



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario  
hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

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

**Presentado por:**

**Autora:** Meza Lázaro, Mayra Margoth

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7949-7077>

**Asesor:** Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

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

**Lima – Perú**

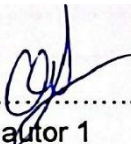
**2025**

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

Yo, Mayra Margoth Meza Lazaro egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad privada Norbert Wener declaro que el trabajo de investigación " Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025" Asesorado por el docente: Jaime Mori Castro DNI:107537045 ORCID 0000-0003-2570-0401 tiene un índice de similitud de 7 (siete) % con código 14912:520120105 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

Nombre y apellidos del Egresado  
 Mayra Margoth Meza  
 Lazaro DNI:47614648



Nombres y apellidos del Asesor  
 Jaime Alberto Mori Castro  
 DNI:07537045

Lima, 28 de Octubre del 2025

### **DEDICATORIA:**

Dedico este trabajo a nombre de mis dos pequeños hijos pilares fundamentales para seguir creciendo profesionalmente también dar gracias a Dios que siempre guía nuestros pasos.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a mi universidad Norbert Wiener por todo este proceso de formación en estos mas de cinco años a mi asesor Jaime Mori por acompañarme en el proceso y por guiarme en todo el proceso siempre estaré agradecida.

## **JURADO**

Presidente: Mg.Barrios Cabello Lucimar Josefina

Secretario: Mg.Muñoz Pizarro Rosa María

Vocal: Mg. Barreda Paredes Ruby Ines

## ÍNDICE

Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Jurado	v
Indices de Contenidos	vi
Resúmenes	viii
Abstract	ix
CAPITULO I. LOS PROBLEMAS	11
1.1. Planteamientos de los problemas	11
1.2. Formular el problema	13
1.2.1 Problema generales	13
1.2.2 Problema específico	13
1.3. Objetivo de investigación	14
1.3.1. Objetivos generales	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificaciones en las investigaciones	15
1.4.1 Teóricas	15
1.4.2. Metodológicas	15
1.4.3. Prácticas	15
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedente	17
2.2. Base Teóricas	20
2.3. Formulación en las hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis generales	26
2.3.2. Hipótesis específica	26
CAPITULO III METODOLOGÍAS	28
3.1. Métodos en las investigaciones	28
3.2. Enfoques de las investigaciones	28
3.3. Tipos de investigaciones	28
3.4. Diseños de las investigaciones	28
3.5. Población, muestras y muestreos	29
3.6. Variable y operacionalización	31
3.7. Técnica con instrumento en recolecciones del dato	33

3.7.1	Técnica	33
3.7.2	Descripciones de los instrumentos	33
3.7.3	Validaciones	34
3.7.4	Confiabilidades	35
3.8	Planes en procesamientos analizando los datos	35
3.9	Aspecto ético	36
CAPITULO IV. PRESENTACIONES Y DISCUSIONES DEL RESULTADO		37
4.1.	Resultado	37
4.2.	Análisis descriptivo del resultado	37
4.3.	Pruebas en las hipótesis	47
4.4.	Discusiones del resultado	52
CAPÍTULOS V: CONCLUSION Y RECOMENDACIÓN		54
5.1.	Conclusión	54
5.2.	Recomendación	55
REFERENCIA		56
Anexos		64
Matriz de consistencias		
Instrumentos		
Carta de presentación		
Carta de aprobación de la institución		
Carta de aprobación de comité de ética		

## Resumen

Esta investigación tiene como objetivo analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025. Está estructurado en metodologías, donde se desarrollaron enfoques cuantitativos, aplicados, no experimentales, correlacionales, de corte transversal. No probabilísticos, por tanto, se trabajó con El equipo de investigación consta de 114 pacientes hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025, cuyo tamaño se determinará mediante la fórmula muestra, obteniéndose como resultados, la existencia de calidad de atención con dimensión técnico con satisfacción, hay satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 29.8%. Existen calidades de atenciones en dimensiones humanos con satisfacciones, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 33.3%. Existen calidades de atenciones en dimensiones entorno con satisfacciones, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 32.5%. En calidades de atenciones con satisfacciones, hay satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 42.1%.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción, usuarios hospitalizados

## **Abstract**

Objective: To analyze the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of hospitalized users in a private clinic in Lima 2025. Methodologies: Quantitative, applied, non-experimental, correlational, cross-sectional approaches were developed. Non-probabilistic, therefore, the work was done with a sample of 114 patients hospitalized in a private clinic in Lima 2025, the size of which will be determined by the formula. Results. There are qualities of care in technical dimensions with satisfaction, finding high satisfaction with average quality of care at 29.8%. There are qualities of care in human dimensions with satisfaction, finding high satisfaction with average quality of care at 33.3%. There are qualities of care in environmental dimensions with satisfaction, finding high satisfaction with average quality of care at 32.5%. Regarding quality of care and satisfaction, there is high satisfaction, with average quality of care at 42.1%.

