



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

Tesis

Calidad de atención del personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao - 2024

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería**

Presentado por:

Autora: Aquise Najarro, Elizabeth

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-4935-884X>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

Lima – Perú

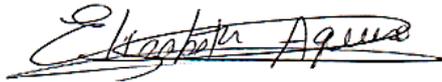
2024

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

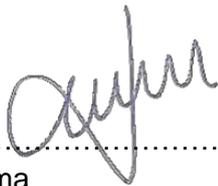
Yo, Aquisé Najarro Elizabeth egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Calidad de atención del personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao - 2024" Asesorado por el docente: Mori Castro Jaime Alberto DNI 07537045 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de 18 (dieciocho) código 14912:365440466 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
 Aquisé Najarro Elizabeth
 DNI: 40187250



.....
 Firma
 Aquisé Najarro Elizabeth
 DNI: 07537045

Lima, 31 de julio de 2024

Tesis

Calidad de atención del personal de enfermería y su relación con el
nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en Servicio de
Cirugía de un Hospital del Callao - 2024

Título

Línea de investigación

Salud, enfermedad y ambiente

Asesor

ASESOR: MG. MORI CASTRO, Jaime Alberto

CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

DEDICATORIA:

El presente trabajo va dedicado a Dios por guiarme en mi vida, y permitirme alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO:

A todos los docentes de la Universidad Norbert Wiener por sus conocimientos en el proceso de mi estudio, gracias por su paciencia y orientación.

JURADO

Presidente:

Mg.secretario:

Mg.Vocal:

Mg.

ÍNDICE

Portada	¡Error! Marcador no definido.
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	vi
Resumen	8
Abstract	9
CAPITULO I EL PROBLEMA	10
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1. Teórica	14
1.4.2. Metodológica	14
1.4.3. Práctica	14
1.5. Limitaciones de la investigación	15
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Base Teórica	19
2.3. Formulación de hipótesis	25
2.3.1. Hipótesis general	25
2.3.2. Hipótesis específicas	25
CAPITULO III. METODOLOGÍA	26
3.1. Método de la investigación	26
3.2. Enfoque de la investigación	26
3.3. Tipo de investigación	26
3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, muestra y muestreo	27

3.6. Variables y operacionalización Variables de estudio	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.7.1. Técnica	32
3.7.2. Descripción de instrumentos	32
3.7.3. Validación	32
3.7.4. Confiabilidad	33
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	34
3.9. Aspectos éticos	35
CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS	36
4.1. Resultados	36
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	36
4.1.2 Prueba de hipótesis	43
4.1.3 Discusión de resultados	47
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1. Conclusiones	49
5.2. Recomendaciones	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	60
Anexo 1. Matriz de consistencia	61
Anexo 2: Instrumentos de medición	62
Anexo 3: Consentimiento informado en un estudio de investigación	68
Anexo 4: Informe del turitin	69

Resumen

El vínculo entre la enfermera -paciente es fundamental en todos los procesos de atención al paciente; por ello conocer la calidad y el nivel de satisfacción percibida por el usuario es esencial para la mejora continua brindados de los servicios de salud. Objetivo: Analizar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital público Callao 2024. Metodología: Se desarrolló enfoque de estudio cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional, de corte transversal; La población estará conformada por usuarios del Hospital público, que acudieron al Servicio de Cirugía, los mismos que tienen hacen una cantidad total de 510 personas con una muestra de 93 entrevistados. Resultados: las edades de 19 a 39 años en 11.8%, de 40 a 59 años en 54.8% de 60 a más años en 33.3%; en sexo hay femenino 61.3%, Masculino 38.7%, en Estado Civil hay Casado 45.2%, Conviviente en 37.6%, Soltero 12.9%; en Grado de instrucción hay Primaria en 29.0%, Secundaria 65.6%, Superior 5.4%. En la dimensión humana con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados, hay mediacalidad de atención con nivel de satisfacción regular en 60.2%. En la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción de pacientes, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 63.4%. En la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción en pacientes, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 51.6%. Conclusión: En la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción pacientes, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 81.7%.

Palabras claves: Calidad de atención, nivel de satisfacción, pacientes hospitalizados.

Abstract

The link between the nurse and the patient is fundamental in all patient care processes; therefore, knowing the quality and level of satisfaction perceived by the user is essential for the continuous improvement of health services provided. Objective: To analyze the relationship between the quality of care of the nursing staff and the level of satisfaction of hospitalized patients in the Surgery Service of the Daniel Alcides Carrión Callao 2023 National Hospital. Methodology: A quantitative, applied, non-experimental, correlational study approach was developed, cross section; The population will be made up of users of the Daniel Alcides Carrión Callao 2023 National Hospital, who attended the Surgery Service, who have a total number of 510 people. which will be worked with 93 interviewees. Results. There are ages from 19 to 39 years in 11.8%, from 40 to 59 years in 54.8%, from 60 and older in 33.3%; in Sex there is Female 61.3%, Male 38.7%, in Marital Status there is Married 45.2%, Cohabiting in 37.6%, Single 12.9%; In level of education there is Primary in 29.0%, Secondary 65.6%, Higher 5.4%. In the human dimension with the level of satisfaction of hospitalized patients, there is average quality of care with a regular satisfaction level of 60.2%. In the quality of care of the nursing staff in its technical-scientific dimension with the level of patient satisfaction, there is average quality of care with a regular satisfaction level of 63.4%. In the quality of care of the nursing staff in its environment dimension with the level of patient satisfaction, there is average quality of care with a regular satisfaction level of 51.6%. In the relationship between the quality of care of the nursing staff and the level of patient satisfaction, there is average quality of care with a regular level of satisfaction of 81.7%.

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, hospitalized patients.

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El sector salud, en ámbito público, ha sido cuestionado por deficiencias infraestructurales como por el tipo de servicios, lo que ha provocado quejas y negativas de la ciudadanía, porque los servicios de salud brindados por hospitales de salud están lejos de ser adecuados. Se analizó por muchos investigadores y resaltan contradicción que el personal de enfermería está capacitado para cuidar la salud del paciente, pero si el paciente no hace correcto, no se espera que calidad del servicio del paciente entre en conflicto con su propia formación (1).

La calidad del servicio es un problema que sólo se está concretando porque la idea no es sólo hacer las cosas bien, sino también mantener los estándares de calidad durante todo el proceso, incluida la prestación del servicio. A diferencia del pasado, cuando se pensaba que la calidad era cara, ahora se sabe que es todo lo contrario: mantener servicios de alta calidad es beneficioso a largo plazo y reduce los costos de la institución (2).

Es el personal de enfermería quien labora conjuntamente con el Comité de Control de Infecciones y otros programas del hospital para vigilar y establecer las normas de todas las etapas para pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía para tener una buena calidad y así satisfacer a los usuarios (3).

En lo internacional, en el mundo se han desarrollado muy rápido últimamente estudios sobre calidad de atención y sobre las oportunidades en lo tecnológico donde aumentaron estas tecnologías en el Servicio de Cirugía sobre el sistema de atención del personal de enfermería dada a las constantes evoluciones por la presión financiera y de otras demandas; en la industria de la salud se están buscando estrategias para las mejoras de calidad de atención en el usuario para tener el servicio óptimo y su satisfacción (4).

En Latino América Latina, hay países como Colombia, Bolivia, Panamá, Chile, Paraguay,

Argentina y República Dominicana, están con problemas sobre la calidad de atención, también de la falta de eficiencia, equidades, infraestructuras y accesos limitados al sistema de salud; por su deficiencia del proceso, estructura y resultado para América, donde se sugiere el uso de métodos de análisis de la calidad y satisfacción en el servicio de salud (5).

El personal a cargo debe tener los conocimientos y las prácticas del proceso del cuidado para tener una buena calidad de atención, para ello, se debe conocer dos conceptos: La limpieza es un proceso de remoción, por medios mecánicos y/o físicos, de la suciedad de las superficies inertes, utilizando el detergente y; la desinfección es un proceso que busca disminuir el máximo número de microorganismos a través de sustancias químicas, a excepción de esporas (6).

Las visiones de los países de América Latina tienen que ver en la mejora de calidad de servicios mediante justas reformas equitativas en los sistemas público y privadas, con esfuerzos en la mejora de los procesos y de tecnologías del proveedor del servicio de la salud, con término de estructuras, equipamientos, capacitaciones y manos de obras, recursos en mejoras de atenciones y calidades de salud (7).

Todos los servicios, en el Servicio de Cirugía están sujetos a diferentes documentos normativos que van a garantizar toda seguridad de los usuarios y de la calidad de atención de las últimas normas técnicas aprobadas; las instituciones a realizar el estudio no tienen documentos aprobados ni decisión directiva que van a permitir de tener el monitoreo del proceso a llevar a cabo (8).

