



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente
que acude al consultorio médico general en Surco – 2023

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Burga Ávila, Gabriela Melissa


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-9377-9521>

Asesora: Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8482-1281>

Lima – Perú

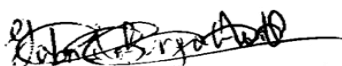
2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Burga Avila Gabriela Melissa** egresado de 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 de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en Surco – 2023”** Asesorado por el docente: **Uturunco Vera, Milagros Lizbeth** DNI 44551282 ORCID **ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8482-1281>** tiene un índice de similitud de **20%** con código oid:14912:421380332 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

Gabriela Melissa Burga Avila
DNI: 46070004



Firma

Milagros Lizbeth Uturunco Vera
DNI: 44551282

Lima, 16 de enero 2025

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios que me ilumino y protegió en todo en este largo camino, a mis padres que siempre me apoyaron y me alentaron a continuar, a mi mamita María que me dio fuerzas desde el cielo, a mi querido tío Javier que fue un ángel ante todo este proceso, a mi esposo que me apoyo en lo más difícil durante toda la carrera, a mis queridos hijos Jaimito que día a día me da ánimos para cumplir mis metas de ser una gran profesional, a Matthias que es un motivo más para seguir adelante, a Sebastián que siempre me abraza cuando siento que no puedo más, a mis hermanos Lesly, Randu y Yeimi que están a mi lado siempre apoyándome en todo momento y a mis queridos amigos y colega Carla y Wilder que me acompañaron y alentaron a lo largo de nuestra vidas profesionales.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradecer a Dios por haberme dado la vida para alcanzar mis metas y seguir en este camino hermoso de enfermería; a mis padres, hermana y sobrino por darme todo su apoyo para no rendirme y continuar, a mi familia porque siempre confió en mí a pesar de las adversidades, muchas gracias por todo querido tío Javier por creer en mí y apoyarme en cada momento, a mi esposo por el inmenso amor que me tiene y seguir impulsándome a ser mejor día a día, a mis 2 hijos que son y serán mi principal motor y motivo para continuar con mis metas trazadas. A mi asesor MG. Milagros Utrunco Vera, por el tiempo, dedicación, elaboración y paciencia para la elaboración de mi tesis.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Limitaciones de la Investigación	7
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Población o Unidad de Análisis	7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.2. Bases teóricas.....	11
2.2.1. Calidad de atención	11
2.2.1.1. Calidad de atención en enfermería	12
2.2.1.2. Características de la calidad de atención en enfermería....	13
2.2.2. Teorías de cuidado de enfermería:	13
2.2.2.1. Teoría de la Relación Interpersonal en Enfermería por Hildegart Peplau	13
2.2.3. Modelos de calidad de atención de enfermería:.....	14
2.2.4. Dimensiones de calidad de atención.....	15
2.2.4.1. Satisfacción del usuario	16
2.2.4.2. Medición de la satisfacción del paciente	17
2.2.4.3. Dimensiones de satisfacción:.....	18
2.3. Formulación de hipótesis.....	19
2.3.1. Hipótesis general.....	19
2.3.2. Hipótesis específicas	19
CAPÍTULO III: MATERIAL Y MÉTODOS.....	21
3.1. Método de investigación	21
3.2. Enfoque investigación	21
3.3. Tipo de investigación.....	21
3.4. Diseño de la investigación.....	21

3.5. Población, muestra y muestreo	22
3.5.1. Población	22
3.6. Variables y operacionalización	23
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.1. Técnica.....	27
3.7.2. Descripción de instrumentos	27
3.7.3. Validación.....	30
3.7.4. Confiabilidad.....	31
3.8. Procesamiento y análisis de datos	31
3.9. Aspectos éticos	33
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	34
4.1. Resultados	34
4.1.1. Características Sociodemográficas	34
4.1.1.1 Análisis correlacional de los resultados	36
4.1.2. Análisis inferencial	41
4.1.2.1 Prueba de normalidad	41
4.1.2.2 Prueba de Hipótesis General	42
4.1.3. Discusión.....	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1. Conclusiones	50
5.2. Recomendaciones	51
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	64
Anexo 1: Matriz de consistencia	64

Anexo 2: Instrumentos.....	66
Anexo 3: Análisis descriptivo de los resultados	70
Anexo 4: Validez del Instrumento	72
Anexo 5: Confiabilidad del Instrumento.....	75
Anexo 6: Aprobación del comité de ética	76
Anexo 7: Formato de consentimiento informado	77
Anexo 8: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos. 79	
Anexo 9: Informe de asesor de Turnitin	79

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Organización según las edades de los encuestados que acuden al consultorio médico general en Surco– 2023.....	34
Tabla 2 Organización según los géneros de los encuestados que acuden al consultorio médico general en Surco– 2023.....	35
Tabla 3 Organización según el estado civil de los encuestados que acuden al consultorio médico general en Surco– 2023.....	35
Tabla 4 Organización según la procedencia de los encuestados que acuden al consultorio médico general en Surco– 2023.....	35
Tabla 5 Tabla cruzada entre calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023	36
Tabla 6 Tabla cruzada entre las características del enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.....	37
Tabla 7 Tabla cruzada entre las cualidades del hacer del enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.....	38
Tabla 8 Tabla cruzada entre proactividad y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023	39
Tabla 9 Tabla cruzada entre el apoyo emocional y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023	40
Tabla 10 Tabla cruzada entre el apoyo físico y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023	40

Tabla 11 Prueba de normalidad, Kolmogorov – Smirnov, para las variables calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.....	41
Tabla 12 Relación entre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023	42
Tabla 13 Relación entre la dimensión características del enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023	43
Tabla 14 Relación entre la dimensión cualidades del hacer enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.....	44
Tabla 15 Relación entre la dimensión proactividad y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.	45
Tabla 16 Relación entre la dimensión apoyo emocional y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.	46
Tabla 17 Relación entre la dimensión apoyo físico y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023	46

RESUMEN

La enfermera se enfoca en brindar una atención adecuada a personas sanas o enfermas y así lograr un beneficio para el paciente; cuyo **Objetivo** del estudio fue determinar la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, Surco – 2023, donde se empleó la metodología hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, constituido por 80 usuarios de consultorio. Se utilizó para recolectar los datos instrumentos validados y con una confiabilidad de 0,98 y 0.832 por alfa de Cronbach para el cuestionario calidad de atención y el cuestionario de satisfacción de usuario. Se empleó el software SPSS para obtener los resultados estadísticos, donde se obtuvo según el Rho de Spearman = 0,454 y un p-valor < de 0,05, concluyendo que existe una relación estadísticamente moderada entre calidad de atención y satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The nurse focuses on providing adequate care to healthy or sick people and thus achieve a benefit for the patient; whose objective of the study was to determine the quality of care of the nurse related to the satisfaction of the patient who goes to the general medical office, Surco - 2023, where the hypothetical deductive methodology was used, with a quantitative approach and non-experimental design, consisting of 80 office users. Validated instruments were used to collect data and with a reliability of 0.98 and 0.832 by Cronbach's alpha for the quality of care questionnaire and the user satisfaction questionnaire. The SPSS software was used to obtain the statistical results, where it was obtained according to Spearman's Rho = 0.454 and a p-value <0.05, concluding that there is a statistically moderate relationship between quality of care and user satisfaction.

Keywords: Quality of care, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La enfermería es un punto importante respecto a su atención que se abarca en la actualidad ya que hay mucho campo donde no siempre se tiene en cuenta como brindar una atención adecuada hacia la persona sana o enferma ya que lo más importante es ver por la salud del usuario donde se sientan cómodos y bien con la atención obtenida. Proporcionar calidad de atención de enfermería al usuario es indispensable ya que de ello va a depender su pronta recuperación teniendo en cuenta todos los conocimientos para actuar con raciocinio en el momento de cada intervención y así poder alcanzar el mayor beneficio para el paciente.

Es importante medir la satisfacción que presenta un paciente o usuario frente a su atención ya que depende mucho de su recuperación es decir que se debe tener en cuenta siempre la opinión del usuario ya sea una crítica constructiva esto conllevará a que la atención sea mucho mejor y así la satisfacción mejore al momento de la atención dada. La satisfacción ha sido considerada de diferentes formas donde se enfoca en los siguientes puntos en la calidad del servicio y en la salud mental, todo esto es un compuesto que ayude a la calidad de atención y puede o no llegar a afectar al paciente si no se toma de forma adecuada.

Para facilitar una comprensión más completa del estudio, se ha estructurado en cinco capítulos fundamentales. Estos capítulos comprenden una exploración exhaustiva del problema planteado, un análisis detallado del marco teórico que fundamenta la investigación, una descripción minuciosa de los materiales y métodos utilizados en el estudio, un análisis.

exhaustivo de los resultados obtenidos y su posterior discusión, así como una síntesis de las conclusiones alcanzadas y las recomendaciones derivadas de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

A nivel mundial, según la Organización Mundial de la Salud, anualmente, entre 5.7 y 8.4 millones de decesos en países de ingresos bajos y medianos se asocian con una atención médica de calidad insuficiente, lo que constituye hasta el 15% de las defunciones en esas regiones. De estas muertes, el 60% ocurre debido a la atención sanitaria deficiente en casos que requieren intervención médica, mientras que el 40% restante se debe a que las personas no acceden al sistema de salud. Además, las infraestructuras esenciales requeridas para proporcionar una atención médica de calidad son insuficientes. Se calcula que uno de cada ocho centros médicos no tiene suministro de agua, uno de cada cinco carece de instalaciones de saneamiento, y uno de cada seis no posee áreas para el lavado de manos en los lugares de atención (1).

Bajo esta premisa, en España realizaron un estudio en un hospital de Murcia, donde encontraron que el 29.4% de los consumidores valoraron la calidad del servicio como regular, mientras que el 54.2% valoró positivamente el trato humano y la atención técnico-científica (2). Por su parte, en Pakistán, reportaron que el 56.6% de los pacientes de terapias ambulatorias estaban insatisfechos con la calidad del cuidado recibida durante su tratamiento. Además, el 47.5% indicó que el servicio no satisfizo sus expectativas (3).

En el contexto latinoamericano, los profesionales de enfermería constituyen el 56% del personal de salud. Se estima que se requieren 1.6 millones de profesionales adicionales en enfermería y partería para cubrir adecuadamente las necesidades de atención, promoción y prevención de la salud en toda la población (4). Esta situación pone de manifiesto la

necesidad de fomentar actividades educativas específicas para el desarrollo de competencias en el cuidado enfermero, ya que estos factores impactan en la calidad de los cuidados de enfermería. Un ejemplo de ello es en Brasil, donde se encontró que el 75% de la población percibe la atención proporcionada por el enfermero como inadecuada, a pesar de que esta es una actividad profesional esencial para establecer una conexión profunda y significativa con el paciente (5).

Es importante destacar que, en América Latina, la calidad del servicio proporcionada por los enfermeros está vinculada con el nivel de contenido del paciente, lo cual se confirma a través de las opiniones de los mismos. Un estudio realizado en Cartagena evaluó la satisfacción de los pacientes y arrojó una puntuación promedio de 4.6 sobre 5. A pesar de las deficiencias observadas en algunos servicios de enfermería, los pacientes perciben la atención como humanista y muy satisfactoria (6). En Chile, la calidad del servicio de enfermería se evalúa mediante indicadores específicos implementados para reflejar el control de calidad de atención de enfermería, con el objetivo de garantizar la complacencia de las personas como actores fundamentales del sistema (7).