Keywords: Quality of care, satisfaction, hospitalized users

## **Introducción**

La investigación actual examina una cuestión de gran importancia en términos sanitarios: la calidad de la atención de enfermería y cómo se relaciona con el contenido de los pacientes hospitalizados en una clínica privada. Se enfoca en estudiar la manera en que las atenciones proporcionadas por el personal de enfermería afectan la percepción del grado de satisfacción del paciente mientras permanezca ingresado. El capítulo I muestra la magnitud del momento presente en la atención de salud. La calidad de la asistencia proporcionada por los enfermeros es un pilar esencial para asegurar que el paciente se recupere, esté bien y permanezca fiel a la institución sanitaria.

Además, se presentan los objetivos que dirigen la investigación, que buscan determinar la relación entre estas variables y su fundamentación desde el punto de vista teórico, metodológico y práctico. El marco teórico que respalda la investigación se desarrolla en el capítulo II. Este marco se basa en teorías relacionadas con la calidad de la atención, las cuales deben ser eficaces, equitativas, oportunas, seguras y centradas en el individuo. No obstante, varios estudios muestran que aún hay fallos en la práctica asistencial, sobre todo en el área hospitalaria.

El capítulo III explica la metodología utilizada, que es de tipo cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional. Para obtener los datos se empleó un cuestionario validado y parámetros clínicos relacionados con las satisfacciones de los usuarios.

Los hallazgos logrados se presentan en el capítulo IV, y también se discuten comparativamente con estudios anteriores, mostrando correlaciones relevantes entre las dos variables. Por último, se presentan las conclusiones y sugerencias en el capítulo V, con el objetivo de optimizar la atención integral y la satisfacción.

## **1. EL PROBLEMA**

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

La calidad de atención de enfermería es importante en la satisfacción del usuario hospitalizado en el mundo. Diversos estudios internacionales han evidenciado correlación positiva en ambos. Por ejemplo, investigación en 12 países europeos y Estados Unidos encontró que hospitales con entornos laborales favorables y dotación adecuada de personal de enfermería presentaban pacientes más satisfechos y una mejor percepción de la calidad y seguridad de la atención. Este estudio subraya la importancia de mejorar el ambiente laboral de las enfermeras como estrategia para elevar la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado (1).

Asimismo, un estudio en Arabia Saudita reveló que el factor sociodemográfico como edad, niveles educativos y estados civiles influyen significativamente en satisfacción usuaria con atención de enfermería. Los hallazgos sugieren personalización del cuidado, por características individuales de pacientes, en mejorar su experiencia y satisfacción en hospitalización (2).

Además, una investigación en China determinó que la experiencia de usuarios con cuidados enfermeros son predictor significativo en satisfacción general con los servicios hospitalarios. Esto indica que mejorar las interacciones entre enfermeras y pacientes puede tener un impacto positivo en la percepción global de la atención recibida (3).

Estos estudios destacan la relevancia de calidades de atenciones enfermeros en satisfacciones de usuarios hospitalizados a nivel mundial. Abordar problemáticas en este ámbito, como la dotación de personal adecuada y la mejora del ambiente laboral, es esencial para elevar la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente (4).

La calidad de atención de los enfermeros es un factor determinante de la satisfacción de los pacientes hospitalizados en América Latina. Diversos estudios en la región han evidenciado

una correlación positiva entre ambos aspectos: en Chile: Una investigación publicada en The Lancet Global Health encontró que una mejor dotación de personal de enfermería en hospitales chilenos se asoció con menores tasas de mortalidad intrahospitalaria, mayor satisfacción de los pacientes, menos reingresos y estancias hospitalarias más cortas (5).

En Brasil: Un estudio en un hospital universitario de la región central de Brasil evaluó la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, encontrando una correlación significativa entre la percepción de una atención de calidad y altos niveles de satisfacción (6).