En Brasil, una investigación en lo que respecta al nivel de capacitación de los enfermeros en el Servicio de Cirugía, concluyó que es una necesidad en las instituciones de enseñanza, formar enfermeros autónomos y competentes, ya que aún se aborda insuficientemente cuestiones relacionadas con su actuación en la atención de los usuarios (9).

En el Perú, un estudio realizado en un hospital, concluyó que, con respecto a la etapa de limpieza, el 41% de profesionales tienen una buena calidad de atención, y el 70% cumple adecuadamente con la práctica; en atención, el 68% posee una buena calidad de atención en el Servicio de Cirugía y el 70% cumple muy adecuadamente con dichas etapas. El Ministerio de Salud, a través de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), considera específicamente como principio fundamental el acceso a una atención de salud de calidad y el derecho a satisfacer las expectativas de los pacientes; permite la provisión fácil y oportuna de información e investigación adicional, dejando espacio para la búsqueda de evidencia de mejor calidad para el tratamiento (10).

Las licenciadas que laboran en el área de hospitalización, especialmente en los servicios de cirugía, sujetas por la carga laboral y distorsionando lo planificado puede generar una mala atención de calidad al paciente. Por tal motivo, no es posible brindar una atención estandarizada y mecanizada a los pacientes, porque cada uno de ellos no tiene las mismas comorbilidades,

Por esta razón se debe conseguir un buen cuidado de enfermería y hace falta la contratación de los enfermeros, que sean instruidos y especializados para cada área de atención que brinde un cuidado eficaz y que puedan saciar al usuario, Bajo este contexto y de los argumentos ya mencionados arriba, me motivó a realizar el presente estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.
- Determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.
- Determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su

dimensión entorno con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En esta investigación proponemos aportar al conocimiento existente sobre el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención del personal del Servicio de Cirugía, los resultados permitirán la sistematización de la propuesta, para que sea incorporado como conocimiento a la ciencia de la salud, el estudio radica en el aporte de conocimientos para otros estudios de investigación. Así mismo, permitirá refutar o ratificarlos conocimientos teóricos existentes.

1.4.2. Metodológica

En esta investigación utilizaremos métodos científicos para construir su desarrollo, teniendo en cuenta métodos cuantitativos, observacionales y transversales que no manipulan ni provocan cambios en la población de estudio. Este proyecto es posible gracias a la disponibilidad del proceso de recolección de datos, así como a la disponibilidad de recursos humanos, materiales y financieros para asegurar que el estudio se realice y complete en un período de tiempo determinado.

1.4.3. Práctica

Esta investigación tiene aplicaciones específicas para mejorar la calidad de atención de enfermería mediante la implementación de herramientas que garanticen que el personal de enfermería brinde una atención oportuna, eficiente y humana y, lo más importante, que los pacientes estén satisfechos con la atención que reciben; por otro lado ,también permitirá identificar puntos débiles donde se puede mejorar la calidad de atención y aplicar estrategias

de mejora trabajando con estas oportunidades.

1.5. Limitaciones de la investigación

No existió limitación alguna en la ejecución del trabajo de investigación

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Beltrán y col., (11) en el 2021, en México, con el objetivo “Analizar calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de traumatología y ortopedia del Hospital General de Zacatecas "Luz González Cosío". Estudio, no experimental, observacional, analítico, transversal. Muestra de 82 usuarios. Método, utilizaron el cuestionario, de calidad de la atención con SERVQUAL. Resultados, el 77% dice que el tiempo de espera fue de una hora en promedio de 1 a 7 días hospitalizado. El 60% fueron insatisfechos, la mayor insatisfacción fue tangibilidad.

Boada (12) en el 2019, en Colombia, con su objetivo “Conocer la percepción sobre calidad de atención de salud en la consulta externa en Institución Prestadora de Servicios de Salud-IPS”. Estudio, no experimental, descriptivo, diseño transversal. Muestra de 202 pacientes. Resultados, hay promedios de 3,102 expectativas, 3,074 percepciones y 3,41 en general, siendo el 71%, el cual está satisfecho; no hay asociación de percepción y la característica sociodemográfica.

Cobo y col., (13), en el 2019, en Colombia, mediante el objetivo “Analizar las percepciones del usuario sobre calidad de atención en prestación del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Salud Boyacá-Colombia”. Estudio no experimental, descriptivo, enfoque cuantitativo, observacional, transversal. Muestra de 140 usuarios. Método, la colecta del dato fue por encuesta SERVQUAL. Resultados, el 87% está satisfecho los usuarios están muy satisfechos con las atenciones recibidas según sus expectativas. El 82% reporta satisfacción en otras dimensiones según las percepciones.

Burgueño y col., (14) en el 2019, en Ecuador, mediante su objetivo “Analizar las

percepciones de calidad de atención de enfermería en usuarios del Austro Ecuatoriano, 2018”. Estudio, cuantitativa, con corte transversal. Muestra de 200 pacientes. Método, utilizaron el cuestionario de Percepción de Calidad de atención de Enfermería”. Resultados, el 71% tiene positiva percepción de calidad de atención de enfermería, hay correlación con significancia estadística con ambas variables ($p=0,000$)

Torres (15) en el 2019, en Chile, con el objetivo “Determinar la percepción de usuarios que han recibido atenciones médicas en centro de salud familiar y conocer las dimensiones de calidad subyacentes”. Estudio, no experimental, cuantitativo, correlacional, descriptivo. Muestra de 120 usuarios. Método, usó encuestas aleatorias aplicadas a usuarios que recibieron atenciones médicas Resultados, el nivel de calidad de servicios médicos recibidos por el usuario fue 4 en escalas de evaluaciones de 1 a 5 puntos. Los usuarios, mayores de 45 años tienen nivel mayor de satisfacción. Respeto al usuario, hay accesibilidad de servicios, entornos agradables, accesibilidad del servicio, buen servicio y tolerancia al usuario.

A nivel nacional:

Arévalo (16) en 2022, con objetivo “Analizar las relaciones existentes de calidad de atención con satisfacción de pacientes de consulta externa Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en Callao”. Estudio, cuantitativo, de tipo observacional, no experimental y trasversal. Muestra de 110 pacientes. Método, aplicó dos escalas que mide calidad de atención y satisfacciones del usuario. Resultados, el 52% ha percibido regular calidad de atención, el 39% dice que fue buena la calidad de atención. El 39% estuvo satisfecho medianamente y 29% satisfecho, el 32% insatisfecho con servicio recibido por personal de salud.

Ramos (17) en el 2021, mediante el objetivo “Analizar las satisfacciones de los usuarios y la calidad de atención brindada por el personal de salud del centro quirúrgico del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de Chimbote 2021”. Estudio, descriptivo, cuantitativa, correlacional. Muestra constituida de 120 usuarios. Método, en la colecta de datos uso dos

instrumentos, encuestas de nivel de calidad del cuidado y otro que mide satisfacción del usuario. Resultados, la satisfacción fue muy alto en 92% de usuarios del Centro Quirúrgico. En grado de satisfacción con calidad del cuidado se relaciona en 60%, siendo positiva dicha relación. El 83% de usuarios valoran la calidad de cuidado recibido como bueno y valoran la satisfacción en muy bueno.

Roca (18) en el 2021, mediante su objetivo “Analizar las relaciones de satisfacción del paciente y la calidad de los procesos de esterilizaciones centralizadas en complejo Hospitalario Barton 2021”. Estudio, no experimental, correlacional, descriptivo, transversal. Muestra de 110 pacientes. Método, ha utilizado el cuestionario adaptado por el modelo de desempeño del servicio SERVPERF. Resultados, es alta la correlación de satisfacciones de usuarios internos y calidad para los procesos centralizados fueron 0,941 en 95% de confiabilidad, la satisfacción de los usuarios mediante la dimensión seguridad fue 74%, en el cumplimiento de los procesos fueron 73%, alto en 69%, muy alta en 64% en calidad de los servicios, en 52% alta y 53 para alta empatía.

Febres y Mercado (19) en el 2020, con el objetivo “Analizar satisfacción de calidad del servicio en usuarios de consulta externo del Servicio de cirugía hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo”. Estudio, no experimental, descriptivo, observacional, transversal. Muestra de 290 usuarios. Método, midió según cuestionario estandarizado SERVQUAL. Resultados, hay satisfacción del 60%; la dimensión seguridad y empatía fue en 88% y 81% de satisfacción, donde hubo mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión aspecto tangible en 57% de pacientes insatisfechos, la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de salud fue de insatisfacción en 55%.

