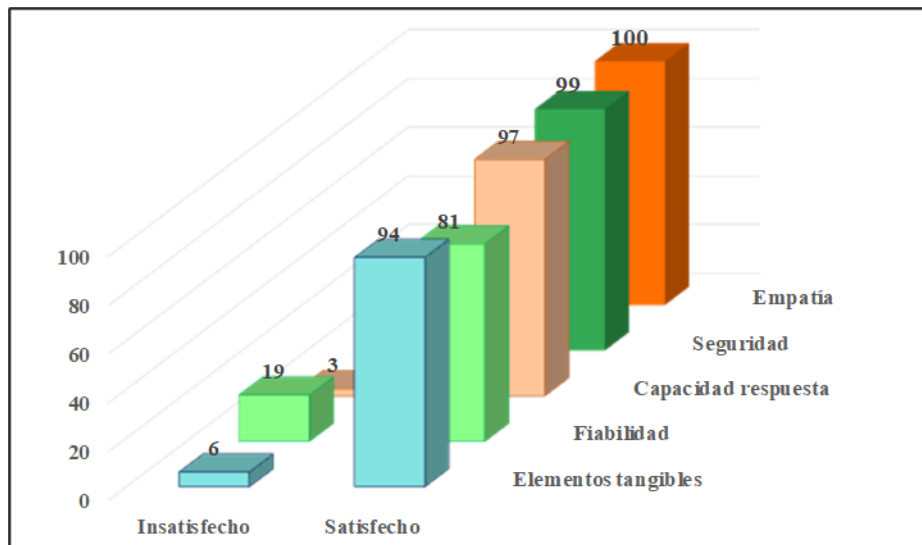
**Figura 3:** Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado

Por otro lado, sobre las dimensiones de Satisfacción del paciente, se encontró que del total de encuestados, en la primera dimensión Elementos tangibles el 6% indicó sentirse insatisfecho y el 94% satisfecho en este aspecto; en la segunda dimensión Fiabilidad el 19% refirió sentirse insatisfecho y el 81% satisfecho; en la dimensión Capacidad respuesta, el 3% refiere sentirse insatisfecho y el 97% satisfecho; la cuarta dimensión Seguridad los el 3% refiere sentirse insatisfecho y el 97% satisfecho; la quinta dimensión Seguridad los el 1% indica estar insatisfecho y el 99% satisfecho, por último en la dimensión Empatía el

100% sostiene sentirse satisfechos en este aspecto; estos resultados se aprecian en la tabla 9 y figura 4.

**Tabla 9:** Niveles de dimensiones de Satisfacción del paciente

	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad respuesta		Seguridad		Empatía		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Insatisfecho	6	6.0	19	19.0	3	3.0	1	1.0	0	0.0	100	100.0
Satisfecho	94	94.0	81	81.0	97	97.0	99	99.0	100	100.0	100	100.0



**Figura 4:** Frecuencia de niveles de dimensiones de Satisfacción del paciente

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### A. Prueba de normalidad

Antes de realizar la prueba de los supuestos, se realizó la prueba de normalidad con la finalidad de conocer si los datos siguen o no distribución normal, y con este hallazgo se estableció el estadístico con el cual se probaron las hipótesis.

Por tratarse de una muestra mayor a 50 elementos correspondió realizar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, para ello se establecieron los siguientes criterios:

Margen de error:  $\alpha = 0,05$  (5%)

Regla de decisión:

Si  $p > \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula  $H_0$

Si  $p < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

$H_a$ : Los datos no provienen de una distribución normal

$H_0$ : Los datos provienen de una distribución normal

**Tabla 10:** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístic		
	o	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.137	100	<b>0.000</b>
Satisfacción del paciente	0.073	100	<b>0.000</b>

Como se aprecia la tabla 10 presenta el hallazgo de la prueba de normalidad, en donde se tiene que el nivel de significancia fue menor al margen de error establecido ( $p < 0,05$ ), por tanto quedó evidenciado que los datos no presentan distribución normal, y en este sentido correspondió realizar las pruebas de hipótesis con el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman.

#### **B. Prueba de Hipótesis general:**

$H_a$ : Existe relación significativa entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

$H_0$ : No Existe relación significativa entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

**Tabla 11:** Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

Satisfacción del paciente			
Calidad de servicio	Rho de Spearman	p valor	N
	,711*	0.000	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los resultados reportados en la tabla 11, indican que el nivel de  $p=0,000 < 0,05$ , por tanto, se acepta la hipótesis alterna, lo cual significa que, si existe relación significativa entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

### C. Prueba de hipótesis específica

#### Prueba de hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

**H0:** No existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

**Tabla 12:** Relación estadísticamente significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.



Satisfacción del paciente			
Dimensión	Rho de Spearman	p valor	N
interpersonal	,607*	0.000	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 12, indica que nivel de  $p= 0,000 < 0,05$ ; se acepta entonces la hipótesis alterna, lo cual significa que, si existe relación significativa entre la imensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023; asimismo según el nivel de correlación de Spearman de 0,607 indica que la relación es directa y de intensidad fuerte entre las variables planteadas.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

**H2:** Existe relación significativa entre la dimensión técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

**H0:** Existe relación significativa entre la dimensión técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

**Tabla 13:** Relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico científico y la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

---

Satisfacción del paciente

Dimensión técnico científico	Rho de Spearman	p valor	N
	,759*	0.000	100

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 13, indica que el nivel de  $p= 0,000 < 0,05$ , aceptando la hipótesis alterna, lo cual significa que si existe relación significativa entre la dimensión técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023; asimismo según el nivel de correlación de Spearman se tiene un índice de 0,759 lo que determina que la relación es directa y de intensidad fuerte entre las variables planteadas.