En México: Una investigación determinó una asociación entre la calidad de la atención percibida y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados, subrayando la importancia de una atención de enfermería de calidad para lograr una mayor satisfacción del paciente (7).

En nuestro país, una investigación realizada en una clínica privada de Lima en 2020 encontró que el 64.6% la baja calidad de atención de enfermería se asoció a con el 41% de pacientes insatisfechos. El estudio concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado (8).

Un estudio de 2024 en hospitales públicos en Lima reveló bajas calidades en las atenciones enfermeros se asociaba con 41% de pacientes insatisfechos. Estos resultados dicen que la importancia de mejorar la calidad del cuidado enfermero en elevar satisfacción de pacientes (9).

Además, una investigación en emergencias de hospitales nacionales en Lima determinó que el 53% de las atenciones del enfermero fue de alta calidad, correlacionándose con un 86.7% de pacientes satisfechos. Esto refuerza la idea de que una atención de calidad está estrechamente ligada a mayores niveles de satisfacción en los pacientes (10).

En una clínica privada de Lima, se evidencia una calidad en la atención hacia los pacientes, lo que provoca su insatisfacción durante su estancia hospitalaria. Estos descubrimientos subrayan

la importancia de tratar problemas relacionados con la calidad del cuidado de enfermería, puesto que los avances en este aspecto pueden resultar en un incremento del bienestar y la satisfacción de los pacientes hospitalizados. No mejorar la calidad de atención conlleva peligros en términos legales, económicos, clínicos y de imagen institucional, lo que impacta tanto a la clínica como a los pacientes. La falta de control del pronóstico puede conllevar a que los pacientes sufran infecciones relacionadas con la atención, un empeoramiento de su estado clínico o una hospitalización prolongada sin necesidad. Si se interviene, el seguimiento continuo posibilita la detección precoz de alteraciones en el estado del enfermo, lo que optimiza los tratamientos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problemas general**

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025?

### **1.2.2. Problema específico**

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivos general**

Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

#### **1.3.2. Objetivo específico**

- Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025
- Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025
- Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

### **1.4. Justificaciones de investigación**

#### **1.4.1. Teóricas**

Las relevancias teóricas de este estudio radican en que se centrará en las definiciones de la variable y actualizarán concepto asociado a ella. Además, las participaciones de variable calidades de atenciones y satisfacciones se basarán en la teoría propuesta por Jean Watson y Vera Regina Waldow. Las correlaciones de calidades de cuidados enfermeros con satisfacciones de usuarios hospitalizados se basa para teorías y modelos que subrayan la relevancia del cuidado en la práctica de enfermería y su influencia en la percepción del paciente. Teoría de la Protección Humana propuesta por Jean Watson: Esta teoría subraya la importancia crítica del cuidado transpersonal y la conexión humana en la práctica de enfermería. Watson

sostiene que una interacción genuina y empática entre el profesional de enfermería y el paciente no solo fomenta la salud y el bienestar del paciente, sino que también incrementa la satisfacción del paciente con la atención proporcionada. Modelos de Calidades de Atenciones implementado según Donabedian, que articula calidades de atenciones en tres elementos fundamentales: estructuras, procesos y resultados. Las estructuras aluden el recurso y circunstancias bajo las cuales se proporciona la atención; el proceso se refiere a las interacciones y actividades ejecutadas en el cuidado del paciente; y los resultados refieren al efecto en salud del usuario. Los modelos postulan que una estructura apropiada y procesos eficaces resultan en resultados superiores y, consecuentemente, en un incremento en la satisfacción del paciente. La Teoría de las Requerimientos Humanos propuesta por Virginia Henderson: Henderson distingue 14 necesidades humanas fundamentales y propone que la función de la enfermería radica en brindar asistencia al individuo en la satisfacción de dichas necesidades. Cuando las enfermeras contribuyen de manera eficiente a la satisfacción de las necesidades fundamentales del paciente, se optimiza la percepción de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. Adicionalmente, las evidencias empíricas corroboran las correlaciones de calidades de cuidados enfermeros y satisfacciones del usuario. Por ejemplo, una investigación llevada a cabo en el Hospital Cayetano Heredia de Lima identificó una correlación notable entre calidades de atenciones enfermeros y satisfacciones del paciente. En síntesis, los fundamentos teóricos y las pruebas empíricas sugieren que una atención de enfermería de alta calidad, basada en modelos y teorías enfocados en el cuidado y las necesidades del paciente, está intrínsecamente vinculada con un incremento en la satisfacción de los pacientes hospitalizados.