Lizana (20) en el 2019, con su objetivo “Determinar calidad de las atenciones de enfermería en el servicio de Cirugía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018”. Estudio, descriptivo, tipo cuantitativo, y transversal. Muestra de 180 usuarios. Método,

utilizo instrumentos de colecta de datos como lista de cotejo en evaluar infraestructura y equipamiento e instrumento de satisfacción modificado. Resultados, en infraestructura, equipamiento, RR. HH. y organización en atención tienen requisitos en 57%; el tiempo de espera de atención fue 0 a 5 minutos en 58%, tiempo de atención de la enfermera de 10 a 15 minutos fue 67%, en satisfacción del usuario el 43% de dicen tener complacido nivel de satisfacción en atención de enfermería.

2.2. Base Teórica

Primera variable: Calidad de atención

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad es el conjunto de diagnósticos, servicios y terapéuticos adecuados que consiguen atenciones sanitarias óptimas, según conocimiento del usuario y factores de los servicios médicos, obteniendo resultados con los mínimos riesgos de los efectos, y las máximas satisfacciones del usuario (21).

La Organización Internacional de Estándares, dice que calidad se define; las totalidades de las partes y las características de los productos o servicios que influyen en sus habilidades para la satisfacción de las necesidades implícitas o declaradas. La calidad es tener que superar las expectativas y necesidades de los consumidores en toda la vida de los productos. La calidad es la adecuación a los usos y los cumplimientos de los requisitos. Hay diferentes definiciones sobre la calidad; donde se considera como procesos sistémicos, permanentes y de mejoramientos continuos, que involucran a todas las organizaciones en las búsquedas y las aplicaciones de las formas de trabajos creativos e innovadora, de grandes valores agregados, que van a superar la necesidad y expectativa del cliente y de la comunidad (22).

Calidad en Salud

Son las obtenciones de los máximos beneficios para el paciente mediante las aplicaciones de los conocimientos y tecnologías avanzadas que se toman en cuenta los requerimientos de los pacientes, así como de limitaciones de recursos y capacidades de instituciones de salud según valor moral. Para Donabedian, calidades de atención en salud son aplicaciones de ciencias y tecnologías de salud, que se maximicen el beneficio de salud en poblaciones, sin aumentar proporcional el riesgo. Donde busca equilibrios favorables de riesgos y beneficios (23).

Dimensión 1: Fiabilidad

Son términos de calidad también tema que se debate, son términos usados en las relaciones con la probabilidad donde hay productos que fallan en el período de tiempo. En este estudio, los términos de confiabilidad se utilizarán para poder describir capacidades de respuestas del personal de enfermería que da los servicios de forma y de manera precisa y confiables (24).

Dimensión 1: Humana

Se refiere al aspecto humanístico de atenciones: Respeto a la cultura, a derechos humanos y característica individual de personas. Es información con veracidad entendida por usuarios o responsables de ella. Hay manifiesto interés en personas, en percepción, necesidad y demanda; con amabilidades y empatías, tratos cordiales, calidez y empatía en atenciones. Con éticas, según acuerdos con valor aceptado por sociedades y principio ético deontológico que van a orientar las conductas y el deber del profesional y trabajador de salud (25).

Dimensión 2: Técnico científico

Es aspecto técnico de atenciones, con características básicas como: efectividad, logros de cambios positivos de estados de salud en población. La eficacia, son logros del objetivo en

prestaciones de servicios de salud por aplicación correctas de norma técnica y administrativa. La eficiencia, es uso adecuado del recurso para resultados que se esperan, prestaciones del servicio, sin paralización o repetición innecesaria. La seguridad, se presta el servicio de salud que determina por estructuras y proceso de atención que se optimiza el beneficio y baja el riesgo de la salud del paciente. La integralidad, donde el paciente recibe atención con interés por condición de salud (26).

Dimensión 3: Del entorno

Se refiere a la facilidad donde la institución va a disponer en la mejora de prestación generando valores agregados para los pacientes a bajos costos y sostenibles. Son niveles básicos de comodidades, ambientaciones, limpiezas, privacidades y elementos de confianzas que va a sentir los pacientes por los servicios (27).

Calidez en el cuidado

El profesional de enfermería posee conocimientos teóricos sobre funciones de competencias; conoce las esencias de la profesión, los fenómenos de las comunicaciones, los impactos de las enfermedades en las vidas de las personas, en nivel conductivo y conductual, que son conscientes de implicancia psicológica, de reacción frecuente y específica por enfermedad, de problema ético relacionado a situaciones con consecuencia legal, social y moral en el cuidado del sujeto. La enfermera posee actitud de empatía, con amabilidad, de respecto de la persona, con paciencia y comunicación según capacidad del usuario, con necesidades psicológicas, con sentimientos de inferioridad, y necesidad emocional (28).

Las experiencias clínicas demuestran que las enfermeras pueden disminuir esta necesidad. Para poder fomentar sensaciones de bienestar del paciente, las enfermeras los tratan como seres humanos útiles, mediante la comprensión del sentimiento para anticipar la necesidad y

hacer intervenciones, la comprensión afectiva son cualidad esencial en los planeamientos, de actividad adecuada a la necesidad y capacidad del paciente. El cuidado requiere interés, con actitud mediante palabras, sentir apreciado que le levanta los ánimos del paciente. La enfermera se comunica con el paciente, satisface su necesidad, respeta su opinión; trata que los usuarios expresen sus sentimientos; se muestra comprensiva de sus situaciones (29).

Segunda variable: Nivel de satisfacción

Término muy discutido y debatido en ciencias psicológicas. En la actualidad para ciencias de salud, las necesidades de evaluar las calidades del proceso asistencial brindadas en salud, fue de necesidad retomar conceptos de satisfacción, como un indicador en las prestaciones del servicio. Según Thompson las satisfacciones del cliente se definen en nivel de los estados de ánimo de la persona como resultado de comparar los rendimientos percibidos del producto o servicio con expectativas que lleva la definición a aplicaciones prácticas para analizar nivel de satisfacción del cliente: $\text{Rendimiento percibido} - \text{expectativas} = \text{nivel de satisfacción}$ (30).

Según CELA, satisfacción del cliente es muy sencilla. El cliente está muy satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas se cubren o son excedidas; ¿cómo saber que el cliente necesita, espera y quiere? Las normas técnicas del Ministerio de Salud N°727 Las Satisfacciones de los Usuarios Externos son que las satisfacciones de los usuarios externos son los indicadores más utilizados y expresan juicios de valores subjetivos de las atenciones recibidas. Considera las siguientes dimensiones (31).

Estos son niveles de cumplimiento para las organizaciones de atención médica basados en las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios brindados. Las expectativas del usuario determinan lo que el usuario espera de la oferta del centro de salud. Estas expectativas se basan en su experiencia pasada, sus necesidades percibidas, la información externa (si la evalúan los usuarios). El sistema genera retroalimentación.

Satisfacción del usuario interno, incluyendo métricas para medir satisfacción de empleados con su equipo de trabajo. Analizar percepciones de servicios internos como comunicación, productividad y capacidad de respuesta. Analizar la satisfacción laboral es muy importante para las organizaciones porque permite a los gerentes comprender las opiniones de los empleados y recopilar opiniones para mejorar la satisfacción de los empleados (32).

Dimensión 1: Cognitiva

A esta dimensión se le cataloga como las satisfacciones presentadas por los usuarios como mecanismos de respuestas de los consumidores condicionadas por las discrepancias, expectativas o rendimientos percibidos hacia determinados servicios. Ellos comparten similitudes como se menciona que las satisfacciones son las evaluaciones que se realizan si las experiencias de los consumos son buenas como lo esperado. Lo cognitivo nos permiten diferenciar y analizar los estándares obtenidos por los usuarios (33).

Dimensión 2: Afectiva

Mediante recientes estudios, los investigadores van a considerar que las satisfacciones son estados afectivos, psicológicos o emocionales que se van a desprender de los determinados consumos de productos o servicios. Las satisfacciones surgen como mecanismos de respuestas emocionales luego de las interacciones del usuario y los servicios recibidos para llevar a la satisfacción o insatisfacción (34).

Rendimiento Percibido por el usuario

Son los desempeños que los usuarios presentan después de recibir atenciones, servicios o productos que va a buscar. Son los resultados después de que determinados usuarios perciben luego de recibir algún servicio. Las características que se presentan al rendimiento son: Aspectos que se determinan desde el punto de vista de los usuarios que reciben las

atenciones. Son resultados luego cuando los usuarios reciben productos o servicios buscados. Son subjetivos, porque está basado en apreciaciones que se manifiestan en usuarios. Se influyen por acción interviniente de usuarios de característica similar. Son dependientes de estados anímicos de usuarios, también de estándares que esperan encontrar (35).

Las Expectativas del Usuario

Las expectativas del usuario dependen de las esperanzas que se esperan de los clientes para obtener algún tipo de servicio o productos. La expectativa del cliente es debido a las siguientes condiciones: Promesas de las propias unidades prestadoras de servicios respecto a ciertos productos o servicios. Experiencias de las situaciones con anterioridad. Opinión externa a los usuarios como son las opiniones de los familiares, amigos o sujetos de sus entornos. Promesas expuestas por las entidades competidoras (36).