A nivel nacional, en Perú la calidad de los cuidados en los servicios de atención médica de urgencia en el sector público ha mostrado deficiencias significativas. Entre finales de 2016 y 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) reportó un incremento del 50% en las quejas presentadas por los pacientes en las entidades prestadoras de salud, lo que refleja un claro descontento de los usuarios con los servicios proporcionados por estas instituciones (8).

Además, en un consultorio de Trujillo el 52,6% de los pacientes atendidos en una consulta médica privada en Trujillo calificaron la calidad del servicio como media; un 24,3% lo evaluó como bajo, y un 23,1% lo consideró de alta calidad. Entre todos los pacientes, el 24,9% sintió que la calidad de la atención fue medianamente alta, mientras que el 27,7% la percibió como medianamente baja (9). Por su parte, en el Hospital Subregional de Andahuaylas, solo el 25% de los pacientes reportaron una satisfacción adecuada, lo que refleja una carencia en las políticas de calidad necesarias para proteger la salud de los afectados. Por otro lado, el 52.4% de los usuarios indicaron tener un nivel intermedio de complacencia con la atención proporcionada, mientras que el 25.7% expresó una baja satisfacción y el 21.9% reportó un alto grado de contento (10).

No obstante, a nivel local en la clínica privada de surco; este centro de atención externa ofrece servicios de medicina general y dermatología, atendiendo diariamente a entre 25 y 30 pacientes de variadas edades. Los pacientes acuden con diversas condiciones de salud, incluyendo enfermedades respiratorias, quemaduras de primer y segundo grado, escaras, úlceras por presión de similar severidad, acné juvenil, secuelas de acné y otros problemas dermatológicos que afectan la calidad de la piel. En este establecimiento, la enfermera desempeña un rol crucial, encargándose de múltiples tareas como la apertura de historias clínicas, el control de signos vitales y la administración de tratamientos prescritos por el médico. Además, realiza procedimientos especializados como la eliminación de quistes epidermoides mediante láser y otros tratamientos avanzados en dermatología.

En ese sentido, en el consultorio médico general en Surco se enfrenta problemas relacionados con la calidad de su gestión, evidenciados en retrasos en la atención por falta de personal en horas de servicio, por ende, la atención hacia los usuarios es inadecuada. Estas

situaciones reflejan debilidades como la falta de planificación estratégica para manejar picos de demanda, la escasa capacitación del personal en protocolos actualizados, sistemas tecnológicos obsoletos que dificultan la gestión de pacientes, una comunicación interna ineficiente que genera errores operativos y un enfoque reactivo que prioriza soluciones después de la ocurrencia de problemas en lugar de la prevención. Esto ha provocado insatisfacción en los pacientes y afectado la percepción de la calidad del servicio ofrecido.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión características del enfermero?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión cualidades del hacer del enfermero?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión proactividad?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo emocional?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo físico?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación de la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión características del enfermero
- Identificar la relación de la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión cualidades del hacer del enfermero.
- Identificar la relación de la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión proactividad.
- Identificar la relación de la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo emocional.

- Identificar la relación de la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo físico.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Se fundamenta teóricamente en la importancia del cuidado efectivo y humano en los resultados de salud. Este estudio es relevante porque responde a la necesidad de optimizar la interacción entre enfermeros y pacientes, un factor crucial para la satisfacción y los resultados del tratamiento.

Teóricamente, basada en la Teoría de la Calidad de Donabedian, que segmenta la calidad del cuidado en infraestructura, procedimiento y efecto, y destaca la influencia de cada uno en la percepción del paciente. Por tanto, se sustenta esta investigación en la Teoría de la Relación Interpersonal en Enfermería, propuesta por Hildegard Peplau. Esta teoría enfatiza la relevancia de la conexión interpersonal entre el enfermero y el usuario como un elemento central para la efectividad del cuidado. Peplau identifica varias etapas en la interacción enfermera-paciente, incluyendo la iniciación, reconocimiento, empleo y conclusión, cada una de las cuales juega un papel crucial en la satisfacción y los resultados del tratamiento del paciente.

Este enfoque teórico ofrece una base sólida para evaluar cómo las prácticas de enfermería influyen en la satisfacción del paciente y proporciona directrices claras para elevar la calidad de la atención sanitaria. Al estudiar estos elementos en un contexto actual y específico, el proyecto aspira a aportar recomendaciones prácticas para elevar los estándares de atención en servicios similares.

1.4.2. Metodológica

La metodología de estudio se basa en la aplicación del método científico para proporcionar una perspectiva sistemática y objetiva. Se adopta un enfoque cuantitativo para permitir la medición precisa y análisis estadístico de las variables investigadas: la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Se emplea un diseño de investigación correlacional y transversal, ideal para identificar la relación entre las variables y evaluar la situación en un momento determinado sin seguimiento a largo plazo. Los instrumentos de recolección de datos incluyen encuestas y cuestionarios estandarizados, que aseguran la recolección de información precisa y relevante. Este conjunto metodológico fortalece la validez y confiabilidad de los resultados, proporcionando datos concretos para mejorar las prácticas de enfermería en el consultorio médico general en Surco.

1.4.3. Práctica

Este estudio resulta fundamental para optimizar las prácticas en los servicios de salud. Proporciona datos esenciales para el desarrollo de estrategias que mejoren tanto la eficiencia del servicio como la experiencia del paciente. Al identificar áreas específicas de mejora, el

estudio permite la creación de programas de capacitación que refuercen las habilidades del cuerpo de enfermeros, mejorando así la excelencia y humanización de la atención.

En ese sentido, al identificar específicamente los aspectos que más valoran los pacientes y aquellos que requieren mejora, los administradores del consultorio pueden implementar cambios orientados a la mejorar de la atención en el consultorio médico de medicina general.

1.5.Limitaciones de la Investigación

1.5.1. Temporal

El estudio fue desarrollado y ejecutado durante el mes de setiembre del 2023 hasta noviembre del 2023.

1.5.2. Espacial

El lugar donde se realizó fue en un consultorio médico general en el distrito de Surco – Lima - Perú, donde acuden 500 pacientes mensuales a los consultorios de medicina general y dermatología con diferentes patologías.

1.5.3. Población o Unidad de Análisis

La población estuvo conformada por 500 personas mayores de edad y está conformada entre jóvenes, adultos y adultos mayores que asisten al consultorio de medicina general y dermatología.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Huamán et al., (11) en el año 2023 en España se llevó a cabo un estudio cuyo propósito fue "identificar la relación existente entre la satisfacción y la calidad de atención de salud en enfermería en pacientes que reciben terapia". Se implementó un método cuantitativo, descriptivo y correlativo, utilizando una muestra de 60 pacientes. Se empleó el método hipotético-deductivo, y como herramienta para la recolección de datos se empleó el cuestionario SERVQUAL en los 60 usuarios. Los resultados revelaron una correlación directa entre las variables con un coeficiente Rho de Spearman de 0.385. Además, el 58.3% de los encuestados expresaron insatisfacción con la calidad de atención, la cual fue calificada de nivel medio por el 76.7% de los pacientes. Como conclusión, se destacó que la principal insatisfacción de los pacientes radica en aspectos de seguridad y accesibilidad.

Pezo et al. (12) en el 2020 en Ecuador llevaron a cabo una investigación con el fin de "Determinar la satisfacción del usuario y la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro Central Guayas". Se realizó una investigación cuantitativa, aplicada, correlacional y no experimental, utilizando una muestra de 132 personas que utilizan los servicios del centro médico. Se adoptó un método exploratorio de campo y se utilizó un cuestionario con escala Likert como herramienta para la recolección de datos. Los resultados mostraron que el 63% de los usuarios indicaron que los enfermeros no saludan, solo el 36% consideró adecuado el tiempo de espera y el 24% señaló que solo a veces reciben orientación. En cuanto a la satisfacción, el 32% se sintió poco satisfecho y el 45% percibió la calidad de la atención

como poco adecuada para resolver sus necesidades y problemas. La correlación, establecida mediante el coeficiente Rho de Spearman, fue de 0.743, indicando una alta correlación positiva. En conclusión, el 45% de los participantes consideró que la experiencia de servicio en el centro no fue positiva en un 53% de los casos.

Jaramillo (13) en Ecuador para el año 2020 realizó un estudio con el propósito de “Evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato-Ecuador durante el año 2020”. Utilizando la metodología SERVQUAL, se encuestaron a 384 usuarias, analizando 5 dimensiones clave: tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Los resultados revelaron que existe un descontento generalizado en las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía. No obstante, el 80% de los usuarios se mostraron satisfechos con la capacidad de respuesta del hospital, reflejando las expectativas y percepciones de los pacientes acerca de esta dimensión. La conclusión del estudio indica que, de las cinco dimensiones evaluadas, solo la capacidad de respuesta alcanzó las expectativas de la mayoría de los participantes, mientras que las otras cuatro dimensiones destacaron por una notable insatisfacción, evidenciando deficiencias en la seguridad de la atención y la falta de calidez en el trato.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Arévalo-Marcos (14) en Perú para el 2022 han elaborado un artículo con el objetivo de "Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, en Callao (Perú)." La

investigación tuvo un enfoque cuantitativo, observacional y transversal, con una muestra no probabilística de 100 usuarios. Se aplicaron dos escalas previamente validadas para evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario, y se utilizó la prueba rho de Spearman para el análisis inferencial. Los resultados indicaron que el 51% de los usuarios calificó la calidad del servicio como regular, el 39% la consideró buena, mientras que el 39% estaba medianamente satisfecho, el 29% satisfecho y el 32% insatisfecho con la atención. La investigación concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario (rho de Spearman de 0,626, $p < 0,001$).

Febres-Ramos y Mercado-Rey (15) en el año 2020 han elaborado un trabajo de investigación con la finalidad de "Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016." El estudio fue observacional, descriptivo y de corte transversal, con una muestra de 292 pacientes. La satisfacción de la calidad del servicio fue medida utilizando el cuestionario SERVQUAL. Los resultados mostraron que el 57% de los participantes eran mujeres, con edades entre 36 y 45 años, y el 63% eran usuarios recurrentes. El contenido general alcanzó un 60,3%, con altas puntuaciones en las dimensiones de seguridad (86,8%) y empatía (80,3%). Sin embargo, se registró un elevado nivel de insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles (57,1%) y en la capacidad de respuesta (55,5%). Se concluye que el sistema de salud debe implementar estrategias para optimizar la atención, enfocándose en brindar servicios más oportunos y de calidad.

Romero (16) en el año 2024 en Ica realizó la investigación con el objetivo de "Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del

usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo". La investigación, de carácter básico y aplicado, adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental analítico de tipo correlacional. La población estudiada incluyó a 1303 usuarios externos, seleccionando una muestra de 242. Se empleó la encuesta como método para recopilar información, aplicando dos cuestionarios cuya confiabilidad se verificó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo valores de 0.908 y 0.909 respectivamente, cada uno con 15 ítems. Los resultados mostraron que un 3.3% de los usuarios evaluó la calidad del cuidado de enfermería como buena, mientras que un 58.7% la consideró regular y un 38% la evaluó como deficiente. En cuanto a la satisfacción del usuario, un 62.8% indicó un nivel medio de satisfacción y un 36% un nivel bajo. La conclusión reveló una relación significativa y directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un valor de Rho de Spearman de 0.756 y un valor p de 0.000, indicando que mejoras en la calidad de la atención de enfermería se traducen en un aumento en la satisfacción del usuario externo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

Se entiende como los procesos direccionados a las instituciones de salud que terminan efectuándose en los procesos de atención, partiendo de un enfoque humanístico y técnico durante dicho proceso (17). Asimismo, desde un enfoque humano y técnicos. Es una serie de acciones y atenciones ofrecidas por el personal que cumplen con altos estándares de eficiencia, seguridad y humanidad, dirigidos a satisfacer las necesidades de salud física y

emocional del paciente. Esta calidad se evalúa no solo por la competencia técnica, sino también por la empatía, comunicación y responsabilidad en el cuidado de los pacientes (18).

