



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**ENFERMERÍA**

**TESIS**

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de triaje de una Clínica Privada De Lima, 2023”

**Para optar el Título Profesional de**

Licenciada en Enfermería

**Presentado por:**

**Autora:** Clavijo Rengifo, Christy Estefany

**Código Orcid:** 0009-0009-8694-3731

**Asesora:** Mg. Cabrera Espezua Paola

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-8642-2797>

**Línea de Investigación**

Salud y Bienestar

**Lima, Perú**

**2023**

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

Yo, ... **CLAVIJO RENGIFO, CHRISTY ESTEFANY** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y  Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....." **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE TRIAJE DE UNA CLÍNICA PRIVADA DE LIMA, 2023**". Asesorado por el docente: Mg. Paola Cabrera Espezua.....DNI ... 48832154 .....ORCID... <https://orcid.org/0000-0001-86422797>..... tiene un índice de similitud de ...14( catorce) % con código \_\_oid:14912:301842078\_\_\_\_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 y,
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.

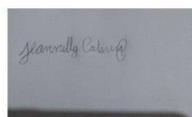


.....  
 .....  
 Firma de autor 1

**. CLAVIJO RENGIFO, CHRISTY ESTEFANY** Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: ..... 46947878

Firma de autor 2

DNI: .....



.....  
 .....  
 Firma

: Mg. Paola Cabrera Espezua.

DNI: .....48832154

Lima, ...04 de.....enero..... de.....2024.....

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis hijos BIANCA Y MATÍAS por a ver sido mi mayor motivo para lograr terminar esta etapa de mi vida y a mi compañero de vida JUAN CARLOS DE LA VEGA V. Por siempre confiar en mí, ayudándome en todo momento a conseguir mis objetivos y nunca soltar mi mano. Con mucho amor para Uds. mis amores.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por a verme dado la dicha de cruzarme gente maravillosa en mi camino hacia el termino de mi carrera profesional ya que cada uno de ellos de una u otra forma contribuyeron, empezando por mi esposo, mi mamá y mi suegra, todos fueron y son muy importantes.

## Índice general

Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
Introducción .....	x
<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 de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación .....	5
1.4.1. Teórica .....	5
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Práctica.....	7
1.4.4. Importancia .....	7
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	8
1.5.1. Temporal .....	8
1.5.2. Espacial .....	8
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	8
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>9</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes Internacional.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	11
2.2. Bases teóricas .....	13
2.3. Formulación de hipótesis .....	20
2.3.1. Hipótesis general .....	20
2.3.2. Hipótesis específicas .....	20
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>21</b>
3.1. Método de investigación .....	21
3.2. Enfoque de la investigación.....	21
3.3. Tipo de investigación .....	21

3.4. Diseño de investigación.....	21
3.5. Población, muestra y muestreo.....	22
3.6. Variables y operacionalización.....	22
3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	26
3.9. Aspectos éticos.....	27
<b>CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>28</b>
4.1. Resultados.....	28
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados demográficos.....	28
4.1.2. Análisis descriptivos a través de tablas cruzadas.....	29
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	33
4.1.3. Discusión de resultados.....	36
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>39</b>
5.1. Conclusión.....	39
5.2. Recomendaciones.....	40
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>50</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	50
<b>Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>51</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la frecuencia según sexo y edad .....	28
Tabla 2. Distribución de la frecuencia de la calidad de atención y la satisfacción del paciente .....	29
Tabla 3. Distribución de la frecuencia de los elementos tangibles y la satisfacción del paciente .....	30
Tabla 4. Distribución de la frecuencia de la empatía y la satisfacción del paciente .....	31
Tabla 5. Distribución de la frecuencia de la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente .....	32
Tabla 6. Prueba de normalidad .....	33
Tabla 7. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente .....	34
Tabla 8. Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente .....	34
Tabla 9. Correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente .....	35
Tabla 10. Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente .....	36

## Índice de figuras

Figura 1. Columnas agrupadas según sexo y edad .....	28
Figura 2. Distribución porcentual de tablas cruzadas de la calidad de atención y la satisfacción del paciente .....	29
Figura 3. Distribución porcentual de tablas cruzadas de elementos tangibles y la satisfacción del paciente .....	30
Figura 4. Distribución porcentual de tablas cruzadas de la empatía y la satisfacción del paciente .....	31
Figura 5. Distribución porcentual de tablas cruzadas de la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente .....	32

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023. De método de estudio bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental corto transversal, de método hipotético deductivo, de tipo básico y de nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 80 pacientes de 30 hombres y 50 mujeres entre edades de 18 a 37 años a más. En los resultados de análisis descriptivo se identificó un 2,5% de insatisfacción, 35% de indecisión y 3,8% de satisfacción media en la calidad de atención y un 0% de insatisfacción, 8,8% de indecisión y 50% de satisfacción alta en la calidad de atención percibida por los pacientes. En los resultados inferenciales, se determinó que existe una relación positiva alta de ( $r = ,874$ ;  $p < ,000$ ). En conclusión, sí existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

**Palabra clave:** Atención, satisfacción, pacientes

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the triage area of a private clinic in Lima, 2023. Based on a study method under a quantitative approach, with a short cross section, no experimental design, hypothetical deductive method, basic type and correlational descriptive level. The sample consisted of 80 patients of 30 men and 50 women between the ages of 18 to 37 years and over. In the results of the descriptive analysis, 2.5% dissatisfaction, 35% indecision, and 3.8% mean satisfaction in the quality of care were identified, and 0% dissatisfaction, 8.8% indecision, and 50% satisfaction. high satisfaction in the quality of care perceived by patients. In the inferential results, it was determined that there is a high positive relationship ( $r = .874$ ;  $p < .000$ ). In conclusion, there is a relationship between the quality of care and patient satisfaction in the triage area of a private clinic in Lima, 2023.

**Key word:** Attention, satisfaction, patients

## **Introducción**

La calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente son dos pilares fundamentales en la prestación de servicios de salud de excelencia. En un entorno dinámico como el de la atención médica actual, donde los estándares de calidad y la experiencia del paciente son prioritarios, el área de triaje de enfermería en las clínicas privadas adquiere una relevancia crucial. Esta investigación se adentra en el corazón de la atención de salud contemporánea, con el objetivo de explorar y analizar la calidad de atención de enfermería y su impacto directo en la satisfacción del paciente en el contexto específico del área de triaje de una clínica privada en Lima durante el año 2023.

La función del área de triaje de enfermería trasciende la mera evaluación inicial de los pacientes. Se convierte en el punto de partida para la atención de salud en el que se establece la primera conexión entre el paciente y el sistema de atención médica. En este escenario, las enfermeras desempeñan un papel fundamental al evaluar la gravedad de las afecciones, asignar prioridades y tomar decisiones críticas sobre la atención que se brindará. Por lo tanto, la calidad de atención de enfermería en el área de triaje no solo influye en el curso clínico del paciente, sino que también puede impactar significativamente en su satisfacción y percepción de la atención recibida.

El propósito de esta tesis es abordar esta interconexión entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el ámbito del triaje de una clínica privada en Lima en el año 2023. A través de una metodología rigurosa que incluirá la recopilación de datos, análisis estadístico y la revisión de la literatura más actualizada, se buscará comprender las percepciones de los pacientes sobre la atención de enfermería en el triaje y su relación con su satisfacción general. Este estudio no solo contribuirá al conocimiento actual sobre la atención de enfermería en el triaje, sino que también proporcionará información valiosa para la toma de decisiones en el ámbito de la gestión hospitalaria y la mejora continua de la calidad de atención.

En las páginas siguientes, se desplegará un análisis detallado de la calidad de atención brindada por las enfermeras en el área de triaje, así como la influencia de esta atención en la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio de salud. Este estudio pretende arrojar luz sobre un aspecto crucial de la atención de enfermería y su impacto en la satisfacción de paciente, contribuyendo así a la evolución constante y al fortalecimiento de los estándares de atención de salud de las clínicas en Lima, Perú, y más allá.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Es cierto que la calidad de atención en los pacientes ya sea en hospitales o clínicas privadas, se toma importancia especialmente en el área de medicina general, donde la responsabilidad de los profesionales de salud la labor dentro del establecimiento considera la atención oportuna a los pacientes que asisten a la consulta. Aun así, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el 2020 dio a conocer que, una buena calidad de servicio requiere generación y medición de información donde toda atención en el sector salud es cambiante en cada momento; es decir, la calidad se tiene que evaluar, monitorear de manera continua para estimular una mejora (1).

De igual forma, la calidad de atención de los profesionales sanitarios se vio afectado por la carga de pacientes infectados por el contexto de pandemia; uno de los aspectos sensibles del brote sanitario fue el desplazamiento de la atención de otras patologías de pacientes (2). En este contexto, la empresa internacional que investiga el mercado independiente en el 2021 reportó que el sistema de salud en los nosocomios acerca del exceso de carga de pacientes durante el tiempo de pandemia, los pacientes pasaban más largas horas de espera para un tratamiento de otra patología, presentándose de esta forma como un desafío de 41% para el servicio de salud y 39% por la falta de personal (3).

En este marco, la OMS en el 2020, sostuvo que, 8,4 millón de personas fallecidas fueron atribuidas por la deficiente calidad de la atención en Estados medianos y de bajos ingresos, representándose un total de 15% de fallecidos (4). Asimismo, en un reporte de las Naciones Unidas en el 2019, cada 5 minutos fallece 5 pacientes por error médico, 4/10 pacientes que acuden a servicios de ambulatorios o primarios han sufrido perjuicio como consecuencia de “un error médico” (5).

No obstante, según el Banco Mundial en el 2018, uno de los motivos de la baja calidad que está representada por las atenciones en los sectores de salud presentan ausencia de equipos modernos, diagnósticos imprecisos, tratamientos erróneos o innecesarios; por ejemplo, al contar con una tecnología adecuada, lograr permitir ser capaz de diagnosticar correctamente entre un 33 a 75 % de los casos atendidos; además por la baja calidad higiene en las áreas de atención aumenta el riesgo de contraer infecciones en una intervención quirúrgica (6).

Por otro lado, en España, en el 2021, en un reporte por la Asociación Defensor del Paciente registro que, Madrid presentó más de 3 226 casos de reclamaciones de pacientes a médicos y enfermeros, donde 161 resultados fueron por fallecimiento de pacientes, en Andalucía presentó más de 2 420 casos, donde 417 fueron por pésimas atenciones de cuidado y 82 fueron resultados de fallecimiento; y la más denunciada fue Cataluña con más de 1 704 casos, donde 70 fueron resultados de fallecimiento (7).