Niveles de satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se enfoca para complacer las necesidades y requerimientos de salud presentado, también es la evaluación de las condiciones en que se habita, el cual se divide en tres niveles: Complacencia: se dan cuando las atenciones percibidas por el paciente exceden expectativas y abordan necesidades completas. Satisfacciones Completas: se alcanzan cuando la expectativa del usuario se cubre total. Satisfacción Pobre o Insatisfacción: cuando la expectativa y necesidad no se cubren o no abordan correctamente (37).

Rol de la enfermera sobre el tema

Los cuidados de enfermería van desde el nacimiento hasta la muerte, incluyen periodos de las enfermedades y de salud, está basado en los compromisos morales de las personas que cuida y de los que profesan los cuidados, la enfermera es competente en los dominios de los conocimientos científicos, las aplicaciones de técnicas, y conflictos biomédicos, se caracterizan por actitudes con altos valores normales para tener bienestar integral de los usuarios que cuida. Las funciones de enfermera es promover y rehabilitar salud del usuario,

en apoyar a integrarse a vida útil, los cuidados se dan en acción psicodinámicas desarrollada en estadios de dependencias que termina cuando el paciente tiene total independencia.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

Ho: No hay relación de la calidad de atención con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

H2: Existe relación significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.

H3: Existe relación significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

En esta investigación se usó el método hipotético deductivo, que vienen a ser una estrategia de forma de razonamiento que se empleó mediante la observación de la población para deducir conclusiones lógicas por series de premisas o de los principios hipotéticos. En ello, son procesos de pensamientos que en principios o leyes o en lo particular por hechos concretos o fenómenos (38).

3.2. Enfoque de la investigación

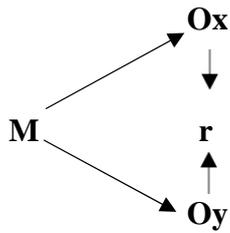
Esta investigación fue con enfoque cuantitativo, ya que se utilizaron las recolecciones de los datos para luego hacer la constatación de las hipótesis sustentado todos los análisis estadísticos y el análisis de las cualidades o atributos descritos para determinar los resultados de los modelos de conducta en una población (39).

3.3. Tipo de investigación

En esta investigación se aplicó el estudio del tipo aplicada ya que los hallazgos nos permitirán poder comprender todos los fenómenos estudiados y dar las recomendaciones o soluciones a las problemáticas que fueron planteadas (40).

3.4. Diseño de la investigación

Esta investigación fue con diseño no experimental, con el nivel de alcance correlacional, de corte transversal, donde se estudiarán y se recolectarán todas las informaciones de las poblaciones en determinados o instantes de tiempo (41).



Dónde:

- M = muestra de estudio
- O = muestra u objeto de estudio
- Ox = calidad de atención
- Oy = nivel de satisfacción
- r = relación existente de ambas variables

3.5. Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por usuarios de un Hospital del Callao 2024, que acudieron al Servicio de Cirugía, los mismos que tienen y hacen una cantidad total de 510 personas en el periodo de dos meses.

Muestra y muestreo:

Para obtener el tamaño de muestra en la presente investigación se utilizará el muestro aleatorio simple, cuya fórmula es:

$$n_o = \frac{n * Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

$Z_{\alpha/2}$ = valor tabulado de la distribución estandarizada = 1.96

∞ = nivel de significancia = 0.05

d = precisión o error del muestreo del $\pm 7\%$ (0.07)

p = proporción de pacientes que cumplen con la condición del 50% (0.50)

q = proporción de pacientes que no cumplen con la condición del 50% (0.50)

Pq = varianza máxima del 25% (0.25)

n_o = población de 510

$n^{\circ}F$ = tamaño de la muestra final

Reemplazando los valores la muestra es de 510 usuarios de un Hospital del Callao 2024, el cual se trabajarán con 93 entrevistados.

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 510}{0.04^2 \times (510 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{93.0627}{0.996876}$$

n = 93.3543

Criterios de selección

Criterio de Inclusión

- Usuarios mayores de 18 años hospitalizados en el servicio de cirugía de un Hospital del Callao, 2024.
- Usuarios que desean participar voluntariamente y previamente firman el consentimiento informado.

Criterio de exclusión

- Usuarios que no desean participar en este estudio y no firman el consentimiento informado.
- Usuarios con deterioro cognitivo de salud que limite su capacidad de pensar no le permita participar.

3.6. Variables y operacionalización

Variables de estudio

Primera variable: Calidad de atención.

Segunda variable: Nivel de satisfacción

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Calidad de atención	Se dan por todo el cuidado que ofrecen los profesionales de enfermería	Para obtener los datos de Calidad de atención del	Humana	Privacidad en la atención, Tiempo de espera, Horario de atención	Ordinal	Malo (0 - 10)
	a los pacientes que están sometidos a una intervención quirúrgica	usuario, será mediante preguntas de 30 ítems con tres dimensiones:	Técnico científico	sobre su problema de salud en la atención de la rehabilitación, Explicación sobre los cuidados		Regular (11 - 20)
	orientada a lograr la	Humana con 11		post operatorios de una lesión		
	satisfacción del usuario, realizados en el centro quirúrgico que son conjuntos de ambientes o unidad operativa (42).	preguntas; Técnica científica con 13 preguntas; del entorno con 6 preguntas.	Del entorno	Utilidad de letreros, Limpieza en los servicios higiénicos, Comodidad de los ambientes, Limpieza de los ambientes		Bueno 21 - 30)
V2: Nivel de satisfacción	Son respuestas expresadas de usuarios de los servicios de centro quirúrgico acerca de las sensaciones de bienestar, logros de los objetivos y de las expectativas en relación a las actividades que realizan los profesionales de	Para obtener los datos de Satisfacción del usuario, será mediante de conjuntos de preguntas de 22 ítems con dos dimensiones: Cognitiva con 17 preguntas y afectiva con 5 preguntas. calificándose mediante la	Cognitiva	Garantía, Conocimiento, Confianza en la institución	Ordinal	Malo (0 - 7)
	enfermería en sus cuidados en dimensiones humanas, técnicos científicos y entornos, obtenidos por formularios tipos escala de Likert modificado y valorado en alto, medio y	escala de Likert, con una escala numérica del 0 al 22, donde que del 0 al 7 refiere a malo, de 8 a 14 es regular y de 15 a 22 es bueno.	Afectiva	Comportamiento, Cortesía		Bueno (15 - 22)
	bajo (43).			Atención, Interés, Comunicación,		Regular (8 - 14)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica que se usará para este estudio será la Encuesta, por su modalidad y el tiempo de aplicación. Se realizará en un tiempo aproximado de 20 minutos.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento para la **Calidad de atención** fue elaborado por el Modelo Servqual con 30 preguntas con tres dimensiones: Humana con 11 preguntas; Técnica científica con 13 preguntas; del entorno con 6 preguntas adaptado por Marcelo D., en el 2019, que registran las ideas e intereses del usuario y su calificación es mediante escala numérica del 0 a 30, donde del 0 al 10 refiere un puntaje bajo, del 11 al 20 puntaje intermedio y del 21 al 30 puntaje alto (44).

Este instrumento de **Satisfacción del usuario** está dirigida a sujetos de ambos sexos. Está formado por 22 preguntas con selecciones múltiples formado por series de frases que están caracterizados por la satisfacción. Como ficha técnica, se tiene que el autor es Renis Likert, con preguntas promedios de 20 minutos cuyas puntuaciones son del 1 a 22, donde del 0 al 7 refiere un puntaje bajo, del 8 al 14 puntaje intermedio y del 15 al 22 puntaje alto (45).

3.7.3. Validación

La validez es el grado donde los instrumentos miden las variables que se quiere medir. Aquí, la validez del instrumento se realizó en la tesis original de donde se tomó el instrumento, el cual está completamente valido y confiable dado a su visión multidimensional, mediante juicio de expertos, el cual se sometió al instrumento a tres expertos, donde se evaluaron los datos. Se analizarón al instrumento por tres conceptos: relevancias, pertinencias y claridades.

Para la variable Satisfacción del usuario, el instrumento si cumple con las tres condiciones, donde los expertos firmaron unos certificados de validez donde se indican que existen que “Hay Suficiencia”. La validación de las pruebas pilotos fueron mediante tres expertos del tema, se verificaron los estados de los instrumentos, la validez interna fue para cada instrumento de 0,93 para la segunda variable fue 0.91.

3.7.4. Confiabilidad

En la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario de **Satisfacción del usuario** y **Calidad de atención**; el cual se sometieron de manera imparcial a las pruebas de confiabilidad por el Coeficiente de Alfa de Cronbach, para obtener valores respecto a las varianzas de las preguntas y puntajes acumulados de las varianzas, con la siguiente formula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

$\sum S_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem

S_t^2 : Es la varianza total de filas

K : Es el número de ítems o preguntas.