### Prueba de hipótesis específica 3

**H3:** Existe relación significativa entre la dimensión ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

**Ho:** No existe relación significativa entre la dimensión ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

**Tabla 14:** Relación estadísticamente significativa entre la dimensión ambiente y confort y la satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.

Satisfacción del paciente			
	Rho de Spearman	p valor	N

Dimensión ambiente y confort	,634*	0.000	100
---------------------------------	-------	-------	-----

Para finalizar la tabla 14, indica que el nivel de  $p = 0,000 < 0,05$ ; aceptando la hipótesis alterna, lo cual significa que si existe relación significativa entre la dimensión ambiente y confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023; asimismo según el nivel de correlación de Spearman se tiene un índice de 0,634 lo que determina que la relación es directa y de intensidad fuerte entre las variables planteadas.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

Se propuso como objetivo general determinar la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023, a través del análisis estadístico, se encontró que esta relación si existe, es significativa, directa, ya que el  $p = 0,000 < 0,05$  y el  $Rho = 0,711$ ; lo que significa que se aceptó la hipótesis alterna, estos hallazgos guardan concordancia con el estudio de Ozşaker et al. (28), quien en Turquía logro establecer la relación entre la percepción de satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería; encontrando una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ( $r = 0,665$ ;  $p = 0,001$ ), infiriendo el autor que los buenos cuidados de enfermería percibidos por los pacientes influye de manera positiva en su satisfacción; en esta línea la OMS (36) refiere que brindar calidad de servicio por medio de la atención de enfermería se orienta en atender todas las necesidades que presenta un paciente desde su etapa diagnóstica hasta el tratamiento que ello implique, de forma óptima y oportuna, aplicando sus saberes y

expertise de manera integral; de ahí que la Teoría de los Cuidados de Swanson enfatice que sobre el personal de enfermería recae una gran responsabilidad y compromiso para atender y cuidar de una persona, por ello siempre debe considerar en su quehacer de atención, los conocimientos, destrezas, acciones y consecuencias para realizarlo (50); ya que los pacientes a pesar de encontrarse en un estado de salud vulnerable valoran el trato humanizado y profesional que recibe de las enfermeras, impactando de manera directa en su percepción de sentirse satisfecho con el servicio recibido (58).

Del mismo modo, se planteó objetivo específico 1: identificar la relación entre el aspecto interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023, el resultado estadístico evidenció un  $p=0,000 < 0,05$  y  $Rho=0,607$ , por lo que se aceptó la hipótesis alterna, este resultado es comparable con el estudio de Bedrillana (19) quien encontró relación positiva y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del paciente en un hospital, con un valor de  $p=0,000$  y  $Rho =0,661$ , el autor precisa que es necesario que el cuerpo de enfermería de manera constante se capacite sobre temas de calidad de servicio, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes por medio de la atención que brindan. En este sentido la dimensión interpersonal como un aspecto de la calidad de servicio está enfocado en considerar que el ser humano como un ser biopsicosocial, por ello al momento de la atención al paciente, es necesario que el profesional de enfermería demuestre un trato asertivo, respetuoso, amable, dedicado y afectuoso, por medio de la comunicación verbal y no verbal (4); por ello la OMS considera como necesario que para lograr una alta satisfacción de los pacientes, este perciba una atención de excelencia

profesional basado sobre todo en el trato humanizado, orientado a la persona y no a la enfermedad (61).

En referencia al objetivo específico 2; identificar la relación entre el aspecto técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023, se identificó por medio de la estadística un  $p$  valor =  $0,000 < 0,05$  y  $Rho = 0,759$ , lo que significa que se acepta la hipótesis alterna, concordando el hallazgo con Cano (20) quien encontró relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, dado que el  $p$  valor =  $0,000 < 0,05$  y  $Rho = 0,740$ ; indicando según este hallazgo que el servicio es una cualidad que se asocia con la atención asistencial en diversos niveles, si el servicio dado percibido por el paciente es bueno, esto propiciará su satisfacción; Jacques Horovitz (40), sostiene que la calidad de servicio se basa en criterios, siendo uno de los principales el usuario, en este caso el paciente, quien califica la calidad de servicio recibido, es necesario por esta razón que todos los involucrados en brindarlo, procuren la excelencia en la calidad de servicio que brindan, lo cual es lograr cero defectos, requiriendo para ello de disciplina y esfuerzo constante; dotar de una buena calidad de servicio en el aspecto técnico científico demandará del profesional de enfermería, que todas las acciones y procesos que lleve a cabo para atender al paciente hospitalizado estén basados en sus conocimientos y habilidades técnicas de manera concienzuda (46).