A nivel nacional, en un reporte por el Ministerio de Salud en el 2021, existen deficiencias en función a gestión de instalaciones de salud en el campo de los primeros niveles de atención, donde un 14% cuenta con capacidad de gestión en los establecimientos, un 32% presentan adecuadas infraestructuras, un 25% posee equipos deficientes y apenas un 29% tienen recursos humanos capacitados para ofrecer una buena calidad en la atención y servicio a los individuos que asisten a los centros de salud más cercanos (8).

Desde los inicios de la propagación de la COVID-19 en el año 2020, se dio una de las situaciones más crítica que la sociedad le todo enfrentar hasta la fecha 05/05/2023, el sistema de SuSalud “Superintendencia Nacional de Salud” ha recibido 11 mil denuncias por la población por haber vulnerado su derecho en salud y por las malas praxias de sus médicos y enfermeros (9); las denuncias por pacientes y familiares no solo se dan en las clínicas

privadas, sino también en los hospitales de Lima Callao, donde existen largas listas de pacientes en espera, a pesar de los síntomas que presentan, la ausencia del monitoreo presencial es dejada de lado sin dar prioridad a la atención de su cuidado (10).

La pandemia presentó daños abrumadores en los hospitales y clínicas por el exceso de demanda de pacientes infectados a nivel internacional y nacional. Esta investigación está dirigida a responder la realidad de una clínica privada en Lima, la clínica ha presentado quejas de los usuarios, indicando que no brindan información a los familiares, por lo que pasan horas esperando por el diagnóstico del paciente. En definitiva, la investigación pretende analizar y comprender el problema que causa disgusto en pacientes que muestran insatisfacción por la atención ofrecida por los profesionales de la clínica privada de Lima; ya que el usuario tiene derecho a ser informado por el personal del proceso de espera, de horas de atención, y sobre todo de su tiempo de cuidado (11).

Es necesario resaltar que, los pacientes prefieren visitar hospitales o clínicas privadas debido a una mejor interacción con el personal, tecnología de punta, mayor atención que el médico presta a las necesidades de los pacientes, mayor duración de la consulta y procedimientos bien explicados para sentir una mayor satisfacción (12); sin embargo, las enfermeras en roles redistribuidos son susceptibles al estrés y la ansiedad y buscaban un liderazgo dedicado mientras trabajaban durante una pandemia con el desafío adicional de espacios de trabajo y colegas desconocidos; es decir, los profesionales de enfermería desempeñan un papel valioso en la resiliencia del servicio de salud, que no se puede lograr sin una estrategia integral de resiliencia (13).

De lo anterior expuesto, en una investigación realizada por los médicos Febres y Mercado en el 2020, investigaron el grado de satisfacción y la relación que este presenta con la calidad de atención del usuario del servicio de medicina de un nosocomio nacional de

Huancayo, lograron identificar que, el 60,3% presentó una satisfacción global acerca del hospital, en base a las dimensiones presentaron en seguridad un 86,8% y en empatía un 80,3% acerca de la satisfacción respectiva con el hospital; sin embargo, dentro de la dimensión aspecto tangible presentaron un 57,1% insatisfechos y en la dimensión capacidad de respuesta presentaron un 55,5% de igual manera insatisfechos; llegaron a definir que, el sistema de salud está en la obligación de implementar estrategias para mejorar estas incidencias con los usuarios en base al servicio que brindan, con la finalidad de brindar una mayor atención y una calidad oportuna para los clientes que acuden al hospital (14)

En tal sentido, dentro de la clínica privada de Lima se ha observado que la atención, el cuidado de parte de las enfermeras a los pacientes es indiferente dando a conocer que la calidad de atención es su totalidad es pésima. Según refieren los pacientes atendidos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

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

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

Identificar la relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

Identificar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

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

#### **1.4.1. Teórica**

El presente trabajo de investigación tiene relevancia teórica motivado a que es una de las prioridades de la investigación, además que en la clínica donde se va a ejecutar no existen trabajos al respecto, por lo que se considera un aporte de conocimiento, el mismo va a ser sustentado bajo la teoría de Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano comprende; un

Compromiso Moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando interés profundo a la persona). El Cuidado Humanizado es una necesidad que urge en la práctica profesional y esto se evidencia en las políticas, disposiciones normativas establecidas por las entidades de salud que velan por el derecho de los pacientes y garantizan la calidad del servicio que se brinda. Buscando como resultado la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente.

A su vez tiene como propósito cotejar los diferentes resultados de satisfacción asimilados por el paciente con relación a la calidad de atención de enfermería que se le ha brindado en el área de triaje de una clínica privada, así mismo los estudios entre instituciones públicas y privadas identificando diferencias, analogías desventajas y ventajas; se desea contribuir al avance teórico académico en lo que respecta a diferenciar las realidades de los servicios de salud; Planteada las incidencias dentro de la realidad problemática que evidencia una clínica privada de Lima; lo cual, la investigación se centra en identificar y corroborar la presencia de relación entre la calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente acerca de la satisfacción en el área de triaje, para posteriormente intervenir en el cambio de mejorar por medio de charlas preventivas promocionales por medio de contenidos teóricos y conceptuales acerca de las variables de estudio.

#### **1.4.2. Metodológica**

Para llevar a cabo el objetivo del estudio se diseñó una investigación con un enfoque metodológico no experimental y con un nivel descriptivo correlacional, también se demuestra a través de tablas y figuras la representación de los pacientes acerca de cómo perciben la calidad de atención de enfermería, además de la satisfacción del paciente en el área de triaje de la clínica privada; por otro lado, propone conseguir los objetivos de la

investigación acudiendo a la empleabilidad de técnicas de instrumento como el cuestionario, teniendo una validez y confiabilidad aplicable, lo cual permitirá medir las variables de estudio.

#### **1.4.3. Práctica**

La justificación a nivel práctica se realiza porque existe la necesidad de mejorar el nivel y el grado de relación que puedan presentar sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Los resultados obtenidos beneficiarán a la clínica en conocer el contexto de realidad de percepción que tienen los pacientes sobre su atención; lo cual, se espera que tomen consideración a los datos obtenidos para posteriormente se encuentren mejoras y reestructuración para una excelente calidad de atención en la satisfacción de sus pacientes.

#### **1.4.4. Importancia**

La calidad de la atención de enfermería forma parte de la estructura de los principios de calidad total y creciente mejora de la atención, en los diferentes servicios de salud; por lo tanto, es importante implementar una adecuada atención del paciente, la calidad percibida por el paciente es valorada por la sensación de satisfacción que él perciba con respecto a su atención.

En el sector privado esa percepción de la atención ofrecida tiene un alto impacto en lograr que el paciente continúe acudiendo al establecimiento, pues dado el caso, él no pertenece a una población cautiva, por tanto, pide y exige más del servicio que ha de recibir y tiene mayores expectativas.

La importancia de este estudio es resolver esas necesidades que el paciente requiere de la atención de calidad de enfermería para sentirse satisfecho, por lo que se busca mejorar dicha atención además del servicio brindado, y de evaluar la práctica del desempeño del personal de enfermería en el área de triaje donde se exige eficacia, eficiencia, precisión y seguridad, siendo importantes en dichos servicios de la clínica.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

La investigación es realizada durante el mes de enero-mayo del 2023.

### **1.5.2. Espacial**

Se tomará en consideración pacientes de una clínica privada de Lima; quienes serán partícipes de la investigación en la evaluación de los instrumentos.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

El avance de la investigación se enfocará en una muestra dirigida a los pacientes de una clínica privada de Lima, donde, la participación será considerada totalmente voluntaria, y al ser voluntaria se acompañará bajo el criterio de un consentimiento informado, lo cual la aportación y documentación del contenido será totalmente confidencial bajo el cuidado y responsabilidad por parte de la investigadora. Asimismo, el recurso humano empleado será el esfuerzo de la autora de la investigación en base a asesoría guiada de elaboración de proyecto de tesis, quien trabajará en equipo con los lineamientos de criterios e intereses científicos presentados por la Universidad Norbert Wiener como casa de estudios.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

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

#### **2.1.1. Antecedentes Internacional**

Özşaker et al. (15), en el 2021, en Turquía, tuvieron como objetivo “determinar el grado de percepción de atención y satisfacción de los cuidados de enfermería de los pacientes en un hospital de servicio quirúrgico de Turquía. De método correlacional y transversal; trabajaron una cantidad muestral de 300 usuarios. En base a los resultados, evidenciaron un coeficiente de correlación positivo moderado con valores de ( $r= ,665$ ;  $p < ,000$ ). Concluyeron que, la percepción de la atención se relaciona positivamente moderada con la satisfacción del cuidado de las enfermeras en los pacientes.

Campoverde (16) en el 2021, tuvo como objetivo “establecer la relación que pueda existir entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención durante la pandemia en un consultorio privado médico de Guayaquil”. De método de diseño de tipo no experimental, corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo-correlacional; con una muestra compuesta por 72 usuarios. En base a los resultados, evidenció un valor de ( $r= ,584$ ;  $p < ,000$ ) entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes; respecto a los objetivos específicos, determinó un valor de ( $r= ,262$ ;  $p < .000$ ) entre las dos dimensiones: satisfacción de los pacientes y capacidad de respuesta, un valor de ( $r= ,385$ ;  $p < ,000$ ) entre el elemento dimensional empatía y la satisfacción de los clientes, y un valor de ( $r= ,431$ ;  $p < ,000$ ) entre las siguientes dimensiones: la satisfacción de los clientes y los elementos tangibles. Concluyó que, si existe relación positiva moderada entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención durante la pandemia en un consultorio privado médico de Guayaquil.

Peña (17) en el 2020, tuvo como objetivo “determinar la relación acerca de la satisfacción del cliente externo hospitalizado entre la calidad de atención en un Hospital Básico IESS de Ancón”. De método de diseño no experimental, corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo-correlacional; con una muestra de 109 usuarios. Con base en los resultados, evidenció una relación positiva muy alta entre calidad de atención con los aspectos no intangibles de ( $r = ,910$ ;  $p < ,000$ ), con la fiabilidad de ( $r = ,882$ ;  $p < ,000$ ), con la capacidad de respuesta de ( $r = ,668$ ;  $p < ,000$ ), con la seguridad de ( $r = ,827$ ;  $p < ,000$ ), y con la empatía de ( $r = ,872$ ;  $p < ,000$ ). Concluyó que, si existe una relación positiva alta entre la satisfacción y la calidad de atención perciba por el hospital Básico IESS de Ancón.