Las herramientas fueron preparadas por los autores e instituciones reconocidas y validados por juicio de expertos, adjuntando las respectivas fichas técnicas en el trabajo original.

Para comprobar la seguridad y la confianza se efectuó un piloto a 10 personas teniendo como resultado para **satisfacción del usuario** un valor Alfa de Cronbach de 0.891, brindando seguridad y haciendo que el instrumento sea confiable.

El segundo instrumento fue el instrumento **calidad de atención**, se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.9412 también nos indica que es confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para la recolección de datos

Se trabajará en el cumplimiento de la diligencia para su autorización de las autoridades del Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao 2024 y se coordinará con el personal usuario para fijar el día en que se llevará acabo las encuestas.

Aplicación del instrumento de recolección de datos

Se realizarán en los días que ellas estén más libres; las encuestas se realizarán a cada usuario, se les tendrán que explicar los objetivos del estudio, el cual firmaran los consentimientos informados para tener que participar en nuestro estudio, se tendrán entre 15 a 20 minutos, luego se revisaran las encuesta para verificar el contenido y para su análisis.

Plan de análisis

Terminada la obtención de la base de datos luego de la aplicación del instrumento se analizarán los datos mediante el programa de SPSS.25.0, posteriormente se realizarán las figuras y las tablas en el programa Microsoft Office Word 2014 y Microsoft Office Excel 2014. Se procederán con los análisis estadísticos correspondientes a través de los porcentajes y las frecuencias en tablas, usando figuras de barras, cuyos elementos nos ayudan para ver las descripciones de las variables de estudio.

3.9. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta aspectos de protección del entrevistado de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, así mismo se aplicará el consentimiento informado previa información dada a los participantes.

Principio de autonomía

El principio incorpora las bioéticas a las éticas médicas tradicionales, definidas como aceptación del agente responsable en la toma de decisión. Se respetará mediante consentimiento informado de aceptación en participación del estudio.

Principio de beneficencia

Según este principio lo que se busca es aportar o beneficiar en la muestra elegida donde la problemática se desarrolló, asimismo ser de aporte en investigaciones que busquen mejorar las condiciones de calidad de vida de los entrevistados.

Principio de no maleficencia

En toda investigación de connotación social no trata de perjudicar a las instituciones o a las muestras elegidas, dado que se respetarán las privacidades de los datos donde también en el bienestar del sujeto.

Principio de justicia

Este principio generalmente se refiere a justicias distributivas, donde lo equitativo de bienes escasos en comunidades. Con justicias significativas, para dar a cada uno de lo propio, de lo necesario, donde se busca vínculos de los proyectos sociales ciertos beneficios equitativos de las poblaciones.

CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos de los participantes (n=93)

Edad (años)	Frecuencia	Porcentaje
De 19 a 39 años	11	11.8
De 40 a 59 años	51	54.8
De 60 a más años	31	33.3
Sexo		
Femenino	57	61.3
Masculino	36	38.7
Estado Civil		
Casado	42	45.2
Conviviente	35	37.6
Soltero	12	12.9
Grado de instrucción		
Primaria	27	29.0
Secundaria	61	65.6
Superior	5	5.4

Fuente: Propia del investigador

Al mostrar la Tabla 1, de las características sociodemográficas de 93 entrevistados, se tiene que hay edades de 19 a 39 años en 11.8%, de 40 a 59 años en 54.8% de 60 a más años en 33.3%; en Sexo hay Femenino 61.3%, Masculino 38.7%, en Estado Civil hay Casado 45.2%, Conviviente en 37.6%, Soltero 12.9%; en Grado de instrucción hay Primaria en 29.0%, Secundaria 65.6%, Superior 5.4%.

Cuando estudiamos al primer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

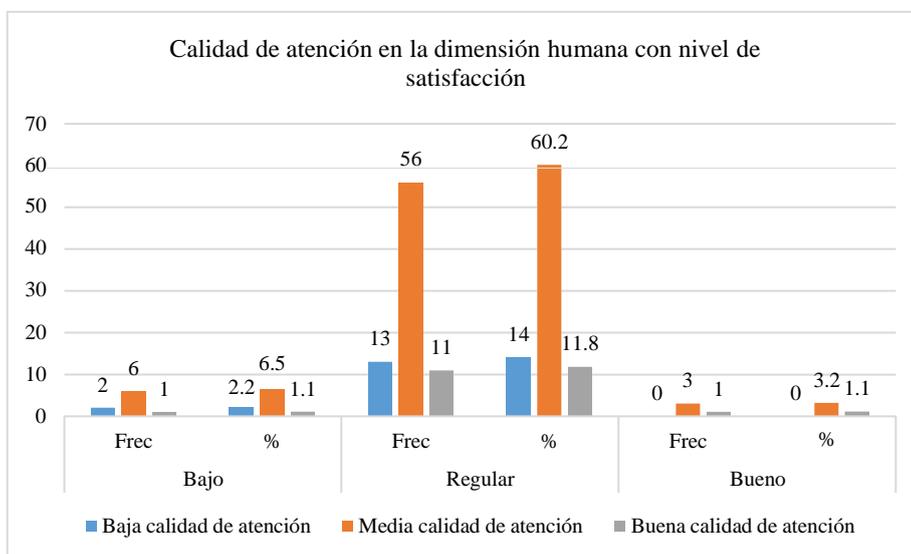
Tabla 2. Tablas cruzadas de la dimensión humana de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

Calidad de atención en la dimensión humana	Nivel de satisfacción						TOTAL	
	Bajo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad de atención	2	2.2	13	14.0	0	0.0	15	16.1
Media calidad de atención	6	6.5	56	60.2	3	3.2	65	69.9
Buena calidad de atención	1	1.1	11	11.8	1	1.1	13	14.0
TOTAL	9	9.7	80	86.0	4	4.3	93	100.0

Fuente: Propia del investigador

Tenemos en la Tabla 2, a la dimensión humana de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados, siendo que hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 60.2% (figura 1).

Figura 1. Dimensión humana de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao ,2024.



Fuente: Propia

Cuando estudiamos al segundo objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

Tabla 3. Tablas cruzadas de la dimensión técnica científica de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.

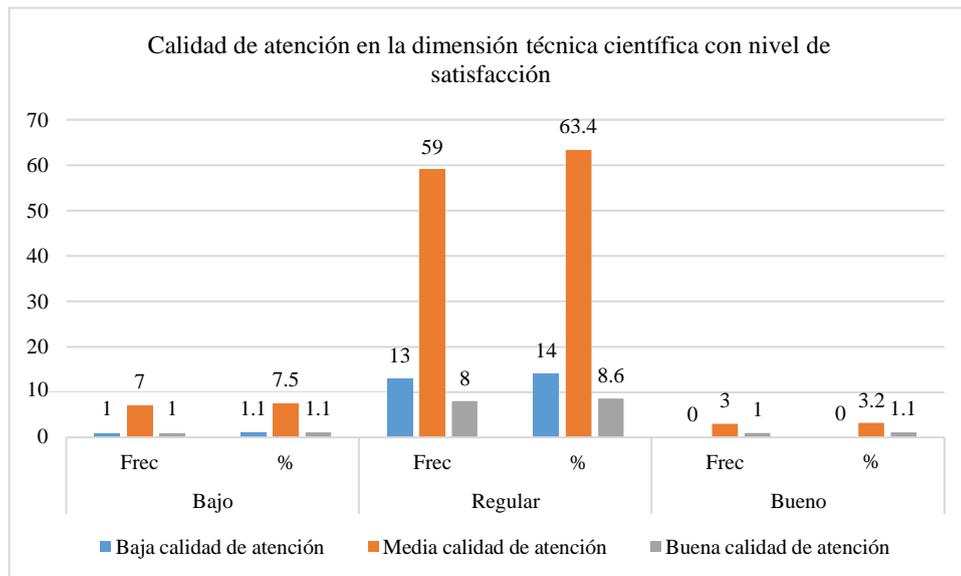
Calidad de atención en la dimensión técnica científica	Nivel de satisfacción						TOTAL	
	Bajo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		

Baja calidad de atención	1	1.1	13	14.0	0	0.0	14	15.1
Media calidad de atención	7	7.5	59	63.4	3	3.2	69	74.2
Buena calidad de atención	1	1.1	8	8.6	1	1.1	10	10.8
TOTAL	9	9.7	80	86.0	4	4.3	93	100.0

Fuente: Propia del investigador

Tenemos en la Tabla 3, a la dimensión técnica científica de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados, siendo que hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 63.4% (figura 2).

Figura 2. Dimensión técnica científica de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.



Fuente: Propia

Cuando estudiamos al tercer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.