#### **1.4.2. Metodológica**

Este estudio contribuirá significativamente a la ciencia desde una perspectiva metodológica cuantitativa, dado que las variables detalladas en este estudio pueden ser cuantificadas mediante

la utilización de dos instrumentos que han sido sometidos a procesos de validaciones con los autores y su aplicación a las realidades nacionales. Los hallazgos derivados de la implementación de los instrumentos servirán como referencia en futuras investigaciones. La fundamentación metodológica de la correlación de calidades de servicios enfermeros con satisfacciones del usuario hospitalizado se enfoca en la aplicación de métodos de investigación apropiados para investigar y entender dicha correlación. La implementación de herramientas metodológicas validadas y confiables posibilita la adquisición de datos precisos y reproducibles, lo que simplifica la detección de áreas de mejora en la práctica de enfermería y favorece el desarrollo de estrategias que optimicen la experiencia del paciente. Por ejemplo, en una disertación ejecutada en una clínica privada, se empleó un cuestionario adaptado a los servicios de hospitalización de estas instituciones, con validez y fiabilidad aceptables. Este instrumento facilitó una evaluación efectiva de calidades de atenciones y su correlación con satisfacciones del paciente. Un estudio en el Hospital María Auxiliadora de Lima con estudio descriptivo que analiza calidades de atenciones dadas por el enfermero en observación en servicio de emergencia, aportando datos para la formulación de estrategias de mejoras de calidades de atenciones. La fundamentación metodológica se fundamenta en la implementación de técnicas de investigación rigurosas y pertinentes que posibiliten una evaluación efectiva de atenciones enfermeros y repercusión en satisfacciones del usuario hospitalizado, promoviendo implementación en mejoras fundamentadas en evidencia en la práctica clínica.

### **1.4.3. Prácticas**

La investigación contemporánea reviste importancia dado que examina las satisfacciones con las atenciones en emergencias según perspectivas del paciente. Será beneficioso en la institución donde se realizará el estudio, porque facilitará la optimización de política de atenciones y programa orientado a mejorar la atención al paciente, con el objetivo de que estos

puedan terminar satisfechos con la prestación del servicio de salud recibido. La argumentación pragmática acerca de correlaciones de calidades de atenciones con satisfacciones se enfoca cómo la instauración de cuidados de alta calidad incide de manera directa en la experiencia y percepción del paciente en su estancia en el hospital. Hay trabajos sobre mejoras en atención enfermero propician un incremento en la satisfacción del paciente, lo cual puede derivar en ventajas tales como una mayor adhesión al tratamiento, una disminución en las estancias hospitalarias y una percepción favorable de los servicios sanitarios. Por ejemplo, en Hospital Cayetano Heredia en Lima estableció correlaciones de atenciones con satisfacciones del paciente. Este descubrimiento enfatiza la relevancia de instaurar tácticas que optimicen calidades de cuidados con objetivo en incrementar las satisfacciones. Adicionalmente, una investigación realizada en el Hospital III de EsSalud Chimbote reveló una correlación notable de calidades. Sugiere que prácticas orientadas hacia el trato humano y personalizado tienen el potencial de optimizar la percepción del paciente respecto a atención recibida. La mejora en calidad mejora la experiencia del usuario, fomenta eficiencia en provisión de servicios consolidando la confianza en sistema de salud y fomentando resultados clínicos más favorables.

## **1.5. Delimitación de investigación**

### **1.5.1. Temporales**

Este trabajo a estudiar se realizará en el mes de enero hasta abril del presente año.

### **1.5.2. Espaciales**

El trabajo se realizara en una clínica privada de Lima 2025

### **1.5.3. Poblaciones o unidades de análisis**

La población serán usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Chen y col., (11) en el 2022, en China, mediante el objetivo “Analizar cómo la experiencia del paciente con atención de enfermero influye en satisfacción con servicios hospitalarios”. Estudio, transversal, correlacional, cuantitativo. Muestra de 120 entrevistados. Método, uso como instrumento las encuestas. Resultado, observó relaciones lineales de experiencias del usuario con la atención del enfermero con satisfacciones. La experiencia usuaria se asoció con las satisfacciones de modelos brutos y modelos ajustados. La experiencia usuaria con las atenciones del enfermero explicó 34% de variación en satisfacciones del usuario. Conclusiones, las experiencias de pacientes con atenciones enfermeros fueron predictores de las satisfacciones general del usuario.