Albashayreh et (18) al 2019 tuvo como objetivo “determinar la relación de la satisfacción del cliente en relación con la calidad de atención de enfermería en un hospital de Arabia Saudita”. De método transversal y nivel descriptivo-correlacional; la muestra comprendió 292 pacientes. En base a los resultados, evidenciaron valores de ( $r = ,725$ ;  $p < ,000$ ). Concluyeron que, si existe relación positiva alta entre la satisfacción del cliente y la calidad de la atención de enfermería de un hospital de Arabia Saudita.

Javed y Ilyas (19) en 2018 tuvieron como objetivo “determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción expectativa del cliente en un hospital público de Pakistán. De método transversal, y de nivel descriptivo-correlacional; la muestra incluyó 447 pacientes. En base a los resultados, evidenciaron valores de ( $r = ,661$ ;  $p < ,000$ ). Concluyeron que, si existe relación positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción expectativa del cliente en un hospital público de Pakistán.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Según Barreda (20) en el 2022 tuvo como objetivo “determinar la calidad de servicio y su asociación con la satisfacción de los usuarios del SIS de la región de Arequipa”. De método a responder de diseño no experimental, de corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo-correlacional; la muestra comprendió 70 usuarios. En base a los resultados, en lo general evidenció un valor de ( $r = ,605$ ;  $p < 000$ ) entre la calidad de servicio y satisfacción al usuario; respecto a los objetivos específicos, determinó un valor de ( $r = ,605$ ;  $p < 000$ ) entre la dimensión componentes tangibles y satisfacción al cliente, un valor de ( $r = ,634$ ;  $p < 000$ ) entre la dimensión empatía y satisfacción al cliente; y un valor de ( $r = ,573$ ;  $p < 000$ ) entre el componente dimensional capacidad de respuesta y satisfacción al cliente. Concluyó que, si existe relación positiva moderada entre la calidad de servicio y su asociación con la satisfacción de los usuarios del SIS de la región de Arequipa.

Pizarro (21) el 2022 tuvo como objetivo “evidenciar el grado de relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de una posta de Salud en Andahuaylas”. De método bajo un diseño no experimental, corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo correlacional; con una muestra conformada de 80 usuarios. En base a los resultados, en lo general evidenció un valor de ( $r = ,723$ ;  $p < ,000$ ) entre la satisfacción y calidad de servicio al usuario; en los objetivos específicos, determinó un valor de ( $r = ,566$ ;  $p < ,000$ ) entre el factor dimensional estructura y la satisfacción al paciente, un valor de ( $r = ,604$ ;  $p < ,000$ ) entre la dimensión proceso y la satisfacción del cliente, y un valor de ( $r = ,678$ ;  $p < ,000$ ) entre la dimensión resultado y la satisfacción del paciente. Concluyó que, si existe relación positiva alta entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de una posta de Salud en Andahuaylas 2022.

Vargas (22) en 2022 tuvo como objetivo “determinar la relación de la satisfacción del usuario externo y la calidad de servicio de un Policlínico de Cajamarca”. De método en base a un diseño no experimental, corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo-correlacional; con una muestra compuesta por 70 usuarios. Respecto a los resultados, evidenció un valor de ( $r = ,427$ ;  $p < ,000$ ) entre la calidad de servicio de enfermería y satisfacción al cliente externo. Concluyó que, si existe relación positiva moderada entre la satisfacción del usuario externo y la calidad del servicio en los usuarios de un Policlínico de Cajamarca.

Guerra (23) el 2021 tuvo como objetivo “analizar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes de medicina general de un Policlínico de Manchay”. De método de diseño de tipo no experimental, corte transversal, de enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo-correlacional; con una muestra compuesta por 232 pacientes. En base a los resultados, evidenció un valor de ( $r = ,665$ ;  $p < ,000$ ) entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de medicina general; en los objetivos específicos, determinó un valor de ( $r = ,238$ ;  $p < ,000$ ) entre elemento dimensional capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de medicina general, un valor de ( $r = ,415$ ;  $p < ,000$ ) entre el factor dimensional empatía y la satisfacción de los clientes de medicina general, y un valor de ( $r = ,366$ ;  $p < ,000$ ) entre el elemento dimensional de elementos de tipo tangibles y la satisfacción de los usuarios de medicina general. Concluyó que, si existe relación positiva moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes de medicina general de un Policlínico de Manchay.

Vargas (24) , en 2021 tuvo como objetivo “determinar qué relación tiene la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de una clínica privada de Huancayo”. De método de diseño no experimental, corte transversal, bajo un enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo correlacional; con una muestra conformada de 90 pacientes. En base a los

resultados, evidenció un valor de ( $r = ,941$ ;  $p < ,000$ ) entre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes; en lo específico determinó un valor de ( $r = ,888$ ;  $p < ,000$ ) entre la dimensión atención médica y la satisfacción de los pacientes, y un valor de ( $r = ,863$ ;  $p < ,000$ ) entre la dimensión atención administrativa y la satisfacción de los pacientes. Concluyó que, si existe relación positiva muy alta entre la calidad de atención y satisfacción de los clientes de una clínica privada de Huancayo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención de enfermería**

La calidad de atención de enfermería es un juicio global que se vincula con la superioridad y calidez del servicio, considera la dirección de la discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios (25). En este sentido, la calidad de servicio de enfermería comprende dos componentes importantes, la calidad técnica, cuyo valor se basa en el resultado del encuentro de un servicio, y la calidad funcional, cuyo valor se centra en los procedimientos de la enfermera que involucran la prestación de un servicio (26).

No obstante, la calidad de atención en enfermería es un componente necesario del servicio hospitalario, esta representa la clave específica para conseguir la satisfacción general de los pacientes durante su estadía a través de los cumplimientos y procedimientos de atención hacia los pacientes (27). Por otro lado, la calidad de atención en enfermería se considera como un resultado deseado de una calidad general de la atención al campo hospitalario; además, una buena atención mantiene y atrae al paciente satisfecho, recomendando más pacientes para el tratamiento y mejora acerca de la impresión de la organización como proveedores de servicios hospitalarios o clínicos (28).

Por tanto, la calidad de atención se centra en nivel de disponibilidad, de apoyo, de capacidad de respuesta y las oportunidades de capacitación brindada por los enfermeros a

sus pacientes (29). En efecto, la calidad de un servicio de atención de enfermería evalúa la comparación de las percepciones y las expectativas acerca de los usuarios desde diferentes aspectos como los elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta (30).

## **2.2.2. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería**

### **2.2.2.1. Elementos tangibles**

Los elementos tangibilidad son las evidencias físicas del servicio, es decir, es la apariencia que asumen los equipos, herramientas e instalaciones física que se emplean con el propósito de ofrecer un servicio determinado; se enfocan en aquellas instalaciones de infraestructura, verbigracia, los equipos, entornos hospitalarios, laboratorio, condiciones higiénicas de los baños, adherencias de salud, limpieza de los baños, asientos adecuados para los visitantes, instalaciones de investigación del hospital, limpieza de la habitación del paciente, instalaciones de farmacia y otras instalaciones que sean tangibles (31).

Por otro lado, los elementos tangibles son aquellas evidencias físicas de los profesionales sanitarios, esta incluye la integridad de los atributos, la apariencia física, la pulcritud y la limpieza de la sala de tratamiento y la apariencia del personal de enfermería (32).

### **2.2.2.2. Empatía**

La empatía implica hacer el esfuerzo de conocer y comprender las necesidades del usuario, brindándole una atención individualizada y reconocerlo como un paciente habitual del servicio (33). En este sentido, la empatía es la habilidad que garantiza una atención y cuidado individualizado que se brinda a los paciente, al proveedor de servicios (31). También, incluye la facilidad de hacer y cumplir óptimas relaciones de comunicación, comprensión y atención personalizada a los usuarios (32).

### **2.2.2.3. Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta es el deseo de ofrecer asistencia a los pacientes y sobre todo de brindar un servicio cuidadoso, responsable, preciso, rápido y con la mayor disponibilidad de cubrir las necesidades de los pacientes en todo momento (32).

Además, este tipo de capacidad es la voluntad que se posee para ayudar a los pacientes y brindarles un servicio oportuno y rápido, ya que la mayor preocupación que tiene un paciente es el largo tiempo de espera para ver a un médico o enfermera (33). Sobre todo, la capacidad de respuesta es el atributo número uno del servicio de enfermería que esperan los pacientes por una atención rápida en la disponibilidad de brindar ayuda a las atenciones y sobre todo a los reclamos (34).

### **2.2.3. Satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente es el sentimiento de decepción o placer de un individuo que deriva de comparar el resultado percibido de un servicio en relación con las expectativas que poseen (25). A su vez, la satisfacción del paciente resulta de la calidad del servicio de atención que se percibe y depende del desempeño observado del servicio de atención de los profesionales sanitarios y vinculadas a las expectativas del paciente (19).

También, la satisfacción del paciente es la relación entre su percepción de calidad y su futura idea de emplear el servicio y sugerirles a otros, es un factor fundamental que interviene en la enfermería y en la calidad general para atender a los clientes, se justifica una medición más enfocada y directa de la percepción que tiene el paciente acerca de la calidad percibida por las atenciones de los profesionales del área de salud (35).

La satisfacción del paciente es una actitud y una evaluación que las individuos realizan al momento de reflexionar acerca de sus experiencias en función a la prestación de

servicios, abarca aspectos de tipo cognitivo y emocional relacionándose con expectativas, experiencias pasadas, medios de comunicación y redes sociales (36).

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

#### ***2.2.3.1. Rendimiento percibido***

El rendimiento percibido relata al desempeño en el valor de entrega que los usuarios consideran que han obtenido una vez adquirido un servicio; es decir, está basada en la percepción que tiene un cliente acerca del desempeño de un servicio (29). Por tal motivo, los clientes son aquellos que juzgan si el rendimiento percibido coincide con las expectativas del servicio, estos estarán satisfechos, si no, no estarán satisfechos (37).

Quiere decir, este rendimiento se comprende como el desempeño que realiza parte del trabajo de las enfermeras que contribuyen directamente a la productividad de la organización, tales como coordinación en la atención, el tiempo de espera de respuesta, la orientación, amabilidad y confiabilidad hacia los pacientes (38).

#### ***2.2.3.2. Cumplimiento de expectativas***

Los cumplimientos de expectativas son considerados como esperanzas que los clientes tienen para lograr conseguir algo, en consecuencia de las promesas explícitas e implícitas del servicio, por la comunicación boca a oreja, y por las experiencias pasadas (29). En este sentido, el cumplimiento de las expectativas son juicios acerca de lo que se puede esperar en circunstancias particulares, relacionados a los resultados esperados del proceso de atención del personal de salud a los pacientes (39).

Por tanto, el cumplimiento de las expectativas de atención en el paciente produce una mayor satisfacción y una mayor adherencia por parte de los profesionales de la salud para una menor tendencia de demanda por mala praxis (40).