Dentro del mismo sentido, se conoce como el nivel en que los cuidados de enfermería incrementan la probabilidad de lograr objetivos de salud deseables para los pacientes. Incluye aspectos técnicos y humanos, como la precisión en los procedimientos clínicos, la capacidad de respuesta ante necesidades urgentes y la creación de una relación terapéutica que promueva la confianza y la satisfacción del paciente (19).

En algunos casos se estima que esta calidad se encuentra vinculada con la satisfacción de los usuarios debido a que permite la optimización de las diversas irregularidades. Debido a esta calidad se considera posible de alcanzar mediante el proceso operativo y de análisis de los servicios que terminan siendo parte de los cuidados que otorga el equipo de enfermeros (20).

2.2.1.1. Calidad de atención en enfermería

La calidad en la atención de enfermería se manifiesta a través de un conjunto de procesos integrales diseñados para cumplir con las diversas necesidades de los pacientes. Este objetivo se alcanza mediante la aplicación de múltiples teorías que enfatizan el proceso de atención como una interacción interpersonal y humanizada, cuyo propósito es proporcionar una respuesta efectiva a quien lo requiere (21).

Asimismo, se considera que la calidad de la atención incluye todas las acciones que la enfermera lleva a cabo para asistir al paciente en un entorno de atención que integra aspectos

humanos, técnicos y ambientales, buscando garantizar seguridad, eficiencia, efectividad y satisfacción (22).

En este contexto, la calidad de la atención es una responsabilidad compartida por todo el equipo de salud, y el personal de enfermería desempeña un rol crucial debido a su contacto continuo con los pacientes. Esto implica que deben poseer excelentes habilidades interpersonales, competencias técnicas avanzadas y una gran sensibilidad emocional para asegurar la satisfacción del paciente (23).

2.2.1.2. Características de la calidad de atención en enfermería

La Organización Mundial de la Salud subraya que la calidad de la atención se define por la excelencia profesional, cuyo fin es optimizar la salud del paciente. La esencia de esta calidad radica en la aplicación efectiva del conocimiento para satisfacer plenamente al paciente. Así, la atención debe ser eficaz, segura, discreta y oportuna, además de equitativa e integral, manteniendo siempre un alto estándar. Estas características son fundamentales para influir positivamente en la complacencia y el bienestar integral del usuario (24).

2.2.2. Teorías de cuidado de enfermería:

2.2.2.1. Teoría de gestión por competencia.

La gestión por competencias desarrollada por David McClelland, profesor de la Universidad de Harvard, presenta un enfoque estratégico que busca identificar, desarrollar y alinear las habilidades necesarias del personal con los objetivos organizacionales. En este contexto, las competencias incluyen conocimientos técnicos, habilidades interpersonales, capacidades organizativas y principios éticos que aseguran una atención de calidad. Este modelo comienza con la identificación de las competencias clave para cada rol, basada en las necesidades del establecimiento y las expectativas de los pacientes. Luego, se evalúan las competencias del personal mediante herramientas como entrevistas, simulaciones y

evaluaciones de desempeño, para identificar brechas que requieren desarrollo.

Posteriormente, se diseñan programas de capacitación y formación continua, adaptados a las necesidades específicas del personal, lo que facilita la integración de nuevas tecnologías, protocolos y normativas. Además, las competencias se incorporan a los sistemas de evaluación del desempeño, asegurando que las metas individuales estén alineadas con los objetivos estratégicos del establecimiento. Este enfoque también fomenta políticas de reconocimiento y motivación para retener talento en el sector salud. Entre los beneficios de la gestión por competencias resaltan el incremento en la excelencia del servicio brindado, la reducción de errores médicos, la mayor satisfacción laboral, la optimización de los recursos humanos y la capacidad de adaptación a los cambios en el entorno sanitario. Este modelo no solo potencia el desempeño individual del personal, sino que también contribuye a la sostenibilidad y éxito del establecimiento en un entorno dinámico y exigente (25).

2.2.3. Modelos de calidad de atención de enfermería:

La calidad de atención se enfoca en el análisis de las prestaciones de salud que se proporciona teniendo en cuenta las dimensiones que facilitan la atención médica, su principal característica es que se evalúa las prestaciones ofrecidas y las expectativas de los usuarios respecto a dichos servicios, subestimando la percepción de las personas (26).

Según el modelo de la calidad del servicio (SERVQUAL) nos da información detallada donde los clientes brindan sus opiniones para realizar mejoras según la percepción del usuario, donde también se realiza comparaciones con otras instituciones para lograr una mejor calidad de atención (27).

Bajo la premisa anterior se entiende que el modelo de calidad en servicios de salud desarrollado por Avedis Donabedian es extensamente utilizado en la evaluación de la atención médica, incluida la enfermería, y se fundamenta en tres elementos clave:

infraestructura, procedimientos y resultados. La "estructura" se refiere a los atributos fijos como las instalaciones físicas, el equipamiento, los recursos humanos y la organización disponible para la prestación de la atención. En enfermería, esto puede incluir desde la proporción de enfermeras por paciente hasta las cualificaciones del personal y las políticas del departamento (28).

El "proceso" abarca todas las actividades realizadas en la prestación de la atención, incluidas las interacciones directas del equipo de enfermería con los usuarios, como la administración de medicamentos y la educación al paciente. Por último, el "resultado" analiza los impactos de la atención en la salud y el bienestar de los usuarios, incluyendo mejoras en la salud, efectos secundarios del tratamiento, la complacencia del paciente y su calidad de vida. Este modelo proporciona un marco para entender cómo la estructura y los procesos impactan los resultados de la atención, ayudando a identificar áreas para mejorar la calidad del cuidado de enfermería (29).

2.2.4. Dimensiones de calidad de atención

La enfermera tiene un proceso de interacción interpersonal, teniendo diferentes cualidades para poder lograr sus objetivos, el profesional aplica sus conocimientos científicos, usa sus recursos con eficacia sin minimizar los riesgos en el usuario, logrando satisfacer las necesidades del paciente (30)

Dimensión 1: Características de enfermería, abarca los comportamientos de cuidado que el enfermero proporciona al usuario, siendo una persona empática, amigable, amable, eficaz y cordial.

Dimensión 2: Hacer de enfermería, son cualidades que el enfermero tiene sencillo, humilde, agradable y comunicativo.

Dimensión 3: Proactividad de enfermería, el personal de enfermería brinda información clara y concisa explicando los procedimientos que se vayan a realizar.

Dimensión 4: Apoyo emocional, el enfermero proporciona un trato amable, cordial brindando comodidad y confianza con el usuario donde se refleje los sentimientos de bienestar para el usuario.

Dimensión 5: Apoyo físico, el personal de enfermería brinda una atención adecuada donde se realicen los procedimientos que requiere el usuario y así cubran las necesidades físicas.

2.2.4.1. Satisfacción del usuario

Es un proceso continuo que involucra una evaluación centrada en sus emociones, percepciones y visiones acerca de la atención recibida. Este proceso pone especial énfasis en los derechos del paciente y evalúa si este percibe satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos. Los aspectos cruciales de este proceso incluyen la revisión de los requisitos de elegibilidad, la aplicación de una herramienta de evaluación uniforme y la adopción de indicadores de resultados enfocados en el paciente. Estos indicadores deben ser precisos y confiables, además de estar alineados con estándares de desempeño respaldados por resultados que promuevan una atención de excelencia (31).

La satisfacción del paciente surge de comparar sus percepciones con lo que esperaba recibir del servicio. Cuanto mayor es la satisfacción, mayor es la calidad percibida del servicio. Esta evaluación involucra diversos elementos del proceso de interacción, incluyendo la relación entre la enfermera y el paciente, así como las condiciones tangibles del servicio, entre otros factores (32).

La satisfacción del paciente se genera a partir de un servicio y atención que cumplen con los estándares de calidad establecidos. Para alcanzar este nivel de calidad, es esencial

tener una comprensión profunda del paciente y su perspectiva, lo que permite llevar a cabo acciones integrales que respondan a sus necesidades específicas. En este sentido, la evaluación periódica de la calidad es cada vez más común, y se realiza desde la perspectiva del usuario, siendo crucial para obtener información valiosa que permita a las organizaciones del sector salud mejorar de manera continua sus procesos de atención (33)

La satisfacción, además, es un concepto amplio y depende en gran medida de factores subjetivos como la biología, el nivel educativo, la edad, los intereses, las experiencias previas y el contexto cultural del paciente. También es clave la interacción establecida con el profesional encargado de la atención, ya que esta relación influye directamente en la percepción del servicio recibido (34).

2.2.4.2. Medición de la satisfacción del paciente

Los elementos que determinan la satisfacción del paciente están vinculados a la necesidad de mejorar su estado de salud. Por lo tanto, el objetivo de la atención es mitigar o recuperar la salud del usuario, atendiendo sus requerimientos físicos, sociales y emocionales, favoreciendo de esta manera su bienestar integral y su calidad de vida. En este contexto, los profesionales de enfermería deben centrarse en reforzar la relación con el usuario, proporcionar atención personalizada, monitorear de cerca su evolución, anticiparse a sus necesidades y actuar con lealtad y garantía de confort (35).

2.2.4.3. Insatisfacción del paciente

La insatisfacción del paciente se define como la impresión negativa que un usuario de servicios de salud tiene respecto a su experiencia de atención, cuando esta no cumple con sus expectativas o necesidades. Puede derivarse de factores como largos tiempos de espera, trato inadecuado por parte del personal, falta de comunicación clara, errores en el diagnóstico o

tratamiento, deficiencias en la infraestructura, o costos elevados en relación con la calidad percibida. La insatisfacción no solo afecta la confianza y lealtad del paciente hacia el establecimiento de salud, sino que también puede influir en la reputación del centro y en los resultados clínicos, al reducir la adherencia al tratamiento o la continuidad del cuidado (36).

2.2.4.3. Dimensiones de satisfacción:

Son los componentes que miden el nivel de satisfacción, realizados en el cuestionario SERVQUAL donde es distribuido en dimensiones y así es como miden el grado del servicio brindado donde pueden verificar la satisfacción del usuario (37)

Tangibles:

Es la base donde se aprecia de manera externa y el aspecto del personal.

Fiabilidad:

Consiste en lo que la empresa va a cumplir al proporcionar un servicio verídico y con exactitud.

Capacidad de respuesta:

Es la forma en como la empresa efectiva de forma veloz un servicio.

Garantía:

Los trabajadores inspiran seguridad a los usuarios mediando sus capacidades donde el trabajador se desenvuelve asertivamente brindando confianza y credibilidad

Empatía:

El trabajador realiza una correcta escucha – activa comprendiendo al usuario y lo asesora de una forma más personal haciendo que se sienta satisfecho.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- **H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023.
- **H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

- **H1:** Existe relación directa entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión características del enfermero.
- **H1:** Existe relación directa entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión cualidades del hacer del enfermero.
- **H1:** Existe relación directa entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión proactividad.
- **H1:** Existe relación directa entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo emocional.