Kannan y col., (12) en el 2020, en la India, tienen como objetivo “Analizar nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en las salas de enfermería”. Estudio, correlacional, descriptivo transversal. Muestra de 124 entrevistados. Método, empleó la técnica de muestreo por conveniencia. Se utilizó el cuestionario autoadministrado "Cuestionario de Satisfacción del Paciente con Calidad de la Atención de Enfermería" (PSNCQQ) para datos el día del alta. Resultados, el nivel de satisfacción fue excelente 28%, muy bueno 58% y bueno 13% en calidades generales de las atenciones en la sala médica. Los valores medios (DE) para las satisfacciones con la calidad en atenciones de enfermeros fueron 77 (4,84) de 95 con los porcentajes medios de 84% que muestran unas excelentes satisfacciones del usuario. Conclusión, La media del componente de percepción de pacientes (DE) 18,35 (5,09) obtuvo mayor satisfacción que los componentes de comunicación y atención de enfermería.

Jannati y col., (13) en el 2022, en Iran, mediante el objetivo “Cómo se logra la prestación de servicios de atención de salud después de la implementación del Plan de Transformación del Sistema de Salud (HSTP) mediante la evaluación de la satisfacción de los pacientes con los servicios de atención de enfermería en comparación con antes del HSTP”. Estudio, transversal, correlacional, cuantitativo. Muestra de 300 entrevistados. Metodo, usaron el Instrumento de Satisfacción del Paciente se utilizó para evaluar la satisfacción con los servicios de enfermería. Resultados, 57% y 4% estaban insatisfechos con servicios de atención de enfermería, mientras que el 34% y el 77,4% para la satisfacción moderada, y el 8% y 17% para la satisfacción total, antes y después del HSTP. La puntuación media de satisfacción general fue de 57,33 ( $\pm 11,17$ ) y 70,84 ( $\pm 11,99$ ) antes y después del HSTP ( $p < 0,001$ ), representa mejora en la prestación de servicios de atención después del HSTP. Conclusión, la satisfacción con servicios de enfermería tras el HSTP aumentó, observó satisfacción en los pacientes de salas especiales, como la UCC.

Baumbach y col., (14) en Alemania, a través del objetivo “Analizar la satisfacción con la atención médica y de enfermería está asociada con la calidad de vida y la salud autoevaluada entre los pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario de Hamburgo-Eppendorf en Alemania”. Estudio, correlacional, no experimental cuantitativo. Muestra de 4925 pacientes. Método, mediante regresiones lineales múltiples para examinar una asociación entre la satisfacción con la atención médica y la calidad de vida, así como la salud autoevaluada, ajustada por edad, género, lengua materna y sala de tratamiento. Resultados, la satisfacción con la atención médica se asoció positivamente con la calidad de vida ( $\beta = 0,16$ ;  $p < 0,001$ ), así como con la salud autoevaluada ( $\beta = 0,16$ ;  $p < 0,001$ ). Hallazgos similares se observaron para la satisfacción con la atención de enfermería y los dos resultados ( $\beta = 0,13$ ;  $p < 0,001$  y  $\beta = 0,14$ ;  $p < 0,001$ , respectivamente). Conclusión, los pacientes que están más satisfechos con la atención médica del personal informan una mejor calidad de vida y salud autoevaluada que los pacientes menos satisfechos con la atención.

Ataro y col., (15), en el 2024, en Etiopia, mediante el objetivo “Analizar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería preoperatoria y sus factores asociados en procedimientos quirúrgicos”. Estudio, transversal, correlacional, no experimental. Muestras de 468 usuarios. Métodos, usaron instrumentos la encuesta. Resultado, las satisfacciones con atención de enfermería preoperatoria fue 79%. El sexo (odds ratio ajustado [AOR]: 1,14 [intervalo de confianza [IC] del 95%: 0,21-2,91]), estados de pagos de tratamientos (AOR: 1,43 [IC del 95%: 0,66-2,97]), el miedo y la ansiedad preoperatorios (AOR: 1,01; IC del 95%: 0,49-2,13]), expectativas del paciente (AOR: 3,39; IC del 95%: 2,17-7,11) y educación preoperatoria (AOR: 1,148; IC del 95%: 0,54-2,88)) mostro asociación con satisfacciones en las atenciones enfermeros preoperatorias. Conclusión, la importancia de la satisfacción con las atenciones del enfermero preoperatoria residen en que reflejan calidades de atenciones médicas.