### **2.2.3.3. Niveles de satisfacción**

El nivel de satisfacción es la realización de medidas de una sola respuesta sobre el nivel general de satisfacción, donde se evalúan aspectos particulares como atributos o eventos acerca de lo que el paciente podría tener relaciones de manera positiva o negativa para juzgar el servicio (39).

En este contexto, los pacientes pueden informar un alto nivel de satisfacción a pesar de las expectativas no cumplidas, es decir, los pacientes con expectativas inapropiadamente altas pueden estar insatisfechos con una atención óptima y aquellos con expectativas inapropiadamente bajas pueden estar satisfechos con una atención deficiente (40).

Por tal razón, los pacientes sentirán satisfacción cuando la calidad de los servicios hospitalarios coincida con sus expectativas y requisitos; donde estas presenten mayor conformidad con las expectativas, mayor será la satisfacción del paciente (37).

### **2.2.4. Importancia de la calidad de atención y satisfacción**

Es digno analizar la calidad de atención en enfermería, ya que es considerado como un pilar en la gestión de la calidad de los hospitales, para que los inspectores tengan conocimiento sobre las desventajas que afectan al proceso evaluativo de la calidad de atención de enfermería; luego, mejorar y modificar el contenido de evaluación respecto a orientar las necesidades de los pacientes (41).

En este contexto, el desarrollo de los servicios de salud depende de la percepción de los pacientes hacer de la calidad que reciben por medio de la atención, donde la valoración de la calidad de servicio prestado por las enfermeras es crucial, las enfermeras tienen el desafío de mejorar y mantener su calidad de atención frente al cumplimiento de las expectativas de los usuarios (42).

Por otro lado, la satisfacción del paciente es un factor esencial y de uso frecuente para poder medir la calidad en la atención de la salud; es decir, influye en los resultados de la clínica, la retención de pacientes y los reclamos por falta de diligencia del personal de salud (43). En este contexto, la satisfacción del paciente se entiende como una métrica importante para medir la calidad general de la atención médica hospitalaria, mediante de la ayuda de las encuestas de satisfacción del paciente se puede lograr una medición y mejora constante de la satisfacción y experiencia del paciente; estas encuestas son herramientas valiosas para capturar la retroalimentación del paciente sin mucho esfuerzo (44).

### **2.2.5. Teorizante de Enfermería**

Jean Watson sostiene que el Cuidado Humano comprende; un Compromiso Moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando interés profundo a la persona). El Cuidado Humanizado es una necesidad que urge en la práctica profesional y esto se evidencia en las políticas, disposiciones normativas establecidas por las entidades de salud que velan por el derecho de los pacientes y garantizan la calidad del servicio que se brinda.

### **2.2.6. Instrumento de medición de calidad de atención**

Es preciso acudir al modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman Zeithml y Berry, este ofrece interesantes oportunidades, como punto de partida, para evaluar la calidad del servicio; además, propone una adaptación de escala que proporciona una medida global sobre la calidad del servicio basada en cinco dimensiones, las cuales determinan la calidad proporcionada en un servicio determinado (elementos tangibles, capacidad para responder, confiabilidad, seguridad y empatía), además de medir las expectativas y el desempeño de la calidad del servicio (45). Sin embargo, para esta investigación se tomaron en consideración

las dimensiones de componentes tangibles, capacidad de respuesta y empatía establecidas por Barreda (2022) (20), lo cual fue representada por una escala Likert, mediante un cuestionario de contenido de 15 preguntas definidas por 05 opciones de marcación, desde 1= muy malo, 2= malo, 3= regular, 4= bueno y 5= muy bueno, para medir adecuadamente los datos de interpretación mediante los métodos estadísticos del programa SPSS v24. A su vez, el cuestionario tiene validez de jueces expertos, quienes determinaron que el contenido del instrumento cuenta con variables, dimensiones e indicadores aceptables y muy bien estructurados, con preguntas adecuadas, relevantes y claras, con la disponibilidad de ser contestadas por los participantes; adicionalmente, mostró una confiabilidad de ,924.

### **2.2.7. Instrumento de medición de satisfacción del paciente**

Resulta preciso acudir al modelo teórico de Gosso (46), menciona que la satisfacción es un estado de ánimo derivada de las comparaciones sobre la expectativa del cliente, rendimiento y los servicios ofrecidos por una empresa, donde las expectativas están compuestas por dos elementos importantes, la estructura: definida a todo aquello relacionado sobre los elementos tangibles que se aplican en el proceso de prestación que brinda un determinado servicio, como es el aseo del lugar o el uniforme de los trabajadores; y las emociones: relacionadas al plano emocional del usuario acerca de cómo espera sentir aquellas experiencias del servicio brindado.

Por ello, para esta investigación se tomaron en consideración las dimensiones de cumplimiento de expectativas, rendimiento percibido y niveles de satisfacción establecidas por Barreda (2022) (20), lo cual fue representada por una escala Likert, mediante un cuestionario de contenido de 14 preguntas definidas por 05 opciones de marcación, desde 1= totalmente insatisfecho, 2= insatisfecho, 3= regular, 4= satisfecho y 5= totalmente satisfecho, para una medir adecuadamente los datos de interpretación mediante los métodos

estadísticos del programa SPSS v25. A su vez, el cuestionario para por validez de jueces expertos, quienes determinaron que el contenido del instrumento cuenta con variables, dimensiones e indicadores aceptables y muy bien estructurados, con preguntas adecuadas, relevantes y claras, con la disponibilidad de ser contestadas por los participantes; adicionalmente, mostró una confiabilidad de ,804.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

Existe relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

La investigación se inclinó por ser de método hipotético deductivo, porque considera plantear una hipótesis como premisa a ser respondida de manera anticipada en función a distintos conceptos de aspecto teórico por medio de los datos empíricos planteados anteriormente con la finalidad de comprender en explicar los fenómenos desde su origen o causas que se están generando (47).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque de la investigación fue cuantitativa, define la naturaleza de un fenómeno planteado en un estudio para ser medido por medio de técnicas estadísticas en responder los análisis de los datos recogidos a través de la aplicación de instrumentos por medio de las encuestas (47).

### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación se inclinó por ser de tipo aplicada , porque permitirá resolver un problema direccionado en aspectos teóricos y prácticos que conlleven a responder por medio de las conclusiones pertinentes (48).

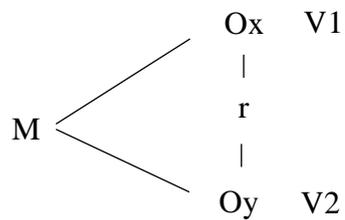
Asimismo, el nivel de investigación fue de nivel descriptivo correlacional, en vista que se enfocarán en responder de manera descriptiva e inferencial por medio de tablas y figuras acerca de las características y realidad de hechos de una muestra de investigación por medio del análisis de datos obtenidos (49).

### **3.4. Diseño de investigación**

La investigación fue de diseño no experimental, pues no se manipularán ningún tipo de variable, sino se observarán para llegar a una conclusión por medio de la interpretación

de sus hechos. Además, será de corte transversal, porque se recolectará los datos en un único periodo dado (48). En suma, entendiéndose por medio del siguiente diseño:

Diseño



Donde:

M: Muestra

Ox V1: Calidad de atención de enfermería

Oy V2: Satisfacción del paciente

r: Coeficiente de relación

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población estuvo constituida por 150 pacientes del área de triaje de una clínica privada de Lima.

#### Criterios de inclusión:

- Pacientes de la clínica privada de Lima.
- Pacientes atendidos en el área de triaje.
- Pacientes de 18 años a más
- Pacientes que acepten el consentimiento informado.
- Pacientes con disponibilidad de tiempo para participar en la encuesta.

**Criterio de exclusión:**

- Paciente que no haya sido atendido por la clínica privada de Lima.
- Pacientes menores de edad.
- Pacientes que no acepten el consentimiento informado.
- Pacientes sin disponibilidad de tiempo para participar en la encuesta.

**Muestra**

Al ser una población accesible, la investigación consideró trabajar con 80 pacientes de una clínica privada de Lima.

**Muestreo**

La investigación fue de muestreo no probabilístico por conveniencia, porque de acuerdo a la disponibilidad de los pacientes se considerará la facilidad del acceso en un intervalo de un tiempo dado (50).

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable X	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala De Medición	Escala Valorativa	
Calidad de atención de enfermería	La calidad de atención de enfermería es un juicio global que se vincula con la superioridad y calidez del servicio, considera la dirección de la discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios (25).	La calidad de atención de enfermería se medirá a través de 3 dimensiones: elementos tangibles, empatía y capacidad de respuestas, mediante un cuestionario a los pacientes atendidos de una clínica privada, 2023.	Elementos Tangibles	Instalaciones seguras y cómodas	Escala Ordinal	Malo [15-40]	
				Vestimenta y aspecto del personal			
			Empatía	Horarios convenientes y flexibles			
				Escuchar atentamente			
			Capacidad de respuestas	Brindar información personalizada			1. Muy malo
				Comprensión de las necesidades			2. Malo
	Servidores civiles de atención rápida	3. Regular					
	Servidores civiles con disponibilidad de brindar ayuda	4. Bueno					
	Servicios civiles normativos de atención a atender reclamos	5. Muy bueno					
					Buena [67-75]		



### **3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Se consideró como técnica la encuesta, porque se orienta en recopilar datos mediante la aplicación de instrumentos de cuestionarios previamente diseñados por el investigador (48).

Asimismo, la investigación utilizó la aplicación del uso de instrumentos para su recolección de datos en poder medir la calidad de servicio de enfermería y la satisfacción del paciente, de tal manera poder indagar lo que opina una parte de la población.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

##### **Instrumento 1**

##### **Ficha técnica:**

**Nombre:** Cuestionario que evalúa la calidad de servicio

**Autora:** Regina Barreda

**Año:** 2022

**Ámbito de aplicación:** Mayores de 18 años

**Administración:** Individual y colectivo

**Duración:** 15 minutos

El cuestionario de calidad de servicio se construyó por medio del modelo SERVQUAL, este instrumento está compuesto por 15 ítems, representado por 3 dimensiones: elementos tangibles (5 ítems), empatía (5 ítems), y capacidad de respuesta (5 ítems). Asimismo, con alternativa de tipo de escala Likert desde 1 = muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, y 5 = muy bueno (20).