Por último el objetivo específico 3, identificar la relación entre el aspecto ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023, se logró identificar a través de la estadística un valor de  $p = 0,000 < 0,05$  y un  $Rho = 0,634$ ; dando por admitida la hipótesis

alterna; lo que lleva a compararlo con el estudio de Arcentales et al. (29), quien halló relación significativa y directa entre la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía de un hospital de Ecuador, puesto que el valor de  $p= 0,001$  y el  $r= 0,425$ ; el autor sostiene que si bien existe buena percepción y satisfacción con la calidad de cuidados brindado por las enfermeras, el nivel de satisfacción podría disminuir si no se atiende aspectos como el entorno o ambiente físico donde se realiza la atención; en esta línea desde la Teoría de los Cuidados, la enfermera debe ser un gestor para que los cuidados se den de forma integral, atendiendo y procurando en todo momento velar por la integridad y seguridad del paciente, por ello deberá observar si el ambiente donde está el paciente cuenta con todos los recursos para que su estancia sea la más favorable para su recuperación, de no ser así es su deber reportarlo (4); la OMS también es clara al indicar que se deben hacer uso de los recursos de forma eficiente para lograr una calidad de servicio excelente, direccionando los esfuerzos de la gestión en salud al paciente quien es el eje principal de la asistencia sanitaria (61).

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** Se determinó la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023, es decir existe relación significativa y directa entre las variables. lo cual lleva a inferir que, a una mejor calidad de servicio, se incrementará el nivel de satisfacción percibido por los pacientes hospitalizados.

**Segundo:** Se identificó la relación entre el aspecto interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023, encontrando que esta relación es directa y significativa; concluyendo que al mejorar la calidad en el aspecto interpersonal, la satisfacción de los pacientes se incrementará.

**Tercero:** Se identificó la relación entre el aspecto técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023; hallando que la correlación es significativa y directa; precisando que al ser buena la calidad de servicio en el aspecto técnico científico, el paciente reportará un mejor nivel de satisfacción en su atención.

**Cuarto:** Se identificó la relación entre el aspecto ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023; siendo esta significativa y directa, infiriendo que el aspecto ambiente-confort representa un aspecto importante dentro de la calidad de atención, si este mejora y el paciente lo percibe como bueno, su nivel de satisfacción aumentará.

## 5.2. Recomendaciones

**Primera:** Se recomienda, a las entidades castrenses, considerar los resultados, con la finalidad de establecer políticas para reforzar la calidad de servicio y evaluar la satisfacción del usuario, revisar de forma constante el indicador de nivel de satisfacción del paciente y con ello ejecutar estrategias que se encaminen a mejorar la calidad de servicio, así como la capacitación al personal de enfermería.

**Segundo:** Al profesional de enfermería, orientar sus acciones de atención en el paciente, considerando invertir en talleres para fortalecer el trato humanizado y holístico; en este sentido es necesario que los enfermeros (as), continúen cumpliendo en todo momento buenas relaciones interpersonales con los pacientes con la finalidad que el paciente siempre manifieste satisfacción.

**Tercero:** Es recomendable reunirse con las jefaturas de enfermería y actualizar las guías basadas en conocimientos científicos, para el crecimiento profesional y actualización de conocimientos, con la finalidad de brindar una atención de calidad, que permita evidenciar el dominio en el aspecto técnico científico que enmarca los procesos de su quehacer diario, ello propiciará en el paciente un rápido restablecimiento de la salud, conllevando a sentirse satisfecho con la atención que recibe.

**Cuarto:** Se recomienda a las entidades castrenses, establecer políticas de evaluación e inversión en infraestructura según la evolución de la tecnología; así como coordinar revisiones periódicas de los ambientes y equipos que se encuentran en el área de atención de los pacientes hospitalizados, para que el paciente se sienta seguro en sus instalaciones, asimismo a las enfermeras, supervisar que estos ambientes los doten de confort, lo cual ayuda a la recuperación y mejora el nivel de satisfacción de los pacientes.



**Quinto:** Implementar políticas que fortalezcan el sistema de calidad en la institución castrense.

## REFERENCIAS

1. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá V. User satisfaction in the Spanish health system: trend analysis. Rev Saude Publica. [Internet]. 2019;53-87. [Consultado 19 Marzo 2022]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31576946/>
2. OCDE/CAF/CEPAL Perspectivas económicas de América Latina 2018. [Internet]; Miami [Consultado 19 Marzo 2022] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1787/leo-2018-es>
3. Armijos J, Nuñez A. Evaluación del desempeño de hospitales públicos utilizando indicadores clave: un estudio de caso en Chile y Ecuador. Rev Med Chil. [Internet]. 2020; 148(5):626-643. [Consultado 19 Marzo 2022] . Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33399756/>
4. Organización Mundial de la Salud. Los países están gastando más en salud, pero las personas siguen pagando demasiado de sus bolsillos. [Internet] Ginebra. [Consultado 21 agosto 2022] Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/20-02-2019-countries-are-spending-more-on-health-but-people-are-still-paying-too-much-out-of-their-own-pockets>
5. Félix M, Vicente M, De La Cruz C. Conocimiento e implementación de la seguridad del paciente quirúrgico en una institución pediátrica del sureste de México. [Internet] 2016; 15(3): 1-15. [Consultado 19 Marzo 2022] . Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457848199007.pdf>
6. Estrada C, González L. Sucesos adversos relacionados con el acto quirúrgico en una institución de salud de tercer nivel. Rev. Cub Sal Púb. [Internet] 2018; 44(3):21-35.