#### **A nivel nacional:**

Chipana y col., (16) en el 2022, mediante el objetivo “Analizar las relaciones de calidades de atenciones enfermeros con niveles de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, en el Hospital de Apoyo Puquio”- Estudio, correlacional, cuantitativo, descriptivos, transversal. Muestra de 50 usuarios. Método, utilizaron como técnica las encuestas y los cuestionarios. Resultados, el 71% tienen buen nivel respecto a calidad de atención enfermero, el 27% perciben regular nivel y 3% con mal nivel, el 51% tienen una completa satisfacción, el 47% tiene intermedia y 5% con insatisfacciones. El 47% tiene completa satisfacción respecto a expectativa que tienen con las atenciones brindadas, el 51% perciben satisfacciones intermedias y 3% con insatisfacciones. Concluyen la existencia de relaciones directas y positivas de las variables calidades de atenciones enfermeros con niveles de satisfacciones del usuario.

Carrero y Medina (17) en el 2022, a través del objetivo “Analizar las relaciones de calidad de atenciones del enfermero con satisfacciones de los pacientes en Áreas de Emergencias Hospital

de Moyobamba, 2022”. Estudios, no experimentales, correlacional, transversales. Muestras de 47 usuarios. Métodos, usaron instrumentos validados que miden calidades de atenciones enfermeros con las satisfacciones del usuario. Resultados, el 63% son mujeres, 47% tienen 18 a 30 años de edad. El 77% tienen Seguro. El 63% reciben atenciones de enfermeros de regular calidad, el 61% dicen estar satisfechos medianamente. Conclusiones, hay relaciones de calidad de atenciones enfermeros con satisfacciones de usuarios; en p valor 0,001.

Cuba y col., (18), en el 2023, con el objetivo “Analizar las relaciones de las calidades de atenciones de enfermeros con satisfacciones de usuarios post operado de hospitalizaciones Hospital Huaycán”. Estudio, correlacional, deductivo, cuantitativos, básico, no experimental, descriptivos transversales. Muestras de 92 usuarios. Resultados, el 57% con calidad de atención buena, en los componentes entornos confort en 57%. En satisfacciones, el 59% fue buena, el 27% en muy buena. La necesidad y expectativa hay percepción regular de satisfacciones 57% y 44%, en dimensiones percepciones hay 49% con muy buenas satisfacciones. Conclusión, hay directa relación de calidades de atenciones enfermeros, más en dimensión del confort, y niveles de satisfacciones después de una cirugía.

Aquise. (19), en el 2024, mediante el objetivo “Determinar las relaciones de calidades de atenciones del enfermero con los niveles de satisfacciones del paciente hospitalizado en Cirugía del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao 2024”. Estudio, correlacional, cuantitativo, aplicados, no experimentales. Muestra de 120 usuarios. Método, usaron como instrumento las encuestas. Resultados, en dimensiones humanas con niveles de satisfacciones hay calidad de atención media, hay satisfacciones regulares 60%. Las calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnicas científicas con niveles de satisfacciones media en 65%. En dimensiones entornos hay niveles de satisfacciones media en 51%. Conclusiones, las calidades son de media calidad de atención con niveles de satisfacciones regulares en 81%.

Gastelu (20) en el 2023, en su trabajo con el objetivo “Analizar las calidades de atenciones del enfermero si se relacionan con las satisfacciones de pacientes en hospitales nacionales”. Estudio, cuantitativos, explicativos, correlacionales, no experimentales. Muestra de 81 usuarios. Método, utilizo técnicas de encuestas con instrumentos el cuestionario para calidades de atenciones del enfermero con satisfacciones usuarios. Resultados, 33% tienen calidades de atenciones buenas, 62% en regulares y 7% en mala. El 31% de usuarios tienen satisfacciones buenas; 57% tienen regulares y 14% con satisfacciones malas, hay correlaciones Pearson en 0,821. Concluye, que hay relaciones significativas de calidades de atenciones con satisfacciones del usuario.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primeras variable : Calidades de atenciones en enfermeros**

Calidad es esencial en todas las actividades y se manifiesta en todo aspecto del desarrollo humano, incluyendo grupos sociales, las comunidades y las sociedades en su totalidad. Se desarrollan paralelamente con la salud, la cual es de suma importancia. La calidad en la prestación de servicios de salud implica dar respuestas oportunas a la necesidad y expectativa del paciente en establecimiento sanitarios, en consonancia con recurso material y humano disponibles y el progreso científico, con el objetivo de alcanzar un nivel óptimo de satisfacción. Para tener atención de alta calidad, se requiere una perspectiva centrada en usuario, que establezca un estándar basado en objetivos definidos para objetivos de satisfacción (21).