- **H1:** Existe relación directa entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo físico.

CAPÍTULO III: MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Método de investigación

Para la realización de este estudio he adoptado el método hipotético-deductivo, ya que las hipótesis planteadas a partir de datos reales se prueban experimentalmente utilizando las reglas de la deducción, que confirman la apertura de lo propuesto, y si arroja conclusiones contradictorias, se importante debido a la inconsistencia en los supuestos lógicos iniciales (38).

3.2. Enfoque investigación

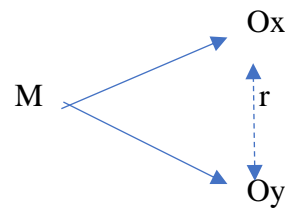
Fue de enfoque cuantitativo, ya que nos proporcionó información numérica, se interpretó de los acontecimientos observados, se empleó para recopilar datos y de esta manera se pudo confirmar la hipótesis constante en el análisis estadístico, la cual también fue evaluada para verificar la fidelidad del estudio. (38).

3.3. Tipo de investigación

El estudio fue aplicado porque se enfocó en las dificultades de los usuarios, se sustentó en la invención, entrelazando la teoría y el beneficio lo cual finalmente mediante los hallazgos se proporcionó resultados frente a las circunstancias existentes (39).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental, de correlación de tipo transversal, es decir que se intentó definir una clasificación de conexión entre dos o más variables, por lo que estas fueron medidas a través del test de hipótesis y el uso de estadísticas, lo cual se quiso verificar si hay una relación entre ambas variables (40).



Donde

- M= muestra de estudio
- O= objeto de estudio
- Ox= satisfacción del usuario
- Oy= calidad de atención de la enfermera
- r = es la relación entre ambas variables

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Estuvo conformada por 80 usuarios que acuden al consultorio médico general en Surco durante el periodo de setiembre a diciembre de 2023-I.

Unidad de análisis

Pacientes de un consultorio médico general en Surco.

Tamaño de Muestra

La población en investigación fue asequible y fue considerada (muestra censal) con un total de 80 usuarios que acuden al consultorio médico general en Surco.

Muestreo:

No aplica.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Pacientes que fueron atendidos en el consultorio médico general.
- Usuarios mayores de edad.
- Los usuarios que se presentaron para participar en la investigación, previamente registrando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que no fueron atendidos en el consultorio médico general.
- Usuarios menores de edad.
- Los usuarios que no se presentaron para participar en la investigación, previamente registrando el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención de la enfermera

Variable 2: Satisfacción del usuario

Cuadro de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V1 Calidad de atención de la enfermera	La calidad en la atención de enfermería se manifiesta a través de un conjunto de procesos integrales diseñados para cumplir con las diversas necesidades de los pacientes. Este objetivo se alcanza mediante la aplicación de múltiples teorías que enfatizan el proceso de atención como una interacción interpersonal y humanizada, cuyo propósito es proporcionar una respuesta	Conjunto de propiedades y características que permiten evaluar la aptitud de los servicios de enfermería para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto incluye la elaboración de guías basadas en la evidencia científica, la planificación y evaluación de procesos con la medición de indicadores de gestión, el establecimiento de planes de mejoramiento, la monitorización de recursos humanos y materiales, la evaluación del riesgo y la opinión del usuario, así como la definición de criterios y estándares de calidad; está compuesta por 5 dimensiones: características del enfermero, cualidades del hacer del enfermero, proactividad, apoyo emocional y apoyo físico. Se obtiene mediante una lista de cotejo de 25 ítems (41).	Características del enfermero Cualidades del hacer del enfermero Proactividad Apoyo emocional Apoyo físico	<ul style="list-style-type: none"> • Persona simpática • Amable en el trato • Eficientes en su tarea • Claro al comunicarse • Brinda estímulos positivos <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Responsable • Colaborador • Trabajo en equipo • Comunicativo • Explica anticipadamente sobre los riesgos y beneficios <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Se identifica antes de realizar los cuidados. • Responde a las preguntas del usuario. • Da instrucciones sobre su cuidado. • Le ayuda con la información para que pueda tomar decisiones. Anima al usuario para que llame si tiene problemas. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Inspira confianza. • Brinda soporte emocional. • Da tranquilidad al usuario. • Su cuidado es amoroso y delicado. • Brinda apoyo emocional <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Hace que el usuario se sienta bien físicamente. • Mira al usuario cuando le habla. • Ayuda a disminuir el dolor físico. • Atiende las necesidades básicas del usuario. 	Ordinal	Nivel Bajo (25-50) Nivel medio (51-75) Nivel alto (76-100)

	efectiva a quien lo requiere (21).			• Brinda comodidad física al usuario		
V2 Satisfacción del usuario	Es un proceso continuo que involucra una evaluación centrada en sus emociones, percepciones y visiones acerca de la atención recibida. Este proceso pone especial énfasis en los derechos del paciente y evalúa si este percibe satisfacción o insatisfacción con los servicios recibidos (31).	Es el nivel de satisfacción que refiere el usuario a raíz de una atención buena o mala referente al cuidado proporcionado por la enfermera, el cual está compuesta por 3 dimensiones: interpersonal, técnico – científico y entorno. Se obtiene mediante la aplicación de un cuestionario de 16 ítems (42).	Interpersonal	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El enfermero(a) le saluda al ingresar al consultorio de enfermería? 2. ¿El enfermero(a) lo llama por su nombre? 3. ¿El enfermero(a) le habla en un tono de voz adecuado? 4. ¿El enfermero(a) lo escucha cuando usted tiene alguna queja? 5. ¿El enfermero(a) se preocupa por su salud? 6. ¿El enfermero(a) le muestra cordialidad en el trato? 7. ¿En general estoy conforme con el buen trato que he recibido por parte del enfermero(a)? 	Ordinal	Muy insatisfecho 16 – 29 puntos Insatisfecho 30 – 43 puntos A veces insatisfecho, a veces satisfecho 44 – 57 puntos Satisfecho 58 – 71 puntos Muy satisfecho 72 – 80 puntos
			Técnico - científico	<ol style="list-style-type: none"> 8. ¿Al realizarle algún procedimiento, el enfermero(a) cuenta con todo el equipo necesario? 9. ¿El enfermero(a) se encuentra correctamente uniformado(a) (chaqueta y pantalón o falda de color turquesa)? 10. ¿El tiempo que Ud. espero para ser atendido en el consultorio fue corto? 11. ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada? 		
			Entorno	<ol style="list-style-type: none"> 12. ¿El consultorio se encuentra limpio? 13. ¿El consultorio cuenta con sillas para su comodidad? 		

-
14. ¿El ambiente cuenta con la iluminación y ventilación necesaria?
 15. ¿El material educativo y equipo con el que le brindaron atención se encuentra en buen estado?
 16. ¿Cree que el consultorio cuenta con materiales educativos y equipos necesarios para su atención?
-

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para este estudio se utilizó la recolección de información, que tuvieron como objetivo entablar una comunicación directa con los pacientes que son fuentes de información. Se hizo para ser más instintivo y claro a la información.

La encuesta estuvo compuesta por los siguientes aspectos: características generales, propósito, instrucciones, y la aplicación de ambos instrumentos, que darán información para la investigación. Se realizó en un período estimado de 20 - 25 minutos.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario de calidad de atención de enfermería

Este cuestionario fue empleado en la teoría de Watson, el cuestionario fue elaborado por Nadia Carolina Reyna Gamba y Elizabeth Vargas Rosero en el año 2016 para su estudio y por último fue adaptada por varios investigadores y la más reciente fue por Añez y Llontop para su investigación en el año 2020. Este instrumento está conformado por 5 dimensiones divididas en 25 ítems (41).

La herramienta posee una escala de medición ordinal con rangos de valoración. que miden calidad de atención alta, media y baja; que se obtiene de las respuestas que dan:

- Nivel Bajo (25-50)
- Nivel medio (51-75)
- Nivel alto (76-100)

Para la valoración de sus ítems se considera lo siguiente:

- Nunca = 1
- Algunas veces = 2
- Casi siempre = 3
- Siempre = 4

Para la dimensión características del enfermero se consideró la siguiente puntuación:

- Alto: 15 – 20 puntos
- Medio: 10 – 14 puntos
- Bajo: 1 – 9 puntos

Para la segunda dimensión cualidades del hacer enfermero se consideró el siguiente puntaje:

- Alto: 17 – 20 puntos
- Medio: 9 – 16 puntos
- Bajo: 1 – 8 puntos

Para la tercera dimensión proactividad se consideró los siguientes puntajes:

- Alto: 17 – 20 puntos
- Medio: 9 – 16 puntos
- Bajo: 1 – 8 puntos

Para la cuarta dimensión apoyo emocional se consideró el siguiente puntaje:

- Alto: 16 – 20 puntos
- Medio: 10 – 15 puntos
- Bajo: 1 – 9 puntos

Para la quinta dimensión apoyo físico se consideró el siguiente puntaje:

- Alto: 15 – 20 puntos
- Medio: 10 – 14 puntos
- Bajo: 1 – 9 puntos

Cuestionario satisfacción del usuario

Este cuestionario fue elaborado por Marky Bazan Giuliana en diciembre del 2012 y empleó el instrumento para su investigación; la más reciente fue adaptada por Cahuaya Inofuente Linda para su estudio en el año 2016. Este instrumento está conformado por 3 dimensiones divididas en 16 ítems (42).

La herramienta posee una escala de medición ordinal con rangos de valoración que miden diferentes niveles de satisfacción; que se obtiene de las respuestas que dan los encuestados:

- Muy insatisfecho 16 – 29 puntos
- Insatisfecho 30 – 43 puntos
- A veces insatisfecho, a veces satisfecho 44 – 57 puntos
- Satisfecho 58 – 71 puntos
- Muy satisfecho 72 – 80 puntos

Para la valoración de sus ítems se considera lo siguiente:

- Muy Insatisfecho = 1 punto
- Insatisfecho = 2 puntos
- A veces Insatisfecho, a veces satisfecho = 3 puntos
- Satisfecho = 4 puntos
- Muy Satisfecho = 5 puntos

3.7.3. Validación

Cuestionario calidad de atención de enfermería

El instrumento se ha utilizado en otras investigaciones y fue validado por 03 jueces expertos, teniendo como resultado 0.97 de validez del instrumento y que puede ser aplicado al grupo de estudio (41).

Validación del instrumento

Fue validado por la Mg. Valenzuela Ore Feliz, la Dra. Reinoso Huerta María y por el Dr. Tafur Portilla Raúl donde los 3 jueces indicaron que el instrumento puede ser aplicado.

Se corroboró a través de una evaluación de especialistas, garantizando la validez del contenido. La validación estuvo a cargo de 3 jueces especialistas, logrando un valor de validación de 0.85.

Cuestionario satisfacción del usuario

Este instrumento se ha empleado en diferentes investigaciones, para su validación Cahuaya (42) teniendo como resultado el valor DPP fue 2.8 cayendo en la zona “B” lo cual

significa una adecuación de gran medida lo cual indica que es una herramienta validada y se podrá utilizar en la población. (42).

3.7.4. Confiabilidad

Cuestionario calidad de atención de enfermería

Para corroborar la confiabilidad del instrumento, se efectuó la prueba de Alpha de Crombach para la escala global lo cual dio el resultado 0.98 lo cual comprueba que el instrumento posee una muy buena confiabilidad (41).