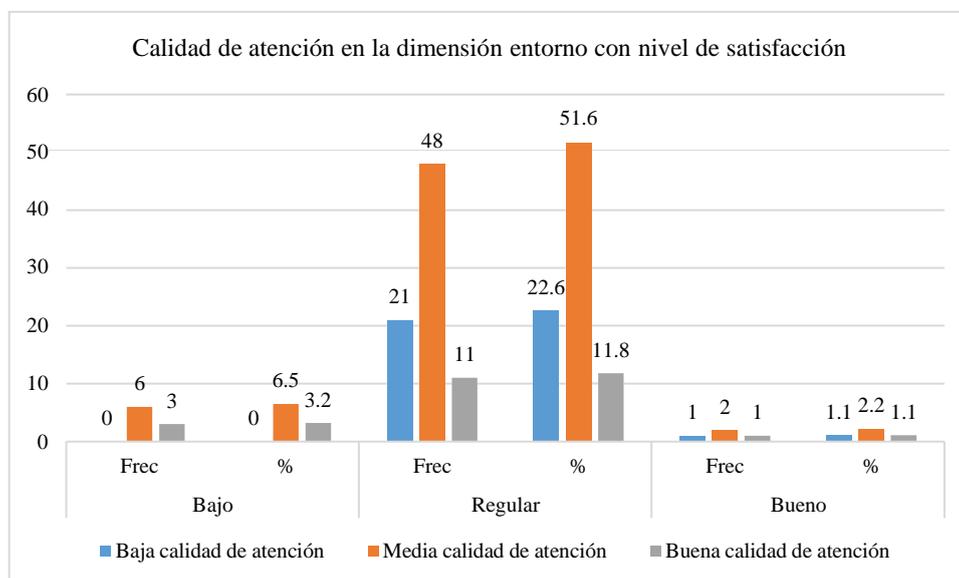
Tabla 4. Tablas cruzadas de la dimensión entorno de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

Calidad de atención en la dimensión entorno	Nivel de satisfacción						TOTAL	
	Bajo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad de atención	0	0.0	21	22.6	1	1.1	22	23.7
Media calidad de atención	6	6.5	48	51.6	2	2.2	56	60.2
Buena calidad de atención	3	3.2	11	11.8	1	1.1	15	16.1
TOTAL	9	9.7	80	86.0	4	4.3	93	100.0

Fuente: Propia del investigador

Tenemos en la Tabla 3, a la dimensión entorno de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados, siendo que hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 51.6% (figura 3).

Figura 3. Dimensión entorno de la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.



Fuente: Propia

Al estudiar el objetivo general de determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

Tabla 4. Tablas cruzadas calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

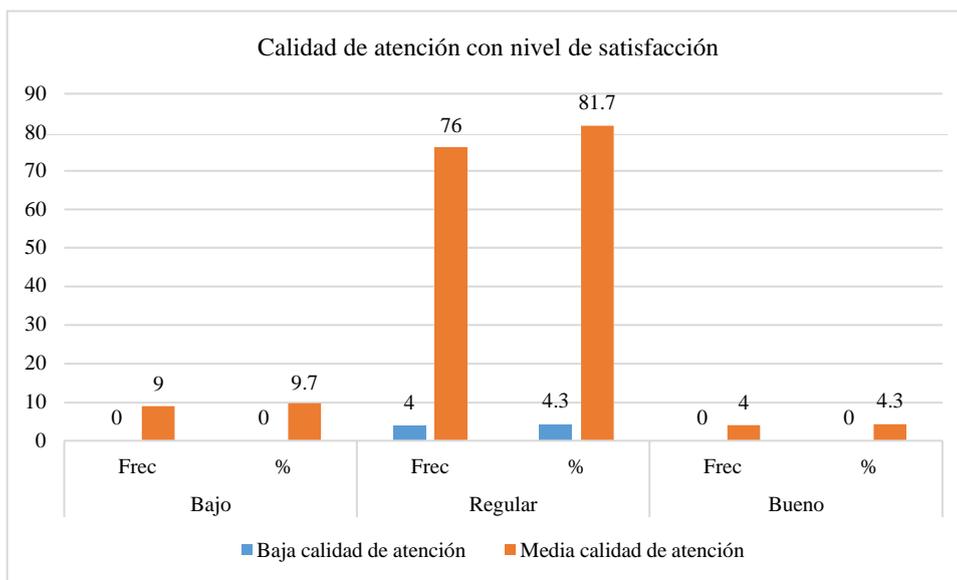
Calidad de atención	Nivel de satisfacción						TOTAL	
	Bajo		Regular		Bueno		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		

Baja calidad de atención	0	0.0	4	4.3	0	0.0	4	4.3
Media calidad de atención	9	9.7	76	81.7	4	4.3	89	95.7
TOTAL	9	9.7	80	86.0	4	4.3	93	100.0

Fuente: Propia del investigador

Tenemos en la Tabla 4, a la calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados, siendo que hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 81.7% (figura 4).

Figura 4. Calidad de atención con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.



Fuente: Propia

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

Tabla 5. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

Correlaciones			
		Calidad de atención	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,8033
		N	93
Spearman	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	0,8033
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	93

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

Fuente: Propia del investigador

En la tabla 5, estoy mostrando el valor de 0.005, indicando que es igual al alfa de 0.005, ello quiere decir que se tienen que aceptar la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

Tabla 6. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

		Correlaciones		
			Calidad de atención dimensión humana	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención dimensión humana	Coeficiente de correlación	1,000	0,99
		Sig. (bilateral)	.	0,0055
		N	93	93
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	0,8033	1,000
		Sig. (bilateral)	0,0344	.
		N	93	93

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

Fuente: Propia del investigador

En la tabla 6, estoy mostrando el valor de 0.0344, indicando que es inferior al alfa de 0.005, ello quiere decir que se tienen que aceptar la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

H2: Existe relación significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.

Tabla 7. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.

Correlaciones				
			Calidad de atención dimensión técnica científica	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,841
	dimensión técnica	Sig. (bilateral)	.	0,0493
	científica	N	93	93
		Coeficiente de correlación	0,841	1,000
	Nivel de satisfacción	Sig. (bilateral)	0,0493	.
		N	93	93

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

Fuente: Propia del investigador

En la tabla 7, estoy mostrando el valor de 0.0493, indicando que es inferior al alfa de 0.005, ello quiere decir que se tienen que aceptar la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024.

H3: Existe relación significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024

Tabla 8. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao,2024

		Correlaciones		
			Calidad de atención dimensión entorno	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1,000	0,9162
		Sig. (bilateral)	.	0,0122
		N	93	93
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	0,9162	1,000
		Sig. (bilateral)	0,0122	.
		N	93	93

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

Fuente: Propia del investigador

En la tabla 8, estoy mostrando el valor de 0.0122, indicando que es inferior al alfa de 0.005, ello quiere decir que se tienen que aceptar la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao, 2024.

4.1.3 Discusión de resultados

La discusión se hace según los resultados logrados en esta investigación, mediante comparaciones con antecedentes mostrados en la tesis.

En la investigación se tiene las características sociodemográficas, donde hay edades de 19 a 39 años en 11.8%, de 40 a 59 años en 54.8% de 60 a más años en 33.3%; en Sexo hay Femenino 61.3%, Masculino 38.7%, en Estado Civil hay Casado 45.2%, Conviviente en 37.6%, Soltero 12.9%; en Grado de instrucción hay Primaria en 29.0%, Secundaria 65.6%, Superior 5.4%. Según Boada (12) en el 2019, en Colombia, hay promedios de 3,102 expectativas, 3,074 percepciones y 3,41 en general, siendo el 71%, el cual está satisfecho; no hay asociación de percepción y la característica sociodemográfica.

En el primer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 60.2%. Para Beltrán y col., (11) en el 2021, en México, el 77% dice que el tiempo de espera fue de una hora en promedio de 1 a 7 días hospitalizado. El 60% fueron insatisfechos, la mayor insatisfacción fue tangibilidad. Según Ramos (16) en el 2021, la satisfacción fue muy alto en 92% de usuarios del Centro Quirúrgico. En grado de satisfacción con calidad del cuidado se relaciona en 60%, siendo positiva dicha relación. El 83% de usuarios valoran la calidad de cuidado recibido como bueno y valoran la satisfacción en muy bueno.

En el segundo objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción de pacientes, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 63.4%. Para Cobo y col., (13), en el 2019, en Colombia, el 87% está satisfecho. los usuarios están muy satisfechos con las atenciones recibidas según sus expectativas. El 82% reporta satisfacción

en otras dimensiones según las percepciones. Según Lizana (17) en el 2019, en satisfacción del usuario el 43% de dicen tener complacido nivel de satisfacción en atención de enfermería.