## **Instrumento 2**

### **Ficha técnica:**

**Nombre:** Cuestionario que evalúa la satisfacción del paciente

**Autora:** Regina Barreda

**Año:** 2022

**Ámbito de aplicación:** Mayores de 18 años

**Administración:** Individual y colectivo

**Duración:** 15 minutos

El cuestionario de satisfacción del paciente está compuesto por 9 ítems, representado por 3 dimensiones: rendimiento percibido (3 ítems), cumplimiento de expectativas (3 ítems), y niveles de satisfacción (3 ítems). Asimismo, con alternativa de tipo de escala Likert desde 1 = totalmente insatisfecho, 2 = insatisfecho, 3 = regular, 4 = satisfecho, y 5 = totalmente satisfecho (20).

### **3.7.3. Validación**

Con relación a la validez, el cuestionario de calidad de servicio pasó por criterio de 3 jueces expertos, quienes determinaron que el instrumento presentó una estructura de contenido **aplicable** y aceptable para ser utilizado (20).

Por otra parte, el cuestionario de satisfacción del paciente paso por criterio de 3 jueces expertos, quienes determinaron que el instrumento presentó una estructura de contenido **aplicable** y aceptable para ser utilizado. (20).

### **Jueces Expertos**

<b>Validador</b>	<b>Juicio</b>
<i>Mg. Stephanie Mercedes Llerena Romero</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Rosario Eliana Patiño Espinoza</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Carmen Huamani Huamani</i>	<i>Aplicable</i>

### **3.7.4 Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad del instrumento de calidad de servicio, éste presentó un Alfa de Cronbach de 0,924. Por otro lado, el segundo instrumento de satisfacción del paciente presentó un Alfa de Cronbach de 0,804.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

La aplicación de los instrumentos fue efectuada de manera presencial, por medio de la encuesta a los pacientes de una clínica privada de Lima. Asimismo, una vez aplicado a la muestra total de 80 pacientes, se produjo a trasladar los datos de la encuesta en físico a una hoja de Microsoft Excel; posteriormente, se transfirió al programa SPSS v25 con la finalidad de decodificar los datos para así poder responder por medio de tablas y figuras las hipótesis planteadas en la investigación.

En tal sentido, se presentan las frecuencias de las variables y las inferencias entre variable con variable y variable con dimensiones. No obstante, para determinar si el coeficiente de correlación sea Rho Spearman o Pearson, los datos de las variables y dimensiones pasaran por criterio de normalidad para determinar si los datos son normales o no normales, al ser no normales se considerará Rho Spearman pertenecientes a una distribución de datos no paramétricos, si los datos son normales se considerará Pearson pertenecientes a una distribución de datos paramétricos.

### **3.9. Aspectos éticos**

De acuerdo con los principios de éticas fundamentales se establece los siguientes criterios en toda investigación: el respeto a las personas, es decir proteger la autonomía personal de cada individuo en su libre decisión y libertad; beneficencia, en reducir los riesgos que puedan estar presentando en posibles daños a su integridad física y mental; y la justicia, donde se utilizan aquellos procedimientos razonables contribuyentes a hechos que no perjudiquen la integridad de la persona.

Por otro lado, dentro de los aspectos éticos de valoración de riesgos y beneficios, está considera no causar ningún tipo de daño o minimizar los beneficios disminuidos o posibles daños a una persona a coste de un de favoritismo para otros (51).

## CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados demográficos

Tabla 1.

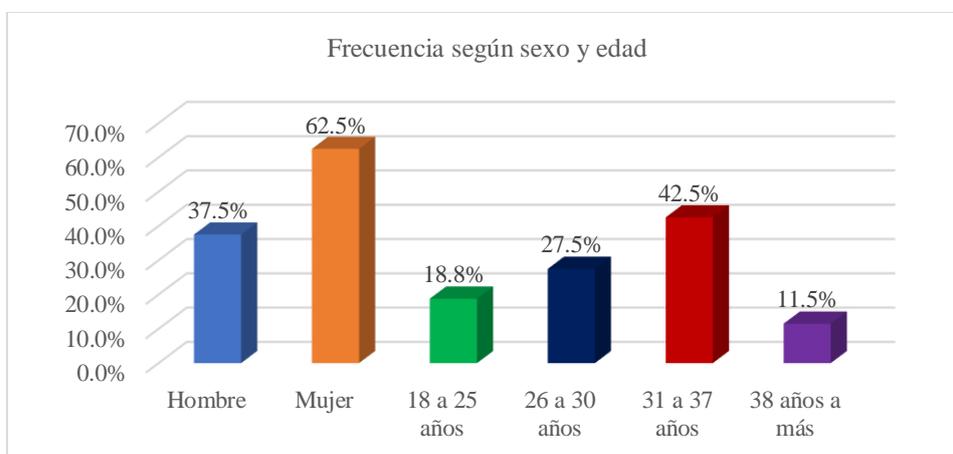
*Distribución de la frecuencia según sexo y edad*

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	30	37,5%
Mujer	50	62,5%
Total	80	100%
18 a 25 años	15	18,8%
26 a 30 años	22	27,5%
31 a 37 años	34	42,5%
38 años a más	9	11,3%
Total	80	100%

*Nota: Elaboración propia*

Figura 1.

*Columnas agrupadas según sexo y edad*



*Nota: Elaboración propia*

En la presentación de la tabla y figura 1, del 100% de pacientes en el área de triaje se registran 30 hombres (37,5%) y 50 mujeres de (62,5%). Asimismo, se registra que entre 18 a 25 años presentan 18,8%, entre 26 a 30 años un 27,5%, entre 31 a 37 años un 42,5% y entre los 38 años a más un 11,5%.

#### 4.1.2. Análisis descriptivos a través de tablas cruzadas

Tabla 2.

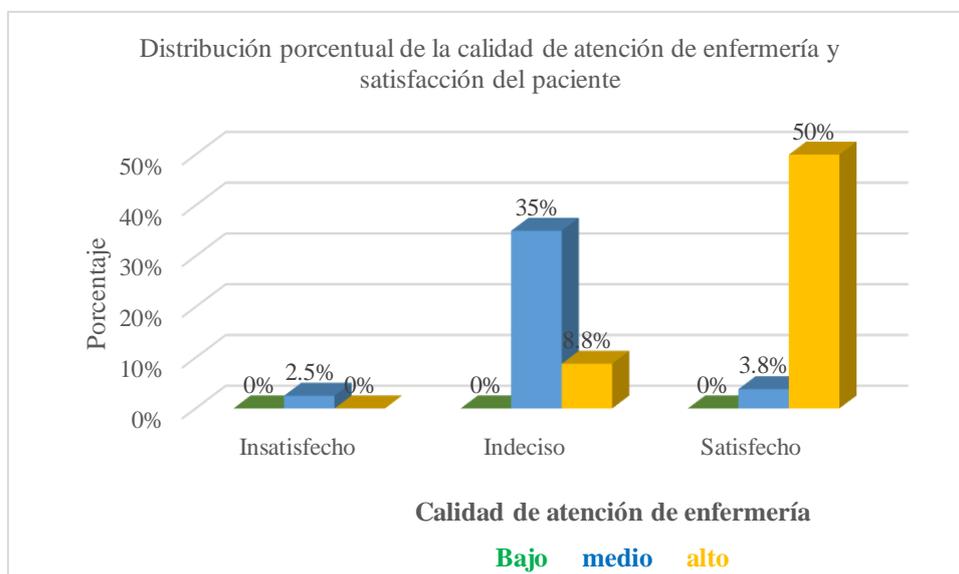
*Distribución de la frecuencia de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total
		Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	
Calidad de atención de enfermería	Bajo	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%
	Medio	2	28	3	33
		2,5%	35%	3,8%	41,3%
	Alto	0	7	40	47
		0%	8,8%	50%	58,8%
Total		2	35	43	80
		2,5%	43,8%	53,8%	100%

*Nota: Elaboración propia*

Figura 2.

*Distribución porcentual de tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente*



*Nota: Elaboración propia*

En la tabla y figura 2, los pacientes demuestran que la calidad de atención de enfermería es medio con una insatisfacción de 2,5%, indecisión de 35% y satisfacción de

3,8%; asimismo, la calidad de atención de enfermería es alto con una insatisfacción de 0%, indecisión de 8,8% y satisfacción de 50%.

Tabla 3.

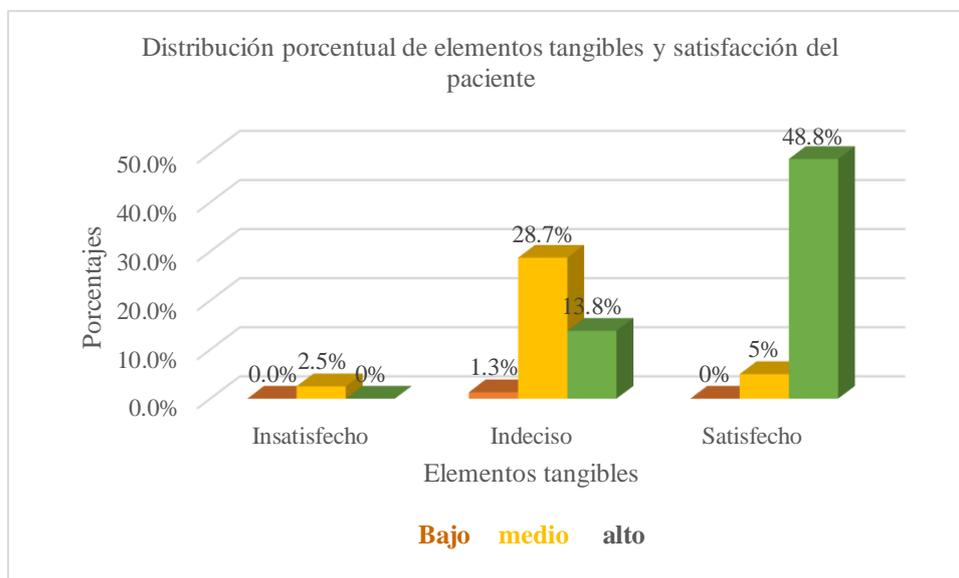
*Distribución de la frecuencia de los elementos tangibles y la satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total
		Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	
Elementos tangibles	Bajo	0	0	0	0
		0%	0%	0%	0%
	Medio	1	26	4	31
		1,3%	32,5%	5%	38,8%
	Alto	1	9	39	49
		1,3%	11,3%	48,8%	61,3%
Total		2	35	43	80
		2,5%	43,8%	53,8%	100%

*Nota: Elaboración propia*

Figura 3.

*Distribución porcentual de tablas cruzadas de elementos tangibles y la satisfacción del paciente*



*Nota: Elaboración propia*

En la tabla y figura 3, los pacientes demuestran que los elementos tangibles son medios con una insatisfacción de 1,3%, indecisión de 32,5% y satisfacción de 5%; asimismo,

los elementos tangibles son altos con una insatisfacción de 1,3%, indecisión de 11,3% y satisfacción de 48,8%.