Cuestionario satisfacción del usuario

Para indicar la confiabilidad se realizó mediante el Alpha de Crombach y se efectuó una prueba piloto de 16 pacientes lo cual dio el resultado 0.832 lo cual comprueba que el instrumento posee una fuerte confiabilidad (42).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para la recolección de datos

Se efectuó los permisos correspondientes con la autoridad del consultorio médico y se eligió con la persona encargada una fecha para poder realizar los cuestionarios.

Aplicación del instrumento de recolección de datos

Se efectuó en el mes octubre del 2023, las encuestas se hicieron en las fechas coordinadas y se aplicó a cada usuario que asistió al consultorio, se les indico el objetivo del estudio ya que tuvieron que firmar la autorización, se dio de 20 a 25 minutos y al finalizar, se empezó a verificar los formularios para conseguir información, se efectuó el vaciado de datos y por último la codificación adecuada.

Plan de análisis

Los datos recolectados durante la investigación fueron ingresados y organizados en una base de datos en Microsoft Excel, asegurando que toda la información fuera verificada y estandarizada antes de proceder con el análisis estadístico. Posteriormente, se empleó el programa estadístico SPSS versión 27 para ejecutar los análisis descriptivos e inferenciales necesarios para estimar el vínculo de las variables de interés.

Se aplicaron diversas técnicas estadísticas de acuerdo con los objetivos de la investigación. Para comprobar la correlación entre las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), dado que, en estudio no seguían una distribución normal. Este coeficiente permitió definir la intensidad y rumbo de la relación entre ambas variables, identificando patrones significativos en la interacción entre las características de la atención de la enfermera y la percepción de satisfacción de los pacientes.

Además, se realizaron análisis descriptivos que incluyeron la generación de tablas de frecuencia, medias, desviaciones estándar y porcentajes, con el fin de describir las características sociodemográficas de los participantes y las principales dimensiones de la atención percibida. Las representaciones gráficas, como figuras y gráficos de barras, fueron utilizadas para ilustrar las tendencias y facilitar la interpretación de los resultados. El análisis estadístico se llevó a cabo con un nivel de ajuste estadístico elevado, utilizando un valor de significancia de $p < 0,05$ para determinar la significancia de las correlaciones. Los resultados fueron evaluados cuidadosamente para asegurar la validez y la confiabilidad de las conclusiones, teniendo en cuenta posibles sesgos y errores de medición. Este enfoque permitió identificar de manera precisa la relación entre ambas variables, lo que constituye el

núcleo del análisis realizado. Los resultados obtenidos fueron validados mediante una prueba de hipótesis, que confirmó la presencia de una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables.

3.9. Aspectos éticos

El estudio examinó cuatro principios de la bioética:

Autonomía: Se le explico a cada usuario de que trata la investigación y se les invito a participar, teniendo en cuenta su decisión si desean o no. Los usuarios que lo aprueben firmaron la autorización correspondiente.

No maleficencia: No se permitió el daño físico ni psicológico al usuario y se respetó todas las indicaciones proporcionadas. La autorización se consiguió con el consentimiento del usuario y la información adquirida será totalmente confidencial.

Justicia: Los pacientes que se atendieron en el consultorio médico fueron respetados y tratados con igualdad sin ningún tipo de discriminación y respetando sus derechos.

Beneficencia: El estudio benefició a los pacientes que fueron atendidos en el consultorio médico.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Características Sociodemográficas

Tabla 1 Organización según las edades de los encuestados que acuden al consultorio médico general en Surco– 2023

Edad		N°	Porcentaje
Rangos de Edad	menor de 25 años	5	6,3
	25 a 35 años	30	37,5
	36 a 45 años	13	16,3
	46 a 59 años	15	18,8
	mayores de 60 años	17	21,3
Total		80	100,0

Interpretación:

Como se puede apreciar la mayoría de la población encuestada se encuentra en el rango de edad de 25 a 35 años con un 37,5% (30 casos), seguido por las personas mayores de 60 años con un 21,3% (17 casos), tenemos luego al 18,8% quienes lo conforman personas con el rango de edad de 46 a 59 años (15 casos), el 16,3% lo conforman personas entre los 36 a 45 años (13 casos) y por último tenemos a los menores de 25 años quienes conforman un 6,3% de los encuestado (5 casos).

Tabla 2 Organización según los géneros de los encuestados que acuden al consultorio médico general en Surco– 2023

Género		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	32	40,0
Femenino	42	52,5
Prefiero no decirlo	6	7,5
Total	80	100,0

Interpretación:

Se observa que la mayoría de los usuarios encuestados fueron mujeres (52,5%), mientras que un 40% fueron hombres y un 7,5% prefirieron no manifestar su género.

Tabla 3 Organización según el estado civil de los encuestados que acuden al consultorio médico general en Surco– 2023

Estado Civil		
	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	35	43,8
Casado	28	35,0
Viudo	6	7,5
Divorciado	11	13,8
Total	80	100,0

Interpretación:

Se muestra que el 43,8% de los encuestados son solteros, el 35% son casados, el 13,8% son divorciados y el 7.5% son viudos.

Tabla 4 Organización según la procedencia de los encuestados que acuden al consultorio médico general en Surco– 2023

Procedencia		
--------------------	--	--

	Frecuencia	Porcentaje
Lima	57	71,3
Provincia	23	28,7
Total	80	100,0

Interpretación:

Se observa que el 71,3% son encuestados que provienen de Lima, mientras que el 28,7% son de provincia.

4.1.1.1 Análisis correlacional de los resultados

Tabla 5 Tabla cruzada entre calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO					TOTAL
		MUY INSATISFECHO	INSATISFEC HO	A VECES SATISFECHO , A VECES INSATISFEC HO	SATISFEC HO	MUY SATISFECH O	
CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMER A	BAJO	Recuent o	0	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%	0%
	MEDI O	Recuent o	0	0	5	10	0
		% del total	0%	0%	6,3%	12,5%	0,0%
	ALTO	Recuent o	0	0	1	54	10
		% del total	0%	0%	1,3%	67,5%	12,5 %
Total	Recuent o	0	0	6	64	10	
	% del total	0%	0%	7,5%	80,0%	12,5 %	

Interpretación:

La tabla 1 nos indica la relación que existe entre la variable calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario, donde al tener un nivel alto en la calidad de atención se presentaron un 67,5% de usuarios satisfechos y un 12,5% muy satisfechos, por otro lado, cuando el nivel de la calidad de atención se encuentra en medio se observan menos casos de usuarios satisfechos (12,5%) y aparecen casos donde el usuario se encuentra ni satisfecho ni

insatisfecho (6,3%). Esto quiere decir que cuando se percibe alta la calidad de atención, la satisfacción del usuario se manifestará como satisfecha y viceversa guardando así relación directa entre ambas variables.

Tabla 6 Tabla cruzada entre las características del enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
			MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	A VECES SATISFECHO, A VECES INSATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	TOTAL
CARACTERÍSTICAS DEL ENFERMERO	BAJO	Recuento	0	0	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	MEDIO	Recuento	0	0	4	9	0	13
		% del total	0%	0%	5,0%	11,3%	0,0%	16,3%
	ALTO	Recuento	0	0	2	55	10	67
		% del total	0%	0%	2,5%	68,8%	12,5%	83,8%
Total	Recuento	0	0	6	64	10	80	
	% del total	0%	0%	7,5%	80,0%	12,5%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla 6 se muestra que cuando los usuarios manifiestan estar satisfechos (68,8%) y con tendencia a encontrarse muy satisfechos (12,5%) la dimensión características del enfermero se encuentra en nivel alto, pero cuando los casos de usuarios satisfechos bajan (11,3%) y aparecen casos de usuarios que no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos (5%) la dimensión características del enfermero también baja a un nivel medio.

Tabla 7 Tabla cruzada entre las cualidades del hacer del enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

			SATISFACCIÓN DEL USUARIO					TOT
			MUY	INSATISF	A VECES	SATISFE	MUY	
			INSATISF	ECHO	SATISFEC	CHO	SATISFE	AL
			ECHO		HO, A		CHO	
					VECES			
					INSATISF			
					ECHO			
CUALIDADES DEL HACER DEL ENFERMERO	BAJO	Recuento	0	0	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	MEDIO	Recuento	0	0	6	21	0	27
		% del total	0%	0%	7,5%	26,3%	0,0%	33,8%
	ALTO	Recuento	0	0	0	43	10	53
		% del total	0%	0%	0,0%	53,8%	12,5%	66,3%
Total		Recuento	0	0	6	64	10	80
		% del total	0%	0%	7,5%	80,0%	12,5%	100,0%

Interpretación:

En la tabla 7 se puede observar el comportamiento que hay entre la dimensión cualidades del hacer enfermero y la variable satisfacción del usuario donde se ve que a un nivel alto de la dimensión cualidades del hacer del enfermero, la satisfacción del usuario se mostrara positiva con un 53,8% y con tendencia a un grado muy satisfactorio 12,5%, del mismo modo ocurre cuando baja el nivel de la dimensión a media la satisfacción del usuario también tiene la tendencia a bajar (26,3%) y con usuarios que indicaron que no se encontraban ni satisfechos ni insatisfechos 7,5%.

Tabla 8 Tabla cruzada entre proactividad y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

Nota. Elaboración propia

		SATISFACCION DEL USUARIO						
		MUY INSATI SFECH O	INSATISF ECHO	A VECE S SATIS FECH O, A VECE S INSAT ISFEC HO	SATISFE CHO	MUY SATIS FECH O	TOTA L	
PROACTIVIDAD	BAJ	Recuento	0	0	0	0	0	0
	O	% del total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	MED	Recuento	0	6	25	0	31	
	IO	% del total	0%	7,5%	31,3%	0,0%	38,8%	
	ALT	Recuento	0	0	39	10	49	
	O	% del total	0%	0,0%	48,8%	12,5%	61,3%	
Total		Recuento	0	0	64	0	0	
		% del total	0%	0%	7,5%	80,0%	2,5%	100,0%

Interpretación:

Tabla 8 nos muestra que al presentar un nivel alto la proactividad el grado de satisfacción también se presentara en niveles satisfactorios (48,8%) y con algunos usuarios que manifestaron estar muy satisfechos (12,5%), sin embargo, también se puede observar que si el nivel de la proactividad baja el grado de satisfacción de los usuarios también tiene una

tendencia a bajar existen menores casos de usuarios que manifiestan estar satisfechos (31,3%) y aparecen casos donde el usuario no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho (7,5%).

Tabla 9 Tabla cruzada entre el apoyo emocional y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

		SATISFCCIÓN DEL USUARIO						Total
		MUY INSATISF ECHO	INSATISFE CHO	A VECES SATISFEC HO, A VECES INSATISF ECHO	SATISFE CHO	MUY SATISFE CHO		
APOYO EMOCI ONAL	BAJ O	Recuen to	0	0	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	MED IO	Recue nto	0	0	5	27	0	32
		% del total	0%	0%	6,3%	33,8%	0,0%	40, 0%
	ALT O	Recue nto	0	0	1	37	10	48
		% del total	0%	0%	1,3%	46,3%	12,5%	60, 0%
Total	Recue to	0	0	6	64	10	80	
	% del total	0%	0%	7,5%	80,0%	12,5%	100,0 %	

Interpretación:

Se observa en la tabla 9 que al presentar niveles altos de la dimensión apoyo emocional la satisfacción de los usuarios se presentara en satisfecho 46,3% y muy satisfecho 12,5%, por otro lado, se observa que cuando el nivel del apoyo emocional baja la satisfacción del usuario también presenta tendencias a la baja con una satisfacción del 33,8% y usuarios que no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos 6,3%.