En el tercer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción en pacientes, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 51.6%. Según Torres (14) en el 2018, en Chile, 1 nivel de calidad de servicios médicos recibidos por el usuario fue 4 en escalas de evaluaciones de 1 a 5 puntos. Los usuarios, mayores de 45 años tienen nivel mayor de satisfacción. Para Febres y Mercado (18) en el 2020, hay satisfacción del 60%; la dimensión seguridad y empatía fue en 88% y 81% de satisfacción, donde hubo mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión aspecto tangible en 57% de pacientes insatisfechos, la dimensión de capacidad de respuesta del servicio de salud fue de insatisfacción en 55%.

En el objetivo general determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción pacientes, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 81.7%. De acuerdo a Burgueño y col., (15) en el 2019, en Ecuador, el 71% tiene positiva percepción de calidad de atención de enfermería, hay correlación con significancia estadística con ambas variables ($p=0,000$). Según Arévalo (19) en 2022, el 52% ha percibido regular calidad de atención, el 39% dice que fue buena la calidad de atención. El 39% estuvo satisfecho medianamente y 29% satisfecho, el 32% insatisfecho con servicio recibido por personal de salud. Para Roca (20) en el 2021, es alta la correlación de satisfacciones de usuarios internos y calidad para los procesos centralizados fueron 0,941 en 95% de confiabilidad, la satisfacción de los usuarios mediante la dimensión seguridad fue 74%, en el cumplimiento de los procesos fueron 73%, alto en 69%, muy alta en 64% en calidad de los servicios, en 52% alta y 53 para alta empatía.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- En este trabajo las características sociodemográficas de los entrevistados, hay edades de 19 a 39 años en 11.8%, de 40 a 59 años en 54.8% de 60 a más años en 33.3%; en Sexo hay Femenino 61.3%, Masculino 38.7%, en Estado Civil hay Casado 45.2%, Conviviente en 37.6%, Soltero 12.9%; en Grado de instrucción hay Primaria en 29.0%, Secundaria 65.6%, Superior 5.4%.
- Al determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 60.2%.
- Al determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción de pacientes, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 63.4%.
- Al determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción en pacientes, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 51.6%.
- Al determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción pacientes, hay media calidad de atención con nivel de satisfacción regular en 81.7%.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda al personal asistencial mejorar sus habilidades de trabajo para brindar una mejor calidad de servicio que se verá reflejada en la satisfacción de quienes buscan sus servicios.
- Se recomienda al personal de enfermería del servicio de cirugía fortalecer sus habilidades empáticas en sus tareas profesionales para lograr la satisfacción del paciente.
- Se recomienda al personal asistencial cuidadores de pacientes hospitalizados del Servicio de Cirugía, cerrar la brecha entre las expectativas y la realidad, lo que significa tener atención, planificación, etc.
- Se recomienda que el personal de enfermería del Servicio de Cirugía de hospitales, fortalezca sus competencias profesionales para mejorar su capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios.
- Se recomienda que el personal de enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional fortalezca sus habilidades de enfermería para aumentar la concientización sobre la seguridad del paciente, por lo que se recomienda un programa de capacitación a largo plazo.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020. [Consultado el 19 de setiembre del 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
2. Acosta S., De Andrade V. Manual de Esterilización para Centros de Salud. Organización Panamericana de la Salud. 2008.
3. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. [Internet]. Lima, 2019 [Consultado el 04 de octubre del 2023]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf
4. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Tesis de licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944#.YXETDW6kJYw.mendeley%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>
5. Pozos M., Jasso M. Nivel de satisfacción percibida por enfermería con el servicio otorgado por la central de equipos y esterilización. 2016. En internet <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302305> accedido el 2 de Octubre del 2023.
6. Borre Y., Lenis C., González G. Utilidad del cuestionario SERVQHOS-E para medir

- calidad percibida de la atención de enfermería, Barranquilla, Colombia. Revista SciELO [Internet]. 2014. Disponible en: http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/view/3016/2234.
7. Paredes C. Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo Del Centro De Salud De Zona Rural Peruna. Recien [Internet]. 2020; 9:1–14. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
8. Alves dos Santos M., Lima A., Nascimento L. User satisfaction with care of nurses. Revista SciELO [Internet]. 2017. Disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472017000100401&lang=es
9. Teshome G., Yeshidinber A., Mekonnen A. Patients' perception of quality of nursing care; a tertiary center experience from Ethiopia. Revista 54 National Library of Medicine [Internet]. 2019. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31427889/>
10. Barragán J., Pedraza J., Rincón M. Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2017. Revista Facultad Nacional de Salud Pública [Internet]. 2023. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/11021>.
11. Beltran G., Castañeda J., Herrera J. Percepción en la calidad de la atención en pacientes de traumatología del Hospital General Zacatecas. 2021. En internet <http://148.217.50.37/index.php/ibnsina/article/view/1083> accedido el 20 de agosto del 2023
12. Boada A., Barbosa A., Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de

- atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. 2019. En internet <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408> accedido el 20 de agosto del 2023
13. Cobo E., Estepa K., Herrera C., Linares P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. 2019. En internet <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321> accedido el 20 de agosto del 2023
14. Burgueño F., Rodríguez A., Cedillo C., Ordoñez C. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. 2018. En internet <https://zenodo.org/record/5752240> accedido el 20 de agosto del 2023
15. Torres C., Salette M., Sepúlveda J. Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. 2018. En internet <https://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812> accedido el 20 de agosto del 2023
16. Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. 2022. En internet <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709>
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3
&isAllowed=yhttp://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1

&isAllowed=y accedido el 20 de agosto del 2023.

17. Ramos S. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón_ Chimbote, 2021. En internet http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y accedido el 20 de agosto del 2023
18. Roca E. “Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021. En internet https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6792/T061_06105720_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y accedido el 20 de agosto del 2023
19. Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 jul [citado 2023 Ago 31]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
20. Lizana K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de Central de Esterilización del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018 En internet https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?

sequence=3&isAllowed=y

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25553/SATISFACCION_USUARIOS_RAMOS_MOSCOSO_SARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
accedido el 20 de agosto del 2023

21. León C. Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de Gineco-obstétrica del centro de salud tipo C – Bastión Popular. [Tesis]. Guayaquil – Ecuador. Universidad católica de Santiago de Guayaquil, sistema de Posgrado; 2019.
22. Vázquez G., Alvarenga N., Araujo D., Cabañas J., Mareco N., Orrego L. Satisfacción de las usuarias del Departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet]. 2018 Dez [citado 2022 Jan 24]; 10(2): 39-57. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200039&lng=pt. <http://dx.doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.039-057>.
23. Barahona T. Mejoramiento continuo de la calidad de atención del servicio de Ginecología – Obstetricia del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de la ciudad de Quevedo. [Tesis]. Ambato – Ecuador. Universidad Autónoma de los Andes, Facultad de ciencias Médicas; 2017.
24. Borja M. Correlación de la satisfacción de los/las Pacientes con la calidad de la atención en salud recibida en Ginecología de Emergencia del Hospital Teófilo Dávila. [Tesis]. Guayaquil – Ecuador. Universidad de Guayaquil, facultad de ciencias Médicas Escuela de Graduados; 2016
25. Gerónimo R. Satisfacción con la calidad de la atención en mujeres en periodo posparto de un hospital de tercer nivel. Rev. Conamed [Revista en Internet]. 2016

[citado 2022 enero 23]; 21(1): 15-20. Disponible en:
www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2016/con161c.pdf.

26. Gálvez G. Grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios de consulta externa de Ginecología y Pediatría del centro de salud Alonzo Suazo. Región Sanitaria Metropolitana del D.C, junio del 2014. [Tesis]. Honduras. Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Facultad de ciencias médicas postgrado en salud pública; 2015.
27. Apaéstegui H. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II – 1 Moyobamba 2016. [Tesis]. Tarapoto - Perú. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Postgrado; 2019.
28. Limay Z. Calidad de atención del obstetra en el parto y puerperio y satisfacción de las usuarias del servicio de obstetricia. Hospital La Caleta – Chimbote, 2018. [Tesis]. Chimbote – Perú. Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Facultad de ciencias de la Salud escuela profesional de enfermería; 2018
29. Olivares M. Factores asociados a la percepción de la calidad de atención de las usuarias del servicio de Ginecología y obstetricia del hospital III Goyeneche – 2018. [Tesis]. Arequipa – Perú. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, escuela de postgrado, Unidad de posgrado Facultad de Medicina: 2018.
30. Arteaga T. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de Hospitalización de Gineco – Obstetricia del Hospital II – 2 Tarapoto. Enero – junio 2016. [Tesis]. Tarapoto – Perú. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, Escuela de Postgrado, Unidad de postgrado de la facultad de ciencia de la salud, Programa de Maestría Salud Publica; 2017
31. Criado J. Normativa y calidad en la central de esterilización. Normativa y calidad en