Tabla 4.

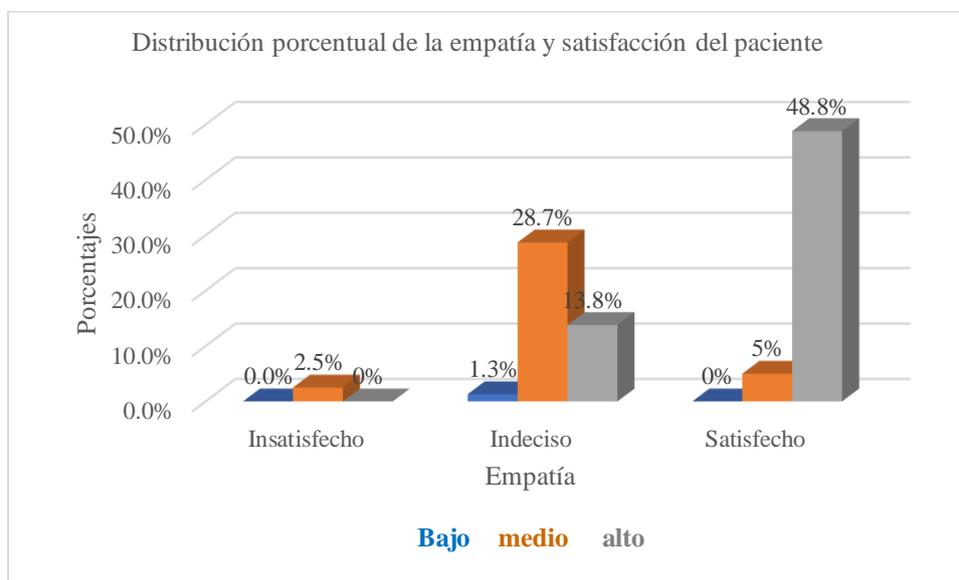
*Distribución de la frecuencia de la empatía y la satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total
		Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	
Empatía	Bajo	1	1	0	2
		1,3%	1,3%	0%	2,5%
	Medio	1	25	3	29
		1,3%	31,3%	3,8%	36,3%
	Alto	0	9	40	49
		0%	11,3%	50%	61,3%
Total		2	35	43	80
		2,5%	43,8%	53,8%	100%

*Nota: Elaboración propia*

Figura 4.

*Distribución porcentual de tablas cruzadas de la empatía y la satisfacción del paciente*



*Nota: Elaboración propia*

En la tabla y figura 4, los pacientes demuestran que la empatía es baja con una insatisfacción de 1,3%, indecisión de 1,3% y satisfacción de 0%; además, la empatía es medio con una insatisfacción de 1,3%, indecisión de 31,3% y satisfacción de 3,8%;

asimismo, la empatía alta con una insatisfacción de 0%, indecisión de 11,3% y satisfacción de 50%.

Tabla 5.

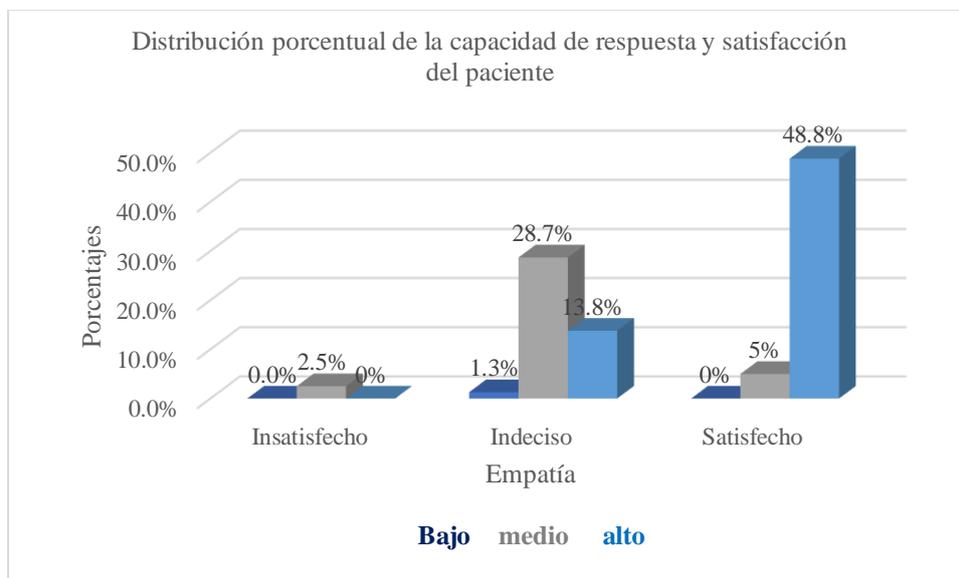
*Distribución de la frecuencia de la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente*

		Satisfacción del paciente			Total
		Insatisfecho	Indeciso	Satisfecho	
Capacidad de respuesta	Bajo	0	1	0	1
		0%	1,3%	0%	1,3%
	Medio	2	23	4	29
		2,5%	28,7%	5%	36,3%
	Alto	0	11	39	49
		0%	13,8%	48,8%	61,3%
Total		2	35	43	80
		2,5%	43,8%	53,8%	100%

*Nota: Elaboración propia*

Figura 5.

*Distribución porcentual de tablas cruzadas de la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente*



*Nota: Elaboración propia*

En la tabla y figura 5, los pacientes demuestran que la capacidad de respuesta es baja con una insatisfacción de 0%, indecisión de 1,3% y satisfacción de 0%; además, la capacidad

de respuesta es medio con una insatisfacción de 2,5%, indecisión de 28,7% y satisfacción de 5%; asimismo, la capacidad de respuesta alta con una insatisfacción de 0%, indecisión de 13,8% y satisfacción de 48,8%.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

Tabla 6.

*Prueba de normalidad*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>						
		Calidad de atención de enfermería	Elementos tangibles	Empatía	Capacidad de respuesta	Satisfacción del paciente
N		80	80	80	80	80
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	58,28	19,31	19,43	19,54	37,39
	Desv. Desviación	10,066	3,377	3,585	3,714	7,409
	Máximas diferencias extremas					
	Absoluto	,103	,132	,174	,117	,112
	Positivo	,094	,132	,174	,113	,112
	Negativo	-,103	-,124	-,128	-,117	-,091
Estadístico de prueba		,103	,132	,174	,117	,112
Sig. asintótica(bilateral)		,035 <sup>c</sup>	,002 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,009 <sup>c</sup>	,014 <sup>c</sup>
a. La distribución de prueba es normal.						
b. Se calcula a partir de datos.						
c. Corrección de significación de Lilliefors.						

De acuerdo en la tabla 6, es importante mencionar que la prueba de K.S es sugerida cuando las muestras sean mayores a 50. Asimismo, se evidencia que la distribución de los datos no es normal, ya que el nivel de significancia asintótica bilateral mantiene una puntuación menor a 0,05. Por tanto, se recomienda el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

#### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

H<sub>1</sub>: Sí existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:  $p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>1</sub>;  $p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>2</sub>

Tabla 7.

*Correlación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente*

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente	Valor	Sig. (unilateral)	N.º de casos válidos
Rho de Spearman	,874 <sup>***</sup>	,000	80

*Nota: Elaboración propia*

En la tabla 7, se presentó una correlación positiva alta de (Rho = ,874) y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . Esto demuestra que, rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Es decir, sí existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: No existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

H<sub>1</sub>: Sí existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

Tabla 8.

*Correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente*

Elementos tangibles y satisfacción del paciente	Valor	Sig. (unilateral)	N.º de casos válidos
Rho de Spearman	,786 <sup>***</sup>	,000	80

*Nota: Elaboración propia*

En la tabla 8, se presentó una correlación positiva alta de ( $Rho = ,786$ ) y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . Esto demuestra que, rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Es decir, sí existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

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

$H_0$ : No existe relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

$H_1$ : Sí existe relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

Tabla 9.

*Correlación entre la empatía y la satisfacción del paciente*

Empatía y satisfacción del paciente	Valor	Sig. (unilateral)	N.º de casos válidos
Rho de Spearman	,836 <sup>***</sup>	,000	80

*Nota: Elaboración propia*

En la tabla 9, se presentó una correlación positiva alta de ( $Rho = ,836$ ) y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . Esto demuestra que, rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Es decir, sí existe relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

### **Prueba de hipótesis específica 3**

$H_0$ : No existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

$H_1$ : Sí existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

Tabla 10.

*Correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente*

Capacidad de respuesta y satisfacción del paciente	Valor	Sig. (unilateral)	N.º de casos válidos
Rho de Spearman	,847 <sup>***</sup>	,000	80

*Nota: Elaboración propia*

En la tabla 10, se presentó una correlación positiva alta de (Rho = ,847) y un nivel de significancia de  $p < 0,05$ . Esto demuestra que, rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Es decir, sí existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

#### **4.1.3. Discusión de resultados**

En respuesta al objetivo general, en la tabla 7 se evidenció una relación positiva muy alta con valores de ( $r = ,874$ ;  $p < ,000$ ); esto demostró que, al ser un nivel de significancia menor que 0,05, permitió aceptar que, existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023. Este resultado se asemeja con lo encontrado en Ecuador por Peña (2020), quien identificó valores de ( $r = ,910$ ;  $p < ,000$ ) (17). También, es semejante a los encontrados por Vargas (2021) quien identificó resultados con valores de ( $r = ,941$ ;  $p < ,000$ ), aceptando que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de clientes de una clínica privada en Huancayo (24). A su vez, se asocia a los encontrados por Albashayreh et al (2019), quienes identificaron resultados con valores de ( $r = ,725$ ;  $p < ,000$ ), aceptaron que existe relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería de un hospital público en Arabia Saudita. Finalmente, se asocia con los encontrados con Pizarro (2022), identificó resultados con valores de ( $r = ,723$ ;  $p < ,000$ ), aceptando que existe relación entre

la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de una posta de Salud en Andahuaylas (21). Por otro lado, Vargas (2022), identificó resultados con valores de ( $r = ,427$ ;  $p < ,000$ ), permitiendo aceptar que existe relación de la satisfacción del usuario externo y la calidad de servicio de un Policlínico de Cajamarca (22). También, asociándose a los resultados encontrados por Barreda (2022), con valores de ( $r = ,605$ ;  $p < 000$ ), aceptando que existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del SIS en Arequipa (20). También, similares a los hallados por Özşaker et al. (2021), identificaron valores de ( $r = ,665$ ;  $p < ,000$ ), aceptando que existe un grado de percepción de atención y satisfacción en los cuidados de las enfermeras en los pacientes de un hospital en Turquía. Algo semejante ocurrió con lo hallado por Guerra (2021) dando a conocer resultados con valores de ( $r = ,665$ ;  $p < 000$ ), aceptando que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes de medicina general de un Policlínico en Manchay (23). Por otra parte, Campoverde (2021) encontró valores de ( $r = ,584$ ;  $p < ,000$ ), aceptando que existe relación entre la satisfacción de usuarios externos y la calidad de atención en el periodo de pandemia en un consultorio médico en Guayaquil (16).