La calidad de los servicios sanitarios, incluyendo el servicio enfermero, se ve afectado en varios factores. Entre ellos confianzas públicas en la idoneidad en los servicios de salud, incluyendo en administración del cuidado enfermero, el servicio enfermero dados y la necesidad de salud. El enfermero que desempeñan su labor debe adherirse al estándar fundamentado de aptitud para tener funciones de enfermería. Según investigaciones contemporáneas, se postula que

compromisos enfermeros influirán en calidades del servicio proporcionado en esta disciplina. Las calidades pueden ser definidas en conjuntos de atributos inherentes a un servicio o producto, que satisfacen las demandas de los usuarios. La calidad son características intrínsecas de un objeto para evaluación de su igualdad, superioridad o deficiencia en comparación con otros componentes de su misma categoría (22).

### **Definición de calidades en prestaciones del servicio enfermero**

Se caracteriza en adquisiciones acciones indispensables que posibiliten la recuperación de la salud del paciente. Involucra respuesta a demandas del individuo en relación con servicios dados, utilizando recursos materiales y humanos y el conocimiento científico, con objetivo de alcanzar alto grado de satisfacción tanto para los pacientes como para el equipo de salud (23).

Las obligaciones de ofrecer atenciones de calidad en el servicio sanitario recaen en conjuntos de profesionales en entidades de salud. Dentro de este marco, la función de los enfermeros adquiere una relevancia particular, dado su compromiso con proporcionar atención directa a pacientes en periodo prolongado. Es imperativo las prestaciones de atenciones sean de altas calidades que garantiza satisfacciones de pacientes. Las formas de tratar al usuario por enfermeras se emplean como un indicador para evaluar calidades de atenciones. Las intervenciones tempranas implican da asistencia a pacientes inmediatos y conforme al plan terapéutico preestablecido. Un trato amigable implica el establecimiento de una relación empática y amigable con los pacientes, promoviendo un diálogo apropiado (24).

### **Funciones de las enfermeras en calidades de prestaciones del servicio de atención sanitaria**

Las responsabilidades de la enfermería engloban una diversidad de tareas, que abarcan actividades como la colaboración, la atención al usuario, las observaciones, administraciones de medicamento y tratamiento, revisiones de registro médico, conclusiones de informes de

enfermería, consultas, entre otras. Ello demanda elevada sofisticación en cada tarea, debe ser de alta calidad. La práctica de enfermería abarca dimensiones físicas como emocionales, las enfermeras tienen compromiso, humanidad y empatía en desempeño, asistencia y cuidado. Así, la calidad del cuidado no se limita aspectos técnico y mecánico, abarcan cuidados humanistas y consideración de dolores. Esta empatía promueve la práctica de enfermería como valor integrador del saber científico que promueve la salud física y mental del paciente (25).

### **Se destaca la relevancia de la calidad en el cuidado de enfermería.**

Hay múltiple motivo donde calidades de atenciones sanitaria trascienden el ámbito de las salas de espera de los hospitales. La consideración ética y moral sobresalen: salud no debe categorizarse como negocios o prácticas laborales donde ejecutan proceso y servicio de manera uniforme, dado que implica interacciones humanas, algunas de las cuales tienen la capacidad de sanar y sanar. Fundamentado en la utilización adecuada de los recursos, el conocimiento y una perspectiva humanista. La sociedad requiere de personal competente capaz de asegurar servicios de calidad a la población. Motivos económicos: la exigencia de eficiencia debido a la escasez de recursos y la elevada demanda (26).

### **Dimensión de la variable calidades de atenciones**

#### **Dimensión Humanas**

Conceptualizamos a los humanos en entidad holística, integrada por elementos biológicos y psicológicos, al tiempo que se hace referencia en los aspectos humanistas e individuales de los individuos, cuyas características predominantes son la interacción humana. La interacción entre la enfermera y el paciente se configura como un proceso de acción-reacción-interacción y transacción (27).