- la central de esterilización. Rev. Calidad Asistencial. 2006; 2(1). En internet https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf. Accedido el 4 de julio del 2023
32. Karina N. nivel de satisfacción del cliente interno del área de urgencias del hospital san Rafael nivel ii de san juan del Cesar (Guajira). Tesis de Maestría. Bucaramanga: Universidad de Santander. www.repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/2845/1/Nivel%20de%20satisfacción%20del%20cliente%20interno%20del%20área%20de%20urgencias%20de%20la%20e.s.e%20hospital%20San%20Rafael%20nivel%20II%20de%20San%20Juan%20de%20Cesar%20%28Guajira%29%202014.pdf.
33. Paredes T. Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Industrial Data. 2019; 22(1). En internet <file:///C:/Users/USER/Downloads/descarga.pdf> Accedido el 22 de julio del 2023
34. Paiva I., Poma E. Eficacia de indicadores biológicos en la calidad de esterilización de material médico quirúrgico. Tesis. Lima, Perú. Internet: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/617> Accedido el 22 de julio del 2023
35. Infantes M. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III. REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA. 2016. En internet <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-desatisfaccion-de-los-usuarios-de- e4Vf9y6.pdf> Accedido el 22 de julio del 2023
36. Vega K. Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas. TESIS PARA OPTAR EL GRADO

ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública. Ancash, Perú: Universidad Nacional Cesar vallejo. En internet <https://www//repositorio.ucv.edu.pe> Accedido el 3 de julio del 2023

37. Uriarte Z. Percepciones del personal de enfermería en el proceso de implementación del programa de trazabilidad. Central de esterilización. Hospital III-1, Minsa. Tesis de pregrado. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. En internet <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1294>. Acceso 12 de agosto de 2022.
38. Hernández R., Fernández C., y Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014[citado 01 de febrero 2023]
39. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de Octubre2023]
40. Revista metodología de la investigación pag.8-9 2010 [citado el 02 de febrero 2023]
41. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2023]. 656 p. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
42. Yurik G., Tracey J. Consequences of influencia tactics used with subordinates. En Solá GL. Análisis mixto de los estilos de liderazgo en Atención Primaria de Salud. [Internet]. España: Escuela de Enfermería. Universidad de Barcelona; 2015 [cited

2021 enero 17. Disponible: <http://www.tesisenred.net/handle/10803/382826>.

43. Torres M., Dandicourt T., Rodríguez C. Funciones de enfermería en la atención primaria de salud. [Internet].: Rev Cubana Med Gen Integr; 2005 [cited 2021 febrero]. Disponible: http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol21_3-4_05/mgi073-405.htm#cargo
44. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [Consultado el 08 de febrero del 2023]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_4494493_3_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
45. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud. [Internet]. Lima: Grupo Raso E.I.R.L; 2016. [Consultado el 04 de febrero del 2024]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao- 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao- 2024? • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao 2024? • ¿Cuál es la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao -2024? 	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao- 2024.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao- 2024. • Determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao- 2024. • Determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao- 2024. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao-2024 H0: No hay relación de la calidad de atención con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao- 2024.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1: Existe relación significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión humana con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao- 2024. H2: Existe relación significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión técnica científica con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao - 2024. H3: Existe relación significativa de la calidad de atención del personal de enfermería en su dimensión entorno con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao -2024.</p>	<p>Primera variable: Satisfacción del usuario.</p> <p>Segunda variable: Calidad de atención</p>	<p>Tipo y nivel de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicado Diseño de investigación: No experimental. De corte: Transversal. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional. Población: La población estará conformada por usuarios de un Hospital del Callao-2024, que acudieron al Servicio de Cirugía, los mismos que tienen hacen una cantidad total de 510 personas. el cual se trabajarán con 93 entrevistados.</p>

Anexo 2: Instrumentos de medición**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER****FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD****ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA****I. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN**

N	ITEMS	NUNCA	ALGUNAS VECES	SIEMPRE
	DIMENSION HUMANA			
1	La Enfermera se presenta ante usted			
2	La enfermera le saluda por su nombre			
3	La Enfermera muestra interés sobre su estado de salud.			
4	La Enfermera se preocupa por indagar sobre las molestias que siente.			
5	Siente que la Enfermera trata a todos por igual.			
6	Siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional.			
7	Acude la enfermera de inmediata cuando siente alguna molestia (dolor, nauseas)			

8	Cuando usted ingresa al quirófano la Enfermera se acerca con un gesto amable.			
9	Siente que la enfermera cuida de su intimidad			
10	Antes de ingresar a quirófano la Enfermera estuvo a su lado.			
11	Después de que sale de quirófano la Enfermera se muestra atenta			
	DIMENSION TECNICA CIENTIFICA			
12	La Enfermera le orienta sobre el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar.			
13	La Enfermera le orienta sobre los procedimientos que debe de realizarse antes de ingresar a quirófano.			
14	La Enfermera soluciona sus diferentes dudas			
15	El lenguaje que la enfermera utiliza es comprensible.			
16	La enfermera se preocupa sobre el sangrado de la herida operatoria			
17	La Enfermera coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones			

18	La enfermera le orienta sobre los medicamentos que utiliza.			
19	La enfermera revisa la historia clínica verificando todo que esté en orden.			
20	La Enfermera le orienta sobre el tipo de anestesia que utilizaran y los efectos de esta.			
21	La Enfermera le orienta para evitar complicaciones en la recuperación.			
22	La Enfermera le ayudó a vestirse para ingresar al quirófano.			
23	La Enfermera le orienta sobre los cuidados en casa (dieta, ejercicios e higiene)			
24	La enfermera le controla las funciones vitales			
	DIMENSION ENTORNO			
25	La Enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado.			
26	La enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire			
27	La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano.			

28	La Enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano			
29	La enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos.			
30	La Enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para Ud.			

I. CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCIÓN

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSION COGNITIVA					
1	El personal de salud siempre estuvo disponible cuando lo necesite					
2	El personal de salud siempre saludó con respeto al iniciar la atención					
3	La atención fue inmediata por parte del personal de salud					
4	El personal de salud siempre explico acerca de su estado de salud					
5	Fui informado con detalle y me pidieron mi consentimiento antes de realizar un procedimiento					

6	El personal de salud hace participar al paciente o familiar sobre alguna decisión de atención					
7	El personal de salud supo escuchar con paciencia					
8	Se nota que el personal de salud de esta unidad está capacitado					
9	El personal de salud siempre me explico sobre la evolución y/o tratamiento a seguir					
10	El personal de salud tuvo muchos errores en su diagnóstico					
11	La atención de salud siempre fue oportuna					
12	Se nota que el personal de salud de esta unidad es un profesional responsable					
13	El personal de salud me explico con detalle sobre los cuidados a seguir en casa					
14	El personal de salud me atendió sin prisas					
15	El personal de salud trato con discreción la información de mi enfermedad					
16	El personal de salud de esta unidad resolvió mi problema de salud					
17	Sé a dónde acudir para presentar quejas por maltrato					

	DIMENSION AFECTIVA					
18	Me han confundido varias veces con otros pacientes durante mi atención					
19	Mi dolencia fue manejada por parte del personal de salud con las reservas del caso					
20	El personal de salud supo responder de forma clara y comprensible a mis preguntas					
21	La atención del personal de salud emplea un tono de voz respetuoso y amable					
22	En general estoy conforme con el trato que he recibido por parte del personal de salud de este servicio					

¡Gracias por tu colaboración!

Anexo 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores : Aquisé Najarro Elizabeth

Título : “Calidad de atención del personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao 2024”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao 2024”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Aquisé Najarro Elizabeth*. Su ejecución ayudará que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos:

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

Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente

Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta

Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad:

La información que usted proporcione estará protegida, solo será usada para fin de la investigación.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el *Aquisé Najarro Elizabeth* y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf.7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

Consentimiento

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

Participante Firma -DNI

Investigador Firma-DNI

Anexo 4: INFORME DEL TURITIN

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS SUBSNANDA-Aquise Najarro tesis
2024 2da SUSTENTACIÓN.docx**

AUTOR

ELIZABETH AQUISE

RECUENTO DE PALABRAS

12905 Words

RECUENTO DE CARACTERES

72781 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

68 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

410.1KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 9, 2024 10:18 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 9, 2024 10:19 AM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 6% 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	uwiener on 2024-04-29 Submitted works	3%
2	uwiener on 2023-11-18 Submitted works	2%
3	uwiener on 2024-03-03 Submitted works	1%
4	uwiener on 2024-07-05 Submitted works	1%
5	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	1%
6	Submitted on 1692890259550 Submitted works	<1%
7	hdl.handle.net Internet	<1%
8	uwiener on 2024-03-31 Submitted works	<1%