En respuesta al primer objetivo específico, en la tabla 8 se evidenció una relación positiva muy alta con valores de ( $r = ,786$ ;  $p < ,000$ ). En este orden, el resultado mantiene semejanza por los hallados en Barreda (2022), quien identificó valores de ( $r = ,634$ ;  $p < 000$ ), aceptando que existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del SIS en Arequipa (20). Sin embargo, difiere en el nivel de relación pero de igual forma es aceptable, ya que Guerra (2021) encontró valores de ( $r = ,366$ ;  $p < 000$ ), aceptando que existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción en pacientes de medicina general de un Policlínico en Manchay (23).

En respuesta al segundo objetivo específico, en la tabla 9 se evidenció una relación positiva muy alta con valores de ( $r = ,836$ ;  $p < ,000$ ). En este sentido, el resultado mantiene

semejanza por los hallados por Peña (2020) determinó una relación positiva muy alta con valores de ( $r = ,872$ ;  $p < ,000$ ), aceptando que existe cercanía entre la satisfacción del cliente externo y la empatía de la calidad de atención hospitalario en Ecuador (17). Sin embargo, los siguientes investigadores difieren en el nivel de relación pero de igual manera mantienen semejanza con los resultados encontrados en la investigación, donde Barreda (2022), quien identificó valores de ( $r = ,634$ ;  $p < 000$ ), aceptando que existe relación entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del SIS en Arequipa (20). También, semejante a los hallados por Campoverde (2021), quien identificó valores de ( $r = ,431$ ;  $p < ,000$ ), aceptando que existe relación entre la satisfacción de usuarios externos y la empatía de la calidad de atención en el periodo de pandemia en un consultorio médico en Guayaquil (16).

En respuesta al tercer objetivo específico, en la tabla 10 se evidenció una relación positiva muy alta con valores de ( $r = ,847$ ;  $p < ,000$ ). Los resultados encontraron evidencias semejanza de nivel cercano a una relación positiva alta, los siguientes investigadores demostraron niveles de relación positiva moderada, empezando por Peña (2020), quien identificó valores de ( $r = ,668$ ;  $p < ,000$ ), aceptando que existe cercanía entre la satisfacción del cliente externo y la capacidad de respuesta de la calidad de atención hospitalario en Ecuador (17). Además, semejante a los encontrados por Barreda (2022), quien identificó valores de ( $r = ,573$ ;  $p < 000$ ), aceptando que existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del SIS en Arequipa (20). Finalmente, similar a los encontrados por Campoverde (2021), quien identificó valores de ( $r = ,385$ ;  $p < ,000$ ), aceptando que existe relación entre la satisfacción de usuarios externos y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en el periodo de pandemia en un consultorio médico en Guayaquil (16).

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusión**

#### **Primero**

Se determinó la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023; alcanzó una relación de ( $r = ,874$ ;  $p < ,000$ ) representándose como una relación estadística positiva muy alta.

#### **Segundo**

Se analizó la relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023; alcanzó una relación de ( $r = ,786$ ;  $p < ,000$ ) representándose como una relación estadística positiva muy alta.

#### **Tercero**

Se identificó la relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023; alcanzó una relación de ( $r = ,836$ ;  $p < ,000$ ) representándose como una relación estadística positiva muy alta.

#### **Cuarto**

Se conoció la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023; alcanzó una relación de ( $r = ,847$ ;  $p < ,000$ ) representándose como una relación estadística positiva muy alta.

## **5.2. Recomendaciones**

### **Primero**

Se recomienda que el personal de enfermería debe fortalecer y enfatizar las habilidades de comunicación empática, capacidad de respuesta y la atención centrada en el paciente, ya que se ha evidenciado que los pacientes perciben un nivel alto de 50% de calidad de atención para sentirse satisfechos.

### **Segundo**

Se recomienda dar prioridad a los elementos tangibles, empatía y capacidad de respuesta en el paciente y la calidad de la atención de enfermería en todos los aspectos de la prestación de atención no solo en el área de triaje, si no en otras áreas de enfermería para así continuar la práctica a los resultados positivos que pueden encontrar entre la satisfacción que perciba el paciente por la atención que recibe por el profesional de enfermería.

### **Tercero**

Se recomienda implementar políticas de gestión de sistematización y estructuración del servicio que se brinda la paciente, con el propósito de garantizar la continuidad de la satisfacción laboral y la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

### **Cuarto**

Se recomienda a posteriores investigadores del sector salud considerar los resultados obtenidos en la investigación y corroborarlos en una muestra de mayor representación, con la finalidad de evidenciar que los resultados encontrados mantienen importancia de relación entre la calidad de atención y la satisfacción que percibe el paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Siches I, Vega J, Chomalí M, Yarza B, Estay R, Goyenechea M, et al. El impacto de covid19 en el sistema de salud y propuestas para la reactivación. Col Med Chile [Internet]. 2020; Available from: <https://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2020/08/reactivacion-sanitaria.pdf>
3. IPSOS. Global Health Monitor 2021. 2021;(October):34. Available from: <https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/news/documents/2021-10/Global-health-service-monitor-2021-ipsos.pdf>
4. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad. 2020; Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Naciones Unidas. Cada minuto mueren cinco pacientes por errores médicos [Internet]. 2019. Available from: <https://news.un.org/es/story/2019/09/1462252>
6. Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. Banco Mund [Internet]. 2018; Available from: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
7. Martín J. Las quejas por negligencias médicas subieron un 25% en 2021 [Internet]. Noticias España. 2021. Available from: <https://www.rtve.es/noticias/20220117/defensor-paciente-balance-negligencias->

2021/2257680.shtml

8. Ministerio de Salud. Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención. MINSa [Internet]. 2021; Available from: [www.minsa.gob.pe](http://www.minsa.gob.pe)
9. Agencia Peruana de Noticias Andina. Susalud: más de 11 mil denuncias fueron atendidas desde el inicio de la pandemia [Internet]. 2022. Available from: <https://andina.pe/agencia/noticia-susalud-mas-11-mil-denuncias-fueron-atendidas-desde-inicio-de-pandemia-885274.aspx>
10. Defensoria del Pueblo Peru. Imposibilidad de atención en los servicios de salud de Lima es inminente [Internet]. 2020. Available from: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-imposibilidad-de-atencion-en-los-servicios-de-salud-de-lima-es-inminente/>
11. Ministerios de salud. Derechos y deberes del paciente [Internet]. 2021. Available from: <https://www.incn.gob.pe/calidad-en-salud/derechos-y-deberes-del-paciente/>
12. Coman E, Diaconu A, Schmitz L, Repanovici A, Baritz M, Coman C, et al. Patient satisfaction with private recovery services and importance of physician behavior during COVID time. *Healthc* [Internet]. 2021;9(8):1–16. Available from: <https://doi.org/10.3390/healthcare9080928>
13. Ballantyne H, Achour N. The Challenges of Nurse Redeployment and Opportunities for Leadership during COVID-19 Pandemic. *Disaster Med Public Health Prep* [Internet]. 2022;(1). Available from: <https://doi.org/10.1017/dmp.2022.43>.
14. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev la Fac Med Humana* [Internet]. 2020;20(3):397–403. Available from:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext)

15. Özşaker E, Sevilmiş H, Özcan Y, Samast M. Nursing Care Perception and Satisfaction Levels of Surgical Patients. *J Contemp Med* [Internet]. 2021;11(1):1–9. Available from: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/jcm/issue/58926/711131>
16. Campoverde A. Calidad de atención y satisfacción de usuarios externos en tiempos de COVID-19 de una consulta privada médica en Guayaquil, 2020 [Internet]. Tesis de maestría, Univesidad César Vallejo; 2021. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59578>
17. Peña J. Satisfacción del usuario externo hospitalizado y la calidad de atención del Hospital Básico IESS Ancón, Ecuador, 2020 [Internet]. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo; 2021. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
18. Albashayreh A, Al-Rawajfah O, Al-Awaisi H, Karkada S, Al-Sabei S. Psychometric Properties of an Arabic Version of the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality Questionnaire. *J Nurs Res* [Internet]. 2019;27(1):1–9. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6369869/>
19. Javed S, Ilyas F. Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan—the patients’ expectations. *Int J Health Care Qual Assur* [Internet]. 2018;31(6):489–501. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6369869/>
20. Barreda R. Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Seguro Integral de Salud Región Arequipa 2021 [Internet]. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo; 2022. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79751>

21. Pizarro M. Calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios del puesto de Salud de Choccepuquio, provincia de Andahuaylas, 2021 [Internet]. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo; 2022. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86504>
22. Vargas S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Policlínico Policial Cajamarca [Internet]. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo; 2022. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80229>
23. Guerra E. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el Policlínico “clínica Santa Rosa de Manchay” 2020 [Internet]. Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio De Loyola; 2021. Available from: <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/11549>
24. Vargas C. Calidad de atención y satisfacción según los pacientes de una clínica privada, Huancayo 2021 [Internet]. Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener; 2021. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5665>
25. Habbal Y. Determining Patient’s Satisfaction with Medical Care. Int Conf Secur Manag [Internet]. 2007;25–8. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-psicologica-207-pdf-S012143811730019X>
26. Teshnizi S, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi S, Ghani J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. Int J Qual Heal Care [Internet]. 2018;30(2):82–9. Available from: <https://academic.oup.com/intqhc/article/30/2/82/4835623?login=false>
27. Abdoalghfar A, Fadlallah H. Patient’s satisfaction with nursing care in medical and surgical departments in khartoum state hospitals. Pak-Euro J Med Life Sci [Internet]. 2021;4(4):283–90. Available from:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6369869>

28. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iran J Nurs Midwifery Res* [Internet]. 2020;25(6):471–5. Available from: [https://www.ijnmrjournal.net/temp/IranianJNursingMidwiferyRes256471-6206808\\_014326.pdf](https://www.ijnmrjournal.net/temp/IranianJNursingMidwiferyRes256471-6206808_014326.pdf)
29. Kuang-Ming K, Chung-Feng L, Talley P, Su-ya P. Strategic improvement for quality and satisfaction of hospital information systems. *J Healthc Eng* [Internet]. 2018;1–15. Available from: <https://www.hindawi.com/journals/jhe/2018/3689618/>
30. Sharifi T, Hosseini S, Mohammadpour, Javan-Noughabi J, Ebrahimipour H, Hooshmand E. Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2021;21(1):1–7. Available from: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-021-06405-4>
31. Umoke M, Umoke P, Nwimo I, Nwalieji C, Onwe R, Emmanuel N, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Med* [Internet]. 2020;8(2):1–9. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2050312120945129>
32. Mutia I, Wahyuni S, Girsang E, Novalinda C. Relationship of Nursing Service Quality to Patient Satisfaction Levels in Balimbing Hospital 2018. *Int J Res Rev* [Internet]. 2019;6(8):77–85. Available from: [https://www.ijrrjournal.com/IJRR\\_Vol.6\\_Issue.8\\_Aug2019/IJRR0015.pdf](https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.6_Issue.8_Aug2019/IJRR0015.pdf)
33. Jerome C. SERVQUAL Measurement in a Healthcare Setting : Before and After Corrective Strategy Implementation. 2021;10(1):375–85. Available from:

<https://digitalcommons.kennesaw.edu/amj/vol10/iss1/3>

34. Lee M. Estudio sobre la Calidad del Servicio de Enfermería y la Satisfacción Percibida por los Pacientes Internados. 2017;3(4):506–17. Available from: <https://synapse.koreamed.org/articles/1062970>
35. Gishu T, Weldetsadik A, Tekleab A. Patients' perception of quality of nursing care; A tertiary center experience from Ethiopia. BMC Nurs [Internet]. 2019;18(1):1–6. Available from: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12912-019-0361-z.pdf>
36. Mom A, Meyet R. Assessing User Satisfaction with the Quality of Healthcare Services in Cameroon Background and context [Internet]. Africa: The African Economic Research Consortium; 2020. Available from: <http://publication.aercafricalibrary.org/handle/123456789/1976%0Ahttps://www.africanportal.org/publications/assessing-user-satisfaction-quality-healthcare-services-cameroon/>
37. Karsana W, Murhadi W. Effect Of Service Quality And Patient Satisfaction On Behavioral Intention. J Entrep Bus [Internet]. 2021;2(1):25–36. Available from: <https://www.semanticscholar.org/paper/EFFECT-OF-SERVICE-QUALITY-AND-PATIENT-SATISFACTION-Murhadi-Karsana/29999ac2ab835e8b6b94426a8cb1eeb0f3a6fc48>
38. Mostafa S, Mostafa A. Effect of Physical Activity and Health Behavior on Staff Nurses' Job Performance. EjnsrJournalsEkbEg [Internet]. 2022;2(2):269–77. Available from: [https://ejnsr.journals.ekb.eg/article\\_212575\\_81cb1ad3b36c799084868187414ee419.pdf](https://ejnsr.journals.ekb.eg/article_212575_81cb1ad3b36c799084868187414ee419.pdf)

39. Forero D, Gómez A. Comparison of measurement models based on expectations and perceived performance for the satisfaction study in health services. *Suma Psicológica* [Internet]. 2017;24(2):87–96. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-psicologica-207-pdf-S012143811730019X>
40. Dcunha S, Suresh S. Patients' Expectations - A Study in a Selected Hospital. *Int J Heal Sci Res* [Internet]. 2018;8(June):232. Available from: [www.ijhsr.org](http://www.ijhsr.org)
41. Duan X, Shi Y. Current status of quality evaluation of nursing care through director review and reflection from the nursing quality control centers. *Int J Clin Exp Med* [Internet]. 2014;7(10):3737–45. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4238509/>
42. Al-Hussami M, Al-Momani M, Hammad S, Maharmeh M, Darawad M. Patients' perception of the quality of nursing care and related hospital services. *Heal Prim Care* [Internet]. 2017;1(2):1–6. Available from: <https://www.academia.edu/download/74085083/HPC-1-110.pdf>.
43. Jain K. Patient satisfaction. *Off Endovasc Centers* [Internet]. 2019;3(3):141–6. Available from: [10.1016/B978-0-323-67969-5.00018-6](https://doi.org/10.1016/B978-0-323-67969-5.00018-6)
44. Megha M. Importancia de medir la satisfacción del paciente [Internet]. *Zonka*. 2020. Available from: <https://www.zonkafeedback.com/blog/importance-of-measuring-patient-satisfaction>
45. Bermúdez-Hernández J, Palacios-Moya2 L, Valencia-Arias1 A, Brand-Piedrahita2 L. A proposed model of user satisfaction with medical emergency services by using the SERVQUAL model. *J Pharm Pharmacogn Res* [Internet]. 2021;9(6):859–69. Available from: [https://www.researchgate.net/profile/Gabino-Garrido-2/publication/353174806\\_A\\_proposed\\_model\\_of\\_user\\_satisfaction\\_with\\_medical\\_e](https://www.researchgate.net/profile/Gabino-Garrido-2/publication/353174806_A_proposed_model_of_user_satisfaction_with_medical_e)

mergency\_services\_by\_using\_the\_SERVQUAL\_model/links/60ebdeb60fbf460db8f  
db6c3/A-proposed-model-of-user-satisfaction-with-medical

46. Gosso F. hiper satisfaccion del cliente [Internet]. 2010. Available from:  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=f0th8fk8lgsC&oi=fnd&pg=PA6&dq=Gosso++HIPERSATISFACCION+AL+CLIENTE&ots=pBVvQlwdtm&sig=yEt7y3vgvOENXrhaSVofL3\\_sbJ4#v=onepage&q=Gosso HIPERSATISFACCION AL CLIENTE&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=f0th8fk8lgsC&oi=fnd&pg=PA6&dq=Gosso++HIPERSATISFACCION+AL+CLIENTE&ots=pBVvQlwdtm&sig=yEt7y3vgvOENXrhaSVofL3_sbJ4#v=onepage&q=Gosso HIPERSATISFACCION AL CLIENTE&f=false)
47. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Rev Digit Investig en Docencia Univ [Internet]. 2019;13(1):101–22. Available from:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
48. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 6th ed. México: Mc Graw Hill; 2014. Available from:  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
49. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación. Cualitativa - Cuantitativa [Internet]. 5ta ed. Bogota, Colombia: Ediciones de la U; 2018. Available from: <https://universoabierto.org/2021/03/30/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis/>
50. Hernández-Sampieri R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6th ed. McGraw-Hill Education; 2014.
51. Fernández N. El informe belmont y los principios éticos fundamentales [Internet]. Escuela de líderes. Masters Online, Cursos y Postgrados. 2020. Available from:  
<https://www.inesem.es/revistadigital/juridico/informe-belmont/>

52. Maylle T. Factores de riesgo y accidentes laborales en enfermería en un Hospital Público, Cercado de Lima, 2018 [Internet]. Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo; 2019. Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31985>

## ANEXO

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>		Elementos tangibles	
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.	Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.	Calidad de atención de enfermería	Empatía	<b>Tipo de investigación:</b>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Capacidad de respuestas	Básico
¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023?	Identificar la relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.	Existe relación entre los elementos tangibles de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.		Rendimiento percibido	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo
¿Cuál es la relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023?	Identificar la relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.	Existe relación entre la empatía de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.	Satisfacción del paciente	Cumplimiento de expectativas	<b>Método:</b> Hipotético deductivo
¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023?	Identificar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.	Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje de una clínica privada de Lima, 2023.		Niveles de satisfacción	<b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional
					<b>Diseño:</b> No experimental, corto transversal

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

**Introducción:** Buen día, mi nombre es Christy Clavijo, soy Bachiller de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener y estoy realizando una encuesta para mi tesis de licenciatura. Lo cual, me gustaría contar con su apoyo. La encuesta es totalmente anónima y voluntaria y las respuestas que brinde serán confidenciales y se usarán para fines estrictamente académicos.

**Instrucciones:** A continuación, se les presentan preguntas. Se les pide leer detenidamente para poder responder adecuadamente, marcando con una aspa o X la respuesta que usted considere la correcta

### *Cuestionario que mide la variable calidad de atención de enfermería*

**Datos personales:**

**Sexo:** Hombre\_\_\_\_\_ Mujer\_\_\_\_\_

**Edad:**

- a. 18 a 25 años
- b. 26 a 30 años
- c. 31 a 37 años
- d. 38 años a más

MM: Muy malo	M: Malo	R: Regular	B: Bueno	MB: Muy bueno			
1	2	3	4	5			
Preguntas			Alternativas				
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Como considera los ambientes del centro de atención.						
2.	Como considera la señalética de la institución.						
3.	Considera que el personal que la atendió tiene apariencia presentable.						
4.	El personal que la atendió se encuentra identificado.						
5.	Considera adecuado los horarios de atención.						
<b>Dimensión 2: Empatía</b>							
6.	Considera que el personal que atendió lo escucho de manera atenta.						
7.	El personal que la atendió comprendió su consulta.						
8.	Considera que fue eficiente el servicio recibido						
9.	El personal que atendió se identificó con sus necesidades.						
10.	Considera que le ofrecieron la información adecuada.						

<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>						
11.	Considera que el servicio ha sido brindado sin errores.					
12.	El personal que la atendió mostró un sincero interés en absolver mi consulta.					
13.	Considera que hubo amabilidad en la atención.					
14.	Considera que el servicio ha sido oportuno.					
15.	El personal que la atendió se encuentra preparado.					

*Cuestionario que mide la variable satisfacción del usuario*

<b>TI: Totalmente Insatisfecho</b>	<b>I: Insatisfecho</b>	<b>R: Regular</b>	<b>S: Satisfecho</b>	<b>TS: Totalmente Satisfecho</b>			
1	2	3	4	5			
<b>Preguntas</b>			<b>Alternativas</b>				
<b>Dimensión 1: Rendimiento percibido</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Como considera el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido.						
2.	Como califica el trato recibido.						
3.	Considera que dieron respuesta a la consulta formulada.						
<b>Dimensión 2: Cumplimiento de expectativas</b>							
4.	El servicio recibido fue lo esperado.						
5.	El trato del personal fue amable.						
6.	Considera que fue eficiente el servicio recibido.						
7.	Recomendaría este centro de atención.						
<b>Dimensión 3: Nivel de satisfacción</b>							
8.	El personal le dio información adicional a la solicitada.						
9.	El servicio supero las expectativas que tenía.						
10.	Como considera la predisposición del personal para ayudar.						

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>Universidad Wiener on 2023-10-14</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2023-03-29</b> Submitted works	1%
3	<b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b> Internet	1%
4	<b>repositorio.ucss.edu.pe</b> Internet	1%
5	<b>uwiener on 2023-05-19</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-02-03</b> Submitted works	<1%
7	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Internet	<1%