[Consultado 19 marzo 2022]. Disponible en:

<https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n3/e998/>

7. Gutiérrez D, Lázaro E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. 2018. ACC CIETNA: Rev Esc Enf [Internet]. 2019; 6(2). [Consultado 20 marzo 2022]. Disponible en: <http://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258/687>
8. Ross A, Zevallos J, Infante A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev Panam Sal Púb [Internet]. 2019; 8(1): 93-98. [Consultado 20 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2000.v8n1-2/93-98/es>
9. Ministerio de Salud. Diagnóstico de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud [Internet]. 2021. p. 1–21. [Consultado 20 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/DIAGNOSTICO-DE-BRECHAS.pdf>
10. Romero M, Romero E, Nevado G, López Á, Martínez R, García A. El prestigio profesional en la práctica enfermera. Revista CONAMED [Internet] 2020 25(1):47-52. [Consultado 20 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2020/con201g.pdf>
11. Lazo-Gonzales O, Santivañez-Pimentel A. Atención de salud con calidad. Desafíos. Consejo Regional III Lima. Colegio Médico del Perú. [Internet] 2018. [Consultado 20 marzo 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/jrg6e>
12. Zegarra M, Arias Y, Nuñez C, Mannarellí M, Figueroa E, Rodríguez P. Diagnóstico de la enfermería en el Perú. Una perspectiva histórica y de equidad de género. Colegio de Enfermeros del Perú [Internet]. 2021. [Consultado 5 de junio del 2022] Disponible en:

[https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico\\_enfermeria.pdf](https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf)

13. Chunga J. Conception and practice of nursing care in health services I and II level. *Sciéndo* [Internet]. 2019; 22(3):229- 240. [Consultado 10 de junio del 2022] Disponible en:  
[https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2573/pdf\\_1\\_21](https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2573/pdf_1_21).
14. Lizaso F. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. *Index Enferm* [Internet] 2018; 27(1-2):107-115. [Consultado 10 de junio del 2022] Disponible en: <http://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e2712abs/e2712abs>
15. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet] 2020; 20(3): 397-403. [Consultado 10 de junio del 2022]. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
16. Carias J, Simons P, Naira D. Evaluación de la calidad de la atención en los servicios ambulatorios desde la perspectiva del paciente hipertenso. *Rev. Cub. Salud Pub.* [Internet]. 2022; 48(1): 1-25. [Consultado 10 de junio del 2022]. Disponible en:  
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=6ad2c8ed-b0d7-4a80-926c-a80d3d4f4078%40redis>
17. Bustamante S. Calidad de servicio y satisfacción del paciente del servicio de traumatología del Hospital Amazónico, 2020. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública] Lima: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61386/Bustamante\\_LSR-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61386/Bustamante_LSR-SD.pdf?sequence=4)
18. Naciones Unidas (2023). Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. [Internet]. 2023. . [Consultado 20 mayo 2023]. Disponible en:  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/>

19. Bedrillana L. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Hospital San Juan de Lurigancho 2021. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública] Lima: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77611/Bedrillana\\_CL-SD.pdf?sequence=8](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77611/Bedrillana_CL-SD.pdf?sequence=8)
20. Cano L. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima, año 2021. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70838/Cano\\_MLM-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70838/Cano_MLM-SD.pdf?sequence=1)
21. Ramos K, Podesta L, Ruíz R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horiz. Med. [Internet] 2020; 20(3): 1-7. [Consultado 05 de junio del 2022] Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2020000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000300007)
22. Montalvo S, Estrada E, Mamaní H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Rev. Ciencia y Desarrollo [Internet] 2020; 23(2): 21-26. [Consultado 5 de junio del 2022]. Disponible en:  
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
23. Fernández B. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el centro de salud Characato, Arequipa, 2018. [Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias con mención en Dirección y Gestión Empresarial] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018. Disponible en:

[http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y](http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

24. Olortegui J. Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de Servicios de Salud] Lima: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui\\_IJM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/Olortegui_IJM.pdf?sequence=1)

25. Gerónimo R, Guzmán L, Magaña L, Ramos K. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Rev Sal. Quintana Roo [Internet]. 2022; 9(35): 11-15. [Consultado 10 de junio del 2022] Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>

26. Adriansyah A, Makkib, Setianto B, Sa'adah N, Lestarie I, Arindis P. Patient satisfaction analysis based on service quality assessment and trust in health facilities. Journal Riset Kesehatan [Internet]. 2021; 10(2) 105-113. [Consultado 10 de junio del 2022]. Disponible en: <https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/jrk/article/view/7529>

27. Marinho A, Silva M, Alves W, Silva de Oliveira M. Qualidade dos serviços públicos hospitalares: un estudo da satisfação dos usuários da região metropolitana do Recife. Rev. Inst. Fed. Pernambuco. [Internet] 2021; 1-17. [Consultado 17 de junio del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ifpe.edu.br/xmlui/handle/123456789/382>

28. Ozsaker E, Sevilmis H, Ozcan Y, Samast M. Nursing Care Perception and Satisfaction Levels of Surgical Patients. Journal of Contemp. Medic. [Internet] 2021; 11(2):152-159.