Tabla 10 Tabla cruzada entre el apoyo físico y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

		SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
--	--	--------------------------	--	--	--	--	--

			MUY INSATISFE CHO	INSATISFE CHO	A VECES SATISFEC HO, A VECES INSATISFE CHO	SATISFE CHO	MUY SATISFE CHO	TOT AL
APO YO FÍSICO	BAJO	Recuento	0	0	0	0	0	0
		% del total	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	MEDIO	Recuento	0	0	1	9	0	10
		% del total	0%	0%	1,3%	11,3%	0,0%	12,5%
	ALTO	Recuento	0	0	5	55	10	70
		% del total	0%	0%	6,3%	68,8%	12,5%	87,5%
Total	Recuento	0	0	6	64	10	80	
	% del total	0%	0%	7,5%	80,0%	12,5%	100,0%	

Interpretación:

En la tabla 10 podemos observar que mientras la dimensión apoyo físico se encuentra en niveles altos la satisfacción del usuario será satisfecho (68,8%) con tendencias a muy satisfecho (12,5%), por otro lado, podemos ver que cuando el nivel del apoyo físico se encuentra en medio la satisfacción también va a bajar (11,3%), quiere decir que son directamente proporcionales.

4.1.2. Análisis inferencial

4.1.2.1 Prueba de normalidad

Tabla 11 Prueba de normalidad, Kolmogorov – Smirnov, para las variables calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Atención de la enfermera	0,140	80	0,001
Satisfacción del Usuario	0,184	80	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Para la prueba de normalidad de nuestros datos se eligió la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov debido a que nuestra población es mayor de 50. Como podemos observar en la tabla 7 tenemos un grado de significancia menor de 0,05, lo que significa estadísticamente que nuestros datos no están siguiendo una distribución normal y por ello se empleara el coeficiente de Spearman, empleándose de esta forma una estadística no paramétrica.

4.1.2.2 Prueba de Hipótesis General

Hipótesis estadística General

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

Prueba estadística

Tabla 12 Relación entre la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

Calidad de atención de la enfermera y	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
--	--------------	--------------------------	----------------------------

Satisfacción del Usuario			
Rho Spearman	0,454	0,000	80

Conclusión:

En la tabla 12 se muestra el nivel correlacional de las variables de esta investigación obtenido después de someterse a su análisis empleando el coeficiente Rho de Spearman. El resultado de su significancia fue de 0,000 menor a 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis y se acepta la hipótesis de la investigación, también nos indica que el Rho de Spearman fue de 0,454 lo cual significa que estadísticamente tiene un nivel o grado de asociación significativo.

Hipótesis estadística H1

H0: No existe relación directa entre características del enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

H1: Si existe relación directa entre características del enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

Prueba estadística

Tabla 13 Relación entre la dimensión características del enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

Características del enfermero y Satisfacción del Usuario	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
Rho Spearman	0,405	0,000	80

Conclusión:

En la tabla 13 se visualiza la asociación que existe entre la dimensión características del enfermero y la variable satisfacción del usuario empleando el método de Rho de Spearman. El resultado indica que el grado de significancia fue de 0,000 siendo este menor a 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula; el resultado de la correlación fue de 0,405 lo cual indica una relación estadísticamente significativa.

Hipótesis estadística H2

H0: No existe relación directa entre cualidades del hacer enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

H1: Si existe relación directa entre cualidades del hacer enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

Prueba estadística

Tabla 14 Relación entre la dimensión cualidades del hacer enfermero y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

Cualidades del hacer del enfermero y Satisfacción del Usuario	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
Rho Spearman	0,458	0,000	80

Conclusión:

Observamos en la tabla 14 que el grado de significancia fue 0,000 después de ser sometido al Rho de Spearman lo cual es menor a 0,05 aceptándose entonces la hipótesis del

investigador y rechazando la hipótesis nula, por otro lado, el nivel de correlación fue de 0,458 lo que significa una relación estadísticamente significativa.

Hipótesis estadística H3

H0: No existe relación directa entre la dimensión proactividad y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

H1: Si existe relación directa entre la dimensión proactividad y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

Prueba estadística

Tabla 15 Relación entre la dimensión proactividad y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

Proactividad y Satisfacción del Usuario	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
Rho Spearman	0,489	0,000	80

Conclusión:

En la tabla 15 podemos visualizar que el valor de significancia fue de 0,000 siendo este resultado menor a 0,05 con lo cual se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula, además el grado de relación entre la dimensión proactividad y la variable satisfacción del usuario fue de 0,489 según el Rho de Spearman con lo cual se habla de una relación estadísticamente significativo.

Hipótesis estadística H4

H0: No existe relación directa entre la dimensión apoyo emocional y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

H1: Si existe relación directa entre la dimensión apoyo emocional y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

Prueba estadística

Tabla 16 Relación entre la dimensión apoyo emocional y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

Apoyo Emocional y Satisfacción del Usuario	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
Rho Spearman	0,495	0,000	80

Conclusión:

La tabla 16 nos muestra que el resultado obtenido en el nivel de significancia fue de 0,000 siendo este resultado menor a 0,005 con lo cual se está aceptando la hipótesis del investigador y rechazando la hipótesis nula, según el Rho de Spearman el resultado de la correlación fue de 0,495 significando que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo emocional y la variable satisfacción del usuario.

Hipótesis estadística H5

H0: No existe relación directa entre la dimensión apoyo físico y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

H1: Si existe relación directa entre la dimensión apoyo físico y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

Prueba estadística

Tabla 17 Relación entre la dimensión apoyo físico y satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023

Apoyo Físico y Satisfacción del Usuario	Valor	Sig. (unilateral)	N° de casos válidos
Rho Spearman	0,260	0,020	80

Conclusión:

Se observa en la tabla 17 que el resultado en la significancia fue de 0,020 siendo este resultado menor a 0,05 por lo tanto se está aceptando la hipótesis del investigador y se está rechazando la hipótesis nula, además según la correlación Rho de Spearman el resultado fue de 0,260 lo cual significa que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión apoyo físico y la variable satisfacción del usuario.

4.1.3. Discusión

El estudio realizado en un consultorio médico general en Surco en 2023, evaluó el papel que desempeña la calidad de la atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes. La investigación involucró múltiples constructos calidad y satisfacción del paciente y, a través de varios análisis, desarrolló una evaluación entre los dos. Los hallazgos muestran cómo las características del personal, como las habilidades y la actitud, afectan directamente la experiencia del paciente.

En este estudio, se concluyó que la dimensión “Características del Enfermero” presenta una correlación positiva y directa hacia la satisfacción de los pacientes. Es decir, cuando el paciente concibe a los enfermeros como seres tanto personales como profesionales, su grado de satisfacción se incrementa. Este hallazgo también fue dado en otros estudios, como el que Huamán et al. realizó en España, el cual remarca que contar con estas habilidades interpersonales es importante para que los pacientes sientan confianza y

seguridad y esto los satisfaga. Téngase en cuenta también que, en cuanto a las “Cualidades del Hacer del Enfermero”, se obtuvo también una notable correlación con la satisfacción del usuario. La experiencia y destreza técnica en los procedimientos y la capacidad de cuidar a los pacientes de acuerdo a las circunstancias fue esencial para que la satisfacción se logre alcanzar. A esto se suma lo que Jaramillo señala, quien considera que tanto la eficiencia como la oportunidad de respuesta en la atención sanitaria son determinantes.

Un aspecto de la investigación fue la iniciativa mostrada por la enfermera, que estaba relacionada de manera estrecha y positiva con la satisfacción de los pacientes. Esto implica que los pacientes valoran a aquellos profesionales que son capaces de anticipar y actuar sobre lo que necesitan. Tales resultados son consistentes con los hallazgos de Pezo et al, donde se informa que la falta de iniciativa y orientación puede resultar en insatisfacción de los pacientes. Aparte, el “Apoyo Emocional” sorpresivamente salió como una dimensión esencial y mostró una relación positiva significativa con la satisfacción del paciente.

Este diferencial es particularmente importante en casos difíciles o durante el estrés y, como Jaramillo ha hecho énfasis, no solo mejora el estado de los pacientes, sino que también aumenta mucho su satisfacción. Por el contrario, el Apoyo Físico mostró una correlación significativa con la satisfacción del usuario ($Rho = 0,260$, $p = 0,000000$), indicando que atender necesidades físicas, como la comodidad o la movilidad, también tiene un efecto positivo en la experiencia del paciente. La conclusión apoya lo planteado por Romero (2024), quien sostiene que un enfoque integral del cuidado que aborde tanto los aspectos físicos como los emocionales es esencial para la satisfacción del paciente.

Por último, el análisis general confirmó que existe una relación estadísticamente significativa entre calidad y satisfacción del usuario ($Rho = 0,454$, $p = 0,000$). Estos resultados son consistentes con estudios previos, como los realizados por Arévalo-Marcos, Febres-Ramos y Mercado-Rey, quienes también encontraron que la calidad de la atención es una influencia crucial en cómo los pacientes perciben su experiencia. Respecto a las características demográficas de los participantes, se encontró que La mayoría de los encuestados tienen entre 25 y 35 años, con una predominancia del género femenino. Asimismo, la mayoría de los encuestados tiene entre 10 y 14 años de relación con el sistema de salud. Como proveedores de servicios, las percepciones potenciales del servicio pueden estar influenciadas por cómo los datos demográficos, como el género y la edad, impactan en las necesidades o expectativas de los pacientes, que son muy diferentes entre los distintos grupos de demanda potencial. Además, en comparación con otras regiones, Lima puede ofrecer un mayor acceso a servicios médicos de alta calidad.

Para terminar, los hallazgos enfatizan la relevancia de varios elementos de la calidad de la atención como son, rasgos personales, competencias tecnológicas, el Instinto de la acción, así como el sostén psicológico y físico, en la satisfacción de los pacientes. Esta explica la necesidad de que la enfermería sea capacitada de manera integral en lo que respecta a su ejercicio tanto en aspectos técnicos como interpersonales. Instruye, de igual manera, a las instituciones de la salud la necesidad de propiciar el entorno laboral que respete y potencie estas dimensiones, ya que tienen una relación directa sobre la experiencia del paciente y la calidad del servicio. Estas conclusiones son corroboradas por otros trabajos que repiten la misma idea, esto es, la satisfacción del paciente se autocontrola con relación a la

calidad de la atención que brinda, ambos son insumos que requieren de administración estratégica dentro de la industria de la salud.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En lo que respecta al objetivo general, se ha podido demostrar que el estándar de atención, que reciben los pacientes en el consultorio médico general, recibe de la enfermera tienen una influencia significativa en su experiencia. A medida que observa más de cerca, los resultados demostraron que las dimensiones evaluadas tales como las características personales, las destrezas técnicas, la actitud proactiva, el soporte emocional y la asistencia física ejercen un impacto positivo sobre las experiencias de los pacientes, lo que hace hincapié en la atención integral de alto nivel a deber ser.

A lo largo del estudio, se encontraron correlaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención en todas las medidas de calidad. Esto establece que cada aspecto del trabajo de las enfermeras, ya sea en equipo o individual, tiene un impacto positivo en el servicio ofrecido.

En cuanto al primer objetivo específico, se estableció que las características personales y profesionales de la enfermera afectan considerablemente la satisfacción del paciente. La empatía, el profesionalismo y la proactividad han superado las expectativas en brindar una buena experiencia hospitalaria en general.