[Consultado 17 de junio del 2022]. Disponible en:

<https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1568697>

29. Arcentales G, Cano I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Arch. Venez. Farmac. y Terap. [Internet]. 2021; 40(3): 212-221.

[Consultado 17 de junio del 2022]. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>

30. Maggi A. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de Servicio de Salud] Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 2018. Disponible en:

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

31. Javed S, Ilyas F. Calidad del servicio y satisfacción en el sector de la atención médica de Pakistán: las expectativas de los pacientes. International Journal of Health Care Quality Assurance [Internet] 2018; 31(6): 489-501. [Consultado el 25 de junio del 2022] Disponible en:<https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>

32. Cubillos M, Rozo D. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad d. Revista de la Universidad de La Salle [Internet] 2009; 4(48): 80-99.

[Consultado 21 de setiembre del 2023] Disponible en:

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>

33. Fan L-h, Gao L, Liu X, Zhao S-h, Mu H-t, Li Z. Patients' perceptions of service quality in China: An investigation using the SERVQUAL model. PLoS ONE [Internet]. 2017;12(12):1-13. [Consultado 25 de junio del 2022] Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190123>

34. Robledo H, Meljem J, Fajardo G, Olvera D. De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. Rev CONAMED. [Internet] 2012; 17(4): 172-175. [Consultado 25 de junio del 2022] Disponible en:  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2012/con124e.pdf>
35. Benites Á, Castillo E, Rosales C, Salas R, Reyes C. Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. Rev Medisur [Internet]. 2021; 19(2):236-245. [Consultado 26 de junio del 2022]. Disponible en:  
<http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/488>
36. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet] Ginebra. [Consultado 25 abril 2022] Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
37. Mendes L, Sampaio L, Dos Santos L, Senff C, Pereira C, Duclos C. An Artifact for Evaluating the Quality of Health Service Providers: Evidence from Brazil. Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing. [Internet]. 2018;55. [Consultado 17 octubre del 2022]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30156927/>
38. Ortega C, Cruz G. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería: estrategias para su aplicación. [Internet] Buenos Aires, Panamericana, 2006 [Consultado 24 abril 2022] Disponible en: <https://n9.cl/v4wd6>
39. Ramos E, Mogollón F, Santur L, Moran I. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad del servicio en una empresa. Universidad y Sociedad [Internet]. 2020; 12(2): 417-423. [Consultado 24 Set 2022] . Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000200417&script=sci_arttext&tlng=en)



40. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis para optar el grado de maestro en Gerencia de servicios de Salud] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015. Disponible en:  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead\\_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4806/Redhead_gr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
41. Torres K, Ruiz T, Solís L, Martínez F. Calidad y su evolución: una revisión. Rev. Dimens. Empres. [Internet] 2012; 10 (2) :100-107. [Consultado el 25 Set 2022]. Disponible en:  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3460>
42. Haro-Alvarado J, Haro-Alvarado I, Macías-Intriago M, López-Calderón B, Ayala-Astudillo M, Gutiérrez-Solórzano A. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Rev. Polo Conocim. [Internet] 2018; 3(11): 210-234.[Consultado el 25 Set 2022]. Disponible en:  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790>
43. Chacón J, Rugel S. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Rev. Espacios. [Internet]. 2018; 39(50) 14-23. [Consultado del 25 Set 2022]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
44. Trabancal D. Evolución de la calidad a través de la Norma ISO 9001.[Tesis para optar el grado de master en Gestión]. España: Universidad de Oviedo, 2019. Disponible en:  
<https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/51152/?sequence=3>
45. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘care-q’ en versión al español en población colombiana. Revista

Colombiana de Enfermería [Internet] 2009; 4: 8-25.[Consultado 25 Set 2022]. Disponible en: <https://revistasaludbosque.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408>

46. Amed- Salazar E, Villareal-Amaris G, Alvis-Tous C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev Cien y Cuidado [Internet] 2019;16(2):108-119. Consultado 25 Set 2022]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>

47. 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 de Maestro en Gestión de Salud] Lima: Universidad Norbert Wiener, 2020. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3977>

48. Ocharán A. Satisfacción del cuidado del personal de enfermería en los pacientes de la unidad de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, 2019. [Tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49514/Ochar%C3%A1n\\_AAR-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49514/Ochar%C3%A1n_AAR-SD.pdf?sequence=1)

49. Méndez-Jiménez G, Morales F, Cruz A. El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. Revista Conamed. [Internet] 2019; 24(2): 87-90. [Consultado 24 abril 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>

50. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berrios A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Cuatrimestral Conecta Libertad. [Internet]; 3(1): 1-11.[Consultado 24 abril 2022]. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>

51. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Rev. Enf. Global. [Internet]. 2012; 11(28): 316-322. [Consultado 26 abril 2022]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
52. Colegio de enfermeros del Perú. Ley del Trabajo de la Enfermera(o) N° 27669. [Internet] Lima. [Consultado 26 abril 2022] Disponible en: [http://www.conaren.org.pe/documentos/ley\\_trabajo\\_enfermero\\_27669.pdf](http://www.conaren.org.pe/documentos/ley_trabajo_enfermero_27669.pdf)
53. Aquino R. Relaciones interpersonales del profesional de enfermería y cuidado humanizado al paciente en los servicios de hospitalización del Hospital Nacional San Bartolomé Lima 2017. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14345/Aquino\\_ARH.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14345/Aquino_ARH.pdf?sequence=1)
54. Martínez A, Rojas X, Rosas L, Zárate P, Flores L. Florence Nightingale, pionera en el modelo de gestión. Cuidarte.[Internet] 2017; 6(11): 44-52. [Consultado 10 setiembre 2023] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2017.6.11.6913>
55. Elers Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2016 ; 32( 4 ): 1-25. [Consultado el 10 setiembre 2023 ] Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400019&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400019&lng=es)

56. García C, García B. Cuidados de enfermería al paciente ostomizado. Enfermería Comunitaria, Rev SEAPA.[Internet] 2017;5(4): 35-48. [Consultado 30 abril 2022] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6224482>
57. Serrano R, Loriente-Arín N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Sal. Publ. Mex. [Internet]. 2008; 50(1): 162-172. [Consultado 15 Junio del 2022]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/salpubmex/sal-2008/sal082i.pdf>
58. Quintero M, Gómez M. El cuidado de enfermería significa ayuda. Aquichan [Internet]; 2010; 10(1): 8-18. [Consultado 30 abril del 2022] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v10n1/v10n1a02.pdf>
59. Ministerio de Salud MINSA. Guía Técnica para evaluación de la satisfacción del usuario externo en los estableciendo de salud. [Internet]. Lima [Consultado 19 marzo 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
60. De Los Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Rev. Investig. y Educ. en Enfermería. [Internet]. 2004; 22(2): 128-137. [Consultado 05 Mayo del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
61. Flores G. Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas– Trujillo 2020. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima, Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48434/Flores\\_FMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48434/Flores_FMG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

62. Quispe P. Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Centro Quirúrgico] Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14568/2E%20599.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
63. Aljaberi M, Juni M, Al-Maqtari R, Sann M, Abdu M, Radman S, Shahar H. Relationships among perceived quality of healthcare services, satisfaction and behavioural intentions of international students in Kuala Lumpur, Malaysia: a cross-sectional study. *BMJ Open*. [Internet]. 2018;8(9):1-14. [Consultado 18 de Set del 2022]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30209153/>
64. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. [Internet]. 2022; 19 (13): 1-15. [Consultado 18 Set del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
65. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio. El modelo Servqual. *Rev Empresarial*. [Internet]. 2019; 13 (2): 1-15. [Consultado 18 Set del 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
66. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev Fac Med*. [Internet]; 64(4): 715-720. [Consultado 23 Set del 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
67. Reza A, Rezabeigi E, Daneshi S , Bastani M, Mehralian G, Bastani P. Responsiveness level and its effect on services quality from the viewpoints of the older adults hospitalized

during COVID-19 pandemic. BMC Geriatric. [Internet]. 2022; 22:1-12. [Consultado 04 Oct del 2022]. Disponible en:

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85135731306&origin=resultslist&zone=contextBox>

68. Huanchaco M. Nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Nacional. Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud, Lima – Perú, 2016. [Tesis para optar el grado de Maestro en gestión de los servicios de la salud] Lima, Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8651/Huanchaco\\_MM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8651/Huanchaco_MM.pdf?sequence=1)
69. Sandoval-Vasquez D, Diaz-Flores K, Vásquez-Revilla M, Vásquez-Castañeda P, Vera-Hernández L, Yacarini-Martínez A, García-Ahumada F. Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque–2018. Rev Med Hosp Reg Lambayeque. [Internet]; 4(4), 138-142. [Consultado 25 Oct del 2022]. Disponible en: <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>
70. Narváez-Gamboa E, Reinoso-Mayorga C, Castro-Analuiza J. Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. Digital Publisher CEIT [Internet]; 5(3):191-204. [Consultado 25 Oct del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.238>
71. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, Canales M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev Med Clin Las Condes. [Internet]; 29(3), 278-287. [Consultado el 20 Nov del 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.008>

72. Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Rev Soc Peru Med Interna.[Internet] 2018;31(4):137-142.[Consultado el 20 Nov del 2022]. Disponible en: <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5/4>
73. Armijos J, Núñez A. Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. Rev. Med. Chile [Internet]. 2020 ; 148 ( 5): 626-643. [Consultado el 20 Nov del 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626>
74. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. 1º Edición. Ecuador: Universidad Internacional de Ecuador; 2020. [Consultado el 27 Abril del 2022]. Disponible en: <https://docer.com.ar/doc/1ee1551>
75. Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL 2014. [Consultado el 27 Abril 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
76. Schwarz M. Guía de referencia para la elaboración de una investigación aplicada. Lima, ULima, 2017. [Consultado el 27 abril 2022]. Disponible en: [http://repositorio-anterior.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/6029/Schwarz\\_guia\\_investigacion\\_aplicada.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio-anterior.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/6029/Schwarz_guia_investigacion_aplicada.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
77. López L. Población, muestra y muestreo. Rev. Punto Cero [Internet] 2004; 9(08): 69-74. [Consultado el 27 abril 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

78. López R, Avello R, Palmero D, Sánchez S, Quintana M. Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. Rev Cubana de Med Militar. [Internet]. 2019; 48(1): 1-10. [Consultado el 27 abril 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S013865572019000500011&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S013865572019000500011&script=sci_arttext&tlng=pt)
79. Aparisi J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas [Internet] 2010; 22: 121-157. [Consultado el 20 Nov del 2022]. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-92732010000100006](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732010000100006)
80. Arias S, Peñaranda F. La investigación éticamente reflexionada. Revista Facultad Nacional de Salud Pública [Internet] 2015; 33(3): 444-451. [Consultado el 20 Nov del 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-386X2015000300015](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2015000300015)
81. Mendoza A. La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. Rev Peru Ginecol Obstet [Internet] 2017; 63(4): 555-564. [Consultado el 20 Nov del 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rgo/v63n4/a07v63n4.pdf>



## ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de Consistencia**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Diseño Metodológico</b>
<p style="text-align: center;"><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023?.</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el aspecto interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el aspecto técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre el aspecto interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.</p> <p>Identificar la relación entre el aspecto técnico científico y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre la Calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión interpersonal y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión técnico científico y la</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 1</b></p> <p><b>Calidad de servicio</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Interpersonal Técnico científico Ambiente - confort</p> <p style="text-align: center;"><b>Variable 2</b></p> <p><b>Satisfacción del paciente</b></p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Fiabilidad Capacidad respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles</p>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de Investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p style="text-align: center;"><b>Método y Diseño de la investigación</b></p> <p>Hipotético - deductivo, no experimental</p> <p style="text-align: center;"><b>Nivel de la investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b>Población Muestra</b></p> <p>100 pacientes internados en el servicio de</p>

<p>Institución Hospitalaria, Callao 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el aspecto ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023?</p>	<p>en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.</p> <p>Identificar la relación entre el aspecto ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.</p>	<p>satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión ambiente-confort y la satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una Institución Hospitalaria, Callao 2023.</p>		<p>cirugía de un Hospital del Callao, la muestra queda conformada por 100 pacientes.</p>
--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos

### Cuestionario para medir la Calidad de Servicio

Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / Items	1	2	3	4	5
1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamo 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					
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 con 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					
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					

### Cuestionario para medir la Satisfacción del paciente

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	Items	1	2	3	4	5
1	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?					
2	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?					
3	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?					
4	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?					
5	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?					
6	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los cuidados de salud mientras permaneció hospitalizado?					
7	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le dieron sobre el procedimiento; administración de medicamentos: beneficios y efectos adversos?					
8	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras que le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?					
9	¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?					
10	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?					
11	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?					
12	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?					
13	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?					
14	¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					
15	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?					
16	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?					
17	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?					
18	¿El trato del personal de enfermería se realizó con paciencia?					
19	¿El trato del personal de enfermería fue amable?					
20	¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?					

21	¿El personal de enfermería sabe escuchar?					
22	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?					

### Anexo 3: Validez del instrumento

"Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes internados en el área de cirugía de un Hospital del Callao, 2022"						
Instrumentos tomados de Marcelo (2019)						
Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>
Sugerencia						
<b>Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Dimensión 1: Interpersonal</b>						
		Si	No	Si	No	Si No
1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamo por su nombre	X		X		X
2	La enfermera le da información clara y precisa	X		X		X
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	X		X		X
4	La enfermera le pide que llame si usted se siente mal.	X		X		X
5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	X		X		X
6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	X		X		X
7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento	X		X		X
8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	X		X		X
9	La enfermera lo escucha con atención	X		X		X
10	La enfermera habla con usted amablemente.	X		X		X
11	La enfermera respeta sus creencias y costumbres	X		X		X
12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	X		X		X
13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X
14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	X		X		X
15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	X		X		X
<b>Dimensión 2: Técnico científico</b>						
		Si	No	Si	No	Si No
16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico	X		X		X
17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	X		X		X
18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	X		X		X
19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	X		X		X
20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.	X		X		X
21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	X		X		X
22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X
23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X
24	La enfermera responde rápidamente al llamado	X		X		X
25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	X		X		X
26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.?	X		X		X
27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted	X		X		X
28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	X		X		X
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	X		X		X
30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	X		X		X
<b>Dimensión 3: Ambiente y confort</b>						
		Si	No	Si	No	Si No
31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día	X		X		X
32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos	X		X		X
33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud	X		X		X

34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación	✓	✓	✓
35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia	✓	✓	✓

**Variable 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Dimensión 1: Elementos tangibles				
	Si	No	Si	No
1	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?	✓	✓	✓
2	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?	✓	✓	✓
3	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?	✓	✓	✓
4	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?	✓	✓	
Dimensión 2: Fiabilidad				
	Si	No	Si	No
5	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?	✓	✓	✓
6	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?	✓	✓	✓
7	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?	✓	✓	✓
8	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras que le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?	✓	✓	✓
9	¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?	✓	✓	✓
Dimensión 3: Capacidad respuesta				
	Si	No	Si	No
10	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?	✓	✓	✓
11	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?	✓	✓	✓
12	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?	✓	✓	✓
13	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?	✓	✓	✓
Dimensión 4: Seguridad				
	Si	No	Si	No
14	¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?	✓	✓	✓

15	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?	✓	✓	✓
16	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?	✓	✓	✓
17	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?	✓	✓	✓
Dimensión 4: Empatía				
	Si	No	Si	No
19	¿El trato del personal de enfermería fue amable?	✓	✓	✓
20	¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?	✓	✓	✓
21	¿El personal de enfermería sabe escuchar?	✓	✓	✓
22	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?	✓	✓	✓

OBSERVACIONES: Ninguna.