En cuanto al segundo objetivo específico, se ha establecido que las habilidades profesionales y técnicas de las enfermeras están asociadas con la satisfacción del paciente. Por otro lado, se observó que la habilidad técnica es muy vital para garantizar que se proporcione una atención adecuada y de alta calidad.

Tercer objetivo específico, se demostró que el comportamiento proactivo de las enfermeras fue el componente más asociado con la satisfacción del paciente. El hallazgo demuestra que anticipar las necesidades y actuar en consecuencia son aspectos muy valiosos que mejoran significativamente la percepción del servicio.

En el cuarto objetivo, se encontró una fuerte correlación entre la satisfacción del paciente y el apoyo emocional brindado por la enfermera. El hallazgo destaca lo importante que es incluir la atención emocional como un elemento crucial de un enfoque integrado de la atención.

El quinto objetivo confirmó, que la asistencia física prestada por la enfermera contribuye positivamente a la satisfacción del paciente. Aunque la dimensión no tuvo el mayor impacto, se demostró que el cuidado físico adecuado mejora la percepción general del servicio recibido.

5.2. Recomendaciones

Primero. Se sugiere que la dirección de la consulta orgánica imparta capacitaciones periódicas dirigidas a fortalecer las habilidades profesionales e interpersonales del personal

de enfermería, con especial atención en áreas como la empatía y el comportamiento. Esto permitirá mantener altos estándares de calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los clientes.

Segundo. Es esencial reforzar las prácticas encaminadas a garantizar una atención integral y de calidad. Para lograr esto, se recomienda establecer procedimientos que consideren tanto las habilidades técnicas como las cualidades personales de las enfermeras, garantizando una atención eficaz y confiable.

Tercero. Se sugiere establecer un programa de formación continua orientado a potenciar las competencias profesionales y personales de las enfermeras, con un enfoque en la empatía, el profesionalismo y la proactividad. Este tipo de formación mejorará significativamente la experiencia de los pacientes.

Cuarto. La administración debe fomentar la participación en programas de actualización y capacitación en nuevas tecnologías y prácticas médicas, incentivando el desarrollo de las habilidades técnicas y profesionales de las enfermeras. Esto garantizará una atención de mayor calidad y una experiencia positiva para los pacientes.

Quinto. Se recomienda iniciar iniciativas para alentar a las enfermeras a ser más proactivas, lo que les permitirá anticipar las necesidades de los pacientes y responder adecuadamente. Este enfoque fortalecerá el vínculo entre pacientes y personal, mejorando la percepción del servicio.

Sexto. Se destaca la importancia de priorizar el apoyo emocional como un componente crucial del enfoque de atención, fomentando estrategias que promuevan vínculos emocionales positivos entre enfermeras y pacientes. Este tipo de atención mejora significativamente la experiencia del usuario.

Séptimo. Aunque el apoyo físico no tiene tanto impacto como otros factores, sigue siendo importante. Por lo tanto, se recomienda que la administración continúe apoyando la capacitación del personal en esta área, garantizando que se brinde una atención física adecuada que mejore el bienestar general de los pacientes.

REFERENCIAS

- Acosta, S. (Julio de 2023). Los enfoques de investigación en las ciencias sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8).
<https://idicap.com/ojs/index.php/ogmios/article/view/226/237>
- Aguilar, P., Gonzales, C., & Gutarra, R. (Sep de 2022). Calidad de atención y satisfacción de usuarias atendidas por teleconsulta en Ginecología Oncológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, agosto a octubre del 2021. *Horizonte Medico*, 22(3). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000300009
- Alejo, J., & Arias, A. (Octubre de 2022). Modelos de medicion de la calidad de atencion en salud. *Revista Cientifica Memoria del Posgrado*, 3(2).
<https://posgradofment.umsa.bo/memoriadelposgrado/wp-content/uploads/2023/01/Alejo-Pocoma-Jimmy-Leonardo-Arias-Uriona-Ana-Maria-REVISION.pdf>
- Añez, L., & Llontop , A. (2020). *Cuidado de enfermeria y Satisfacción del usuario atendido en el sistema de transporte asistido de emergencia ESSALUD*, Jesus María, 2018. Tesis Licenciatura, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo.

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1860/TESIS%20FINA
L.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1860/TESIS%20FINA%20L.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Apaza, M. (2022). *Las 14 Necesidades Básicas: El Modelo de Virginia Henderson*.

Universidad Nacional de la Matanza, Buenos Aires.

[https://miel.unlam.edu.ar/data/contenido/3056/6-B-Necesidades-Basicas-Virginia-
Henderson-_1.pdf](https://miel.unlam.edu.ar/data/contenido/3056/6-B-Necesidades-Basicas-Virginia-Henderson-_1.pdf)

Ayoví, L. (2020). *CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA*

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE

EMERGENCIA DEL HOSPITAL BÁSICO ESMERALDAS. Tesis Magistral, Pontifica
Universidad Católica, Esmeraldas.

[https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYOV%
c3%8d%20V%20ALDEZ%20LADY%20TAMARA.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2391/1/AYOV%c3%8d%20V%20ALDEZ%20LADY%20TAMARA.pdf)

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, 13(2). <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>

Cahuaya, L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo en el cuidado de enfermería del centro de salud La Natividad - Tacna 2016*. Tesis Licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

[https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9b499de4-a15b-48e0-baa8-
ee798bb14e78/content](https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9b499de4-a15b-48e0-baa8-ee798bb14e78/content)

Campos, J. (2023). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN*

CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL BAGUA GRANDE 2021. Tesis

Maestría, Universidad, Lima.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11831/campos_js.pdf?sequence=1

Campos, L., Cuba, J., & Merino, A. (Sep de 2022). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004

Cassiani, S., Umpiérrez, F. A., Peduzzi, M., Munar Jimenez, E., & Leija Hernández, C. (2020). La situación de enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Panam Salud Publica*, 44, 1 - 2.

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52081/v44e642020.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019*. Tesis Master en administracion de salud, Centro de Investigaciones y estudios de la salud, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>

Consuegra, L., Martínez, J., Fernández, Á., Soria, F., & Castillo, J. (Julio de 2019). Medición de la satisfacción del paciente en un servicio de cardiología mediante mapas asociativos: un nuevo método. *Revista Española de Cardiología*, 72(7).

<https://www.revespcardiol.org/es-medicion-satisfaccion-del-paciente-un-articulo-S0300893218303361>

Curotto, S. (2022). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en el centro de salud mental comunitario de la Red Huarochirí, Lima – 2022*. Tesis Especialidad, Universidad Norbert Wiener, Lima.

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8223/T061_07267604_S.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Delgado , J. (Mayo - Junio de 2021). La investigación científica: su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(3).

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/476/585>

Febres, R., & Mercado , M. (Julio de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Peru.

Revista Facultad de Medicina Humana, 20(3).

<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123/3226>

Febres, R., & Mercado, M. (Septiembre de 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.

Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3).

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

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

Galván, G., & Mañez, M. (Enero de 2023). Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de

Guayaquil. *Oncología*, 33(1).

[https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/05/1427685/ao5_nivel-de-satisfaccion-de-la-](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/05/1427685/ao5_nivel-de-satisfaccion-de-la-atencion-de-pacientes-en-hospi_jLUvJFl.pdf)

[atencion-de-pacientes-en-hospi_jLUvJFl.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/05/1427685/ao5_nivel-de-satisfaccion-de-la-atencion-de-pacientes-en-hospi_jLUvJFl.pdf)

Gamarra, S. (2023). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO*

ATENDIDO EN CONSULTA EXTERNA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS CHICLAYO.

Tesis Maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf?](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

[isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

- Garzón, M., Izquierdo, R., Pascual, Y., Olivia, N., & Ravelo, M. (Diciembre de 2020). Teoría de Kristen M. Swanson vinculada al cuidado del cuidador principal de pacientes con enfermedad de Alzheimer. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400017
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (Octubre de 2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Editorial Digital CEIT*, 5(6-1).
https://www.researchgate.net/publication/347895813_Evaluacion_Calidad_de_Atencion_y_Satisfaccion_del_Usuario_en_Consulta_Externa_Hospital_General_Docente_Ambato
- Lema, G. C. A., Cano, I. C. M., Coronel, A. A. R., & González, C. G. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *AVFT–Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3).
http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960
- López, E., Sifuentes, M., Rodríguez, R., Aguilar, S., & Perea, G. (Febrero de 2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003
- Luna, A., & Yagual, R. (2021). *ROL DE ENFERMERÍA EN LAS COMPLICACIONES DE PACIENTES CON HIPERTENSIÓN ARTERIAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19*. Tesis Licenciatura, Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7d9561dd-b404-4d7b-9405-94be3f7bdcac/content>

Luna, E., Moreno, J., & Zurita, D. (MAYO de 2023). Evaluacion de calidad en los servicios de salud: un analisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592021000300329

Mejía, M. (2020). *alidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote - 2019*. Tesis Maestria, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52132/Mej%c3%ada_A MR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mohedano, E., Echeverría, O., Hernández, M., & Lezama, M. (Enero de 2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *CEA*, 9(19). <https://www.redalyc.org/journal/6381/638174353001/638174353001.pdf>

OPS. (2020). Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025.

https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSH210018_spa.pdf?sequence=1

Organizacion Panamericana de la Salud. (2022). *La situacion de la enfermeria en las Región de las Américas*. OPS. La situacion de la enfermeria en las Región de las Américas:

Disponible en:

https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/57220/OPSHSSHR30001_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pacheco, J. M. A. (2021). Gestión por competencias: propuesta de cara a la realidad organizacional en Perú. *Revista de Filosofía (Venezuela)*, (98), 310-326.
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA678980893&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=07981171&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7E2a6729dd&aty=open-web-entry>
- Pabon, M., & Palacio, K. (2020). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD DESDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL HOSPITAL LOCAL DE SITIO NUEVO MAGDALENA, PERIODO 2017-2019*. Tesis Administrador de Servicios de Salud, Universidad de la Costa, Barranquilla.
<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Quispe, J. (2020). *Satisfaccion de la calidad de atencion en el servicio del consultorio externo en pediatria Hospital Maria Auxiliadora*. Tesis, Universidad San Martin de Porres, Lima.
- Robles, M. (2022). *CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.PUESTO DE SALUD CAYAC - RECUAY, 2019*. Tesis Licenciatura, Universidad Catolica los Angeles Chimbote, Piura.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26113/CALIDAD_CUIDADO_ROBLES_ORTIZ_MARISA_DAYVIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, R., & Arevalo, R. (Enero - Febrero de 2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de

Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1).

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>

Rojas, D. (2022). *Efectividad de la aplicación del plan de mejora en la adherencia de prácticas seguras para la prevención de eventos adversos, servicio de emergencia, Hospital Diaz Ufano y Peral ESSALUD, 2021*. Tesis Maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12244/Efectividad_RojasAira_Diana.pdf?sequence=1

Ruiz , J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., & Duran, T. (2020). *Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública*. Artículo, Universidad de Sonora.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003

Sanchez , F. (Junio de 2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *REVISTA DIGITAL DE INVESTIGACIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*, 13(1).