OPINION DE APLICABILIDAD:

APLICABLE (X) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

Especialidad del Validador: Mg. en Gestión en Servicios de Salud

Apellidos y Nombres del Juez Validador. Dr /Mg Espinosa Cueva, Estelinda Elva.  
DNI 09963033



<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [ ] **Si**

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Giuliana Paola Tello Paredes.

**DNI:** 40561130

**Especialidad del validador:** Cuidados Intensivos.

...17... Enero... del 2023...



**Firma del experto informante**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ ]

Aplicable después de corregir [X]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./Mg. Patricia Obando Castro.

**DNI:** 10372952

**Especialidad del validador:** Cuidados Intensivos

...30 de ...11... de 2022



**Firma del experto informante**

CENTRO MEDICO NAVAL "CMST"  
CUIDADOS INTENSIVOS MEDICOS

Lic. Ent. Patricia Obando Castro  
C.E.P. 19061 REE: 502



<sup>1</sup>**Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento Aplicable.**

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ SI]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr./Mg. ESPINOZA CUEVA ERLINDA ELVA**

**DNI:09963033**

**Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTION EN SERVICIOS DE SALUD N° Reg.850**

**ESPECIALIDAD EN CUIDADO NEONATOLOGIA N° Reg. 025697**

**...18..... de ...ENERO..... de 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento cumple con los criterios para su aplicación

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: . Mg: Guillermo Daniel Gonzáles Vásquez**

**DNI: 08133162**

**Especialidad del validador** Gestión y Estadística

19 de febrero 2023|



-----  
**Firma del Experto Informante**

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Amp

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	35

### Fiabilidad

#### Escala: ALL VARIABLES

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	22

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 10 de julio de 2023

Investigador(a)  
**Elizabeth Paz Quispe**  
Exp. N°: 0480-2023

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL, 2023**" Versión 04 con fecha 06/07/2023.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 03 con fecha 19/05/2023.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Elizabeth Paz Quispe y a los investigadores colaboradores (**no aplica**).

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
Yenny Marisol Bellido Fuente  
Presidenta del CIEI-UPNW



## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

**Investigador:** Paz Quispe, Elizabeth

**Título:** “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO AL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE CIRUGÍA DE UNA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA, CALLAO 2023”

---

#### **Propósito del estudio**

Lo invitamos a participar en el estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Elizabeth Paz Quispe.

El propósito de este estudio es Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del paciente. respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- 1- Se le explicará en que consiste el estudio
- 2- De aceptar ser parte firmará el consentimiento informado
- 3- Se le indicará de que manera llenar los cuestionarios

La encuesta puede demorar unos 45 minutos,

#### **Riesgos**

Su participación en el estudio **no conlleva a ningún tipo de riesgo físico o emocional.**

#### **Beneficios**

Usted se beneficiará porque gracias a su participación se permitirá conocer cómo mejorar la calidad en el servicio para que el paciente internado se sienta satisfecho.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad** Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### **Derechos del paciente**

Si usted se siente incómodo durante el llenado de los cuestionarios, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Elizabeth Paz Quispe al teléfono 983587766 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comité.ética@ uwiener.edu.pe

#### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres: Elizabeth Paz Quispe

**Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos**

240  
C

PERÚ Ministerio de Defensa Marina de Guerra del Perú Dirección del Centro Médico Naval "CMST"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO"

MINISTERIO DE DEFENSA  
DIRECCIÓN DEL CENTRO MÉDICO NAVAL "CMST"  
SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA  
19 ABR. 2023  
RECIBIDO  
Thalia MORALES  
Cajón de Mar  
Thalia MORALES  
02/04/2023


MEMORÁNDUM N° 356

Belavista, 18 de abril del 2023.

A: Jefe del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos

Asunto: Autorizada aplicación de estudio en campo Sala 4-2

1.- En relación a su Memorándum N° 218 de fecha 17 de abril del 2023, comunico a Ud. señor Capitán de Navío SN (MC), que esta jefatura autoriza a la Licenciada de Enfermería Elizabeth PAZ Quispe, identificada con CIP. 03331845 a realizar el estudio en campo en la Sala de Cirugía de Damas (4-2).

  
Capitán de Navío SN (MC)  
Jefe del Departamento de Cirugía  
Luis Felipe BENAVENTE Texeira  
02956573

## Anexo 8: Reporte de similitud de Turnitin

### ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 15% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Cross
- 17% Base de datos de trabajos entregados

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	4%
2	<b>Submitted on 1687145728744</b> Submitted works	1%
3	<b>Submitted on 1685851273528</b> Submitted works	1%
4	<b>Submitted on 1691023834409</b> Submitted works	1%
5	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>uwiener on 2023-05-18</b> Submitted works	<1%
7	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
8	<b>uwiener on 2023-03-08</b> Submitted works	<1%