<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>

Sime, M. (2023). *CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ASISTENTE AL CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2021*. Tesis Maestría, Universidad Señor de Sipan, Pimentel.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11309/Sime%20Figueroa%20Marialejandra%20Ysabel.pdf?sequence=12>

- Suárez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (Junio de 2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- Torres, M. (2021). *CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ, CUSCO - 2021*. Tesis Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica, Chincha.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- Uchazara, M., Condori, J., & Guevara, N. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigacion e Innovacion*, 2(1), 33 - 39.
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368/1630>
- Ulloa, L., Valbuena, L., & Camargo, F. (Enero - Abril de 2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*, 12(1). <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1130/2121>
- Vallejo, M. (Enero - Marzo de 2022). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Revista Scielo*, 72(1).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402002000100002
- Zapata , H., Pimienta, R., & Mejia, J. (2020). *SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA EN LA IPS SOCIEDAD MEDICA CLINICA MAICAO S.A. EN EL MUNICIPIO DE MAICAO*. Tesis Especialista en Gerencia de Servicios en Salud., UNIVERSIDAD DE

LA GUAJIRA, Colombia.

<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/392/58>. TESIS%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20USUARIOS%20EN%20LA%20ATENCION%20DEL%20SERVICIO%20DE%20CONSULTA%20EXTERNA%20ESPECIALIZADA%20EN%20LA%20IPS%20SOCIEDAD%20MEDICA%20CLINICA%20MAI
CAO%2

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe relación directa entre la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de atención de la enfermera</p> <p>Dimensiones: Características del enfermero Cualidades del hacer del enfermero Proactividad Apoyo emocional Apoyo físico</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada Enfoque cuantitativo</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método inductivo, deductivo e hipotético-deductivo Diseño no experimental, correlacional de corte transversal.</p> <p>Población muestra (muestra censal) que son en total 80 usuarios.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión características del enfermero?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación de la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión características del enfermero.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión características del enfermero.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones: Interpersonal Técnico – científico Entorno</p>	
<p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión cualidades del hacer del enfermero?</p>	<p>Identificar la relación de la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión cualidades del hacer del enfermero.</p>	<p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión cualidades del hacer del enfermero.</p>		
<p>¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con</p>	<p>Identificar la relación de la calidad de atención de la</p>	<p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención</p>		

la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión proactividad?	enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión proactividad.	de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión proactividad.
¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo emocional?	Identificar la relación de la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo emocional.	H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo emocional.
¿Cómo se relaciona la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo físico?	Identificar la relación de la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo físico.	H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de la enfermera con la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en su dimensión apoyo físico.

Anexo 2: Instrumentos

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Objetivo del estudio: Recolectar datos cuya información servirá para determinar la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023.y para ello preciso de su participación contestando las siguientes preguntas de forma anónima, de manera individual y con sinceridad.

INSTRUCCIONES

Seguidamente, encontrara preguntas respecto a la calidad de atencion que se da en el consultorio externo, marque su respuesta con una X, utilizando los siguientes

1	2	3	4
Nunca	Algunas veces	Casi siempre	siempre

Nº	Preguntas	Nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
	Características del enfermero				
1	El enfermero demuestra simpatía al usuario.				
2	El enfermero brinda un trato amable al usuario.				
3	El enfermero actúa adecuadamente en el desempeño de sus tareas.				
4	El enfermero se comunica de manera clara cuando conversa con el usuario.				
5	El enfermero alienta y le da ánimo al usuario.				
	Cualidades del hacer enfermero				
6	El enfermero demuestra responsabilidad en el cuidado.				
7	El enfermero es colaborador con su familia y con el paciente.				
8	El enfermero trabaja en equipo.				
9	El enfermero dialoga constantemente con los pacientes.				
10	El enfermero explica anticipadamente los riesgos y beneficios del tratamiento.				
	Proactividad				

11	El enfermero se identifica antes de realizarle los cuidados.				
12	El enfermero responde a las preguntas, dudas e inquietudes del usuario.				
13	El enfermero da instrucciones al usuario sobre su cuidado.				
14	La información que le brinda el enfermero le ayuda para que pueda tomar decisiones				
15	El enfermero anima al usuario para que llame si tiene problemas				
	Apoyo emocional				
16	El enfermero inspira confianza				
17	El enfermero brinda soporte emocional				
18	El enfermero da tranquilidad durante su estadía				
19	El cuidado del enfermero es amoroso y delicado				
20	El enfermero brinda apoyo emocional al familiar				
	Apoyo físico				
21	El enfermero hace que el usuario se sienta bien físicamente				
22	El enfermero mira al usuario cuando le habla				
23	El enfermero ayuda a disminuir el dolor físico al usuario				
24	El enfermero atiende las necesidades básicas del usuario				
25	El enfermero se esfuerza por brindar comodidad al usuario.				

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

INSTRUCCIONES

Para hacerlo bastará con que marque usted una X en la casilla que mejor describe su respuesta.

CARACTERISTICAS GENERALES

- 1) Edad: _____ años
- 2) Género: Masculino Femenino
- 3) Estado civil: Soltero Casado Viudo Divorciado
- 4) Procedencia: Lima Provincia

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	A veces Insatisfecho, a veces satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Preguntas	1	2	3	4	5
1. ¿El enfermero(a) le saluda al ingresar al consultorio de enfermería?					
2. ¿El enfermero(a) lo llama por su nombre?					
3. ¿El enfermero(a) le habla en un tono de voz adecuado?					
4. ¿El enfermero(a) lo escucha cuando usted tiene alguna queja?					
5. ¿El enfermero(a) se preocupa por su salud?					
6. ¿El enfermero(a) le muestra cordialidad en el trato?					
7. ¿En general estoy conforme con el buen trato que he recibido por parte del enfermero(a)?					
8. ¿Al realizarle algún procedimiento, el enfermero(a) cuenta con todo el equipo necesario?					

9. ¿El enfermero(a) se encuentra correctamente uniformado(a) (chaqueta y pantalón o falda de color turquesa)?					
10. ¿El tiempo que Ud. espero para ser atendido en el consultorio fue corto?					
11. ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
12. ¿El consultorio se encuentra limpio?					
13. ¿El consultorio cuenta con sillas para su comodidad?					
14. ¿El ambiente cuenta con la iluminación y ventilación necesaria?					
15. ¿El material educativo y equipo con el que le brindaron atención se encuentra en buen estado?					
16. ¿Cree que el consultorio cuenta con materiales educativos y equipos necesarios para su atención?					

Anexo 3: Análisis descriptivo de los resultados

Descripción de los resultados de la encuesta sobre calidad de atención de la enfermera.

Distribución de la variable calidad de atención de la enfermera del consultorio médico general, surco – 2023

CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA			
		N°	Porcentaje
Niveles	BAJO	0	0.0
	MEDIO	15	18,8
	ALTO	65	81,3
	Total	80	100,0

Interpretación:

Se muestra la variable calidad de atención donde los resultados obtenidos son los siguientes: la mayoría de los encuestados los cuales fueron 65 manifiestan haber recibido una alta calidad en el cuidado de enfermería (81,3%), mientras que solo 15 casos manifestaron haber recibido una calidad en el cuidado de enfermería media (18,8%), por otro lado, ningún encuestado manifestó que la calidad en el cuidado de enfermería fuera baja.

Descripción de los resultados de la encuesta sobre satisfacción del usuario.

Distribución de la variable satisfacción del usuario que acude al consultorio médico general, surco – 2023.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
		N°	Porcentaje
Niveles	MUY INSATISFECHO	0	0
	INSATISFECHO	0	0
	A VECES SATISFECHO, A VECES INSATISFECHO	6	7,5
	SATISFECHO	64	80,0
	MUY SATISFECHO	10	12,5
	Total	80	100,0

Interpretación:

Según los resultados para la variable satisfacción del usuario fueron los siguientes: en su mayoría los encuestados refirieron que se presentaban satisfechos estos fueron 64 casos (80%), seguidos por los 10 casos de los encuestados quienes manifestaron presentarse muy satisfechos (12,5%), solo 6 casos manifestaron estar a veces satisfecho y a veces insatisfecho (7,5%), por otro lado, no se presentaron casos de insatisfacción o de mucha insatisfacción en esta investigación.

Anexo 4: Validez del Instrumento

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado
		00 – 25%	26 – 50%	51 – 75%	76 – 100%
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje adecuado				✓
2. Objetividad	Esta expresado de acuerdo a la hipótesis formulada				✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				✓
4. Organización	Existe una organización lógica				✓
5. Suficiencia	Comprende aspectos de cantidad y calidad				✓
6. Intencionalidad	Esta de acuerdo para validar las variables de la hipótesis				✓
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y/o científicos				✓
8. Coherencia	Existe coherencia entre variables, dimensiones e indicadores				✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la hipótesis				✓
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				✓

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100...

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 22 de octubre del 2019

.....
 Firma del Experto Informante
 DNI N° 73459294
 Teléfono N° 949654042

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado
		00 – 25%	26 – 50%	51 – 75%	76 – 100%
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje adecuado				X
2. Objetividad	Esta expresado de acuerdo a la hipótesis formulada				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Esta de acuerdo para validar las variables de la hipótesis				X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y/o científicos				X
8. Coherencia	Existe coherencia entre variables, dimensiones e indicadores				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la hipótesis				X
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(.X.) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 4 de octubre del 2019

Hospital Nacional Arzobispo Loayza


DRA. ROSA REINOSO MUERTA

Firma del Experto Informante

DNI N°.....

Teléfono N°.....

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado
		00 – 25%	26 – 50%	51 – 75%	76 – 100%
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje adecuado				X
2. Objetividad	Esta expresado de acuerdo a la hipótesis formulada				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende aspectos de cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Esta de acuerdo para validar las variables de la hipótesis				X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y/o científicos				X
8. Coherencia	Existe coherencia entre variables, dimensiones e indicadores				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la hipótesis				X
10. Pertinencia	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(.X.) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 04 de octubre del 2019

.....
Jaucajuro
 Firma del Experto Informante
 DNI N° 08794532
 Teléfono N° 5721483
966 824613

Anexo 5: Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad del instrumento que mide la calidad de atención.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,98	20

Se observa que el valor del alfa de Cronbach es de 0,98; lo cual evidencia una muy buena confiabilidad del instrumento que mide la calidad de atención.

Confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción del usuario.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,832	16

Se observa que el valor del alfa de Cronbach es de 0.832; lo cual evidencia que el instrumento que mide la satisfacción del usuario tiene una muy buena confiabilidad.

Anexo 6: Aprobación del comité de ética

Anexo 7: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores : Burga Avila, Gabriela Melissa

Título : "Calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en Surco– 2023

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: " Calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general en Surco– 2023". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Burga Avila, Gabriela**. El propósito de este estudio es: Determinar la calidad de atención de la enfermera relacionado a la satisfacción del paciente que acude al consultorio médico general, surco – 2023. Su ejecución ayudará/permitirá 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 entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 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 por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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:

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

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 Burga Avila, Gabriela al 967242078 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

Nombres:

Investigador

Nombre:

Anexo 8: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos**Anexo 9: Informe de asesor de Turnitin**

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Burga Avila Gabriela Melissa.docx	Gabriela Melissa Burga Ávila
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
14173 Words	77624 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
78 Pages	1.2MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Jan 16, 2025 4:34 PM GMT-5	Jan 16, 2025 4:35 PM GMT-5
<p>● 20% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 17% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 15% Base de datos de trabajos entregados • 2% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref 	
<p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico • Material citado • Material citado • Coincidencia baja (menos de 10 palabras) 	

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% 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	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	repositorio.unjbg.edu.pe Internet	2%
3	hdl.handle.net Internet	2%
4	repositorio.unasam.edu.pe Internet	1%
5	Universidad Wiener on 2024-08-14 Submitted works	<1%
6	UNIV DE LAS AMERICAS on 2024-06-20 Submitted works	<1%
7	repositorio.upla.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2024-11-24 Submitted works	<1%