Se refiere al cuidado humano, un aspecto crucial en el ámbito de la salud, que se manifiesta en la relación que debe existir entre el personal sanitario y los pacientes. Es un componente indispensable en mantenimiento de salud con recuperación en el hombre en entes biopsicosociales; los sujetos deben experimentar un sentimiento de dignidad y, simultáneamente, sentir que sus pares perciben su dignidad y valor. Esta dimensión se distingue por: la interacción humana entre el proveedor y el usuario, la observancia de los derechos humanos, información exhaustiva, verídica y actualizada que el usuario comprenda, confianza, amabilidad, empatía, ser amable y cálida, interés por personas, sus necesidades, claridad del lenguaje y precisión de información, factores que influye en satisfacciones del usuario (28).

### **Dimensión Procedimiento Técnico**

Considera la totalidad de la capacitación del personal sanitario, abarcando la totalidad de ciencias y tecnologías, sus competencias y pericias, para desarrollos holísticos del procedimiento clínico. Por consiguiente, los profesionales de enfermería emplean diversas técnicas antes de la atención al paciente, en concordancia con los procedimientos en los que se desempeñan, con el objetivo de manifestar sus competencias de manera oportuna y continua, con el fin de prevenir riesgos y patologías en los pacientes (29).

### **Dimensión Entornos**

Se refiere al ambiente en el que se realiza la prestación de asistencia, que se compone del ambiente confort en centro de salud. Estas atmósferas circundan al usuario, ya sea objeto o circunstancia, contribuirá a las experiencias de satisfacciones de los mismos. Estos ambientes deberían distinguirse por la organización, las ventilaciones e iluminaciones apropiadas, las provisiones del alimento, las privacidades, y la óptima condición de los servicios públicos e higiénicos. Es imperativo que el centro de salud proporcione un entorno seguro y cómodo para el paciente, además de proporcionar una atención de calidad (30).

## **Teorías relativas a la calidad de la atención sanitaria**

Jean Watson admite que el cuidado constituye un componente fundamental del ser humano, el acto más primitivo que el individuo lleva a cabo para transformarse en una entidad en relación con otra. La llamada del otro, es cimiento de la enfermería, esta atención se caracteriza por su estructuración, formalización y diseño orientado a satisfacer las necesidades del individuo, con fin de fomentar, preservar o restablecer en salud. Las teorías de cuidados humanistas propuestas por Watson fundamentan el concepto: persona, salud y ambientes, son crucial entender diez factores de atenciones para establecer marco requerido en el procedimiento en el entorno hospitalario. La prestación de servicios de atención transpersonal establece una conexión intersubjetiva entre la enfermera y el paciente, fomentando una armonía entre el cuerpo, la mente y el espíritu de la que depende la salud del paciente (31).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del usuario**

Según el Ministerio de Salud, se refiere al grado de rendimiento de la entidad sanitaria en relación con las percepciones y expectativas del paciente respecto a los servicios que proporciona. Además, define como el nivel de congruencia entre las expectativas del usuario respecto a una atención sanitaria ideal y su percepción del servicio proporcionado (32).

### **Conceptualizaciones de las satisfacciones**

La satisfacción puede asociarse con complacencia o decepción de los individuos tras contrastar su rendimiento percibido con las expectativas que tienen del producto o servicio. Por lo tanto, puede interpretarse que satisfacciones usuarias se define como sensaciones de placeres derivada de consumir los productos o acceder s los servicios. Estas consecuencias están vinculadas con calidades de elemento que se pretende tener en satisfacer requerimientos. En el ámbito de la salud, los grados de satisfacción de los usuarios están vinculados a elementos cruciales

relacionados con la calidad de vida de los pacientes. En consecuencia, alcanzar su satisfacción se ha convertido en una práctica cada vez más frecuente; para ello, se requiere evaluar los resultados asociados con los procedimientos médicos y de asistencia (33).

Las satisfacciones de pacientes son indicativas de calidades de atenciones del enfermero, subrayando la relevancia de evaluar y identificar oportunidades de mejora. Las investigaciones vinculadas a este asunto en relación con el cuidado enfermero experimentaron un incremento reciente, atribuido a su interpretación como un indicador del cumplimiento de las responsabilidades del personal sanitario y calidades de servicios prestados. El grado de satisfacción de los pacientes será utilizado para evaluar y supervisar la calidad, disponibilidad y atención sanitaria de manera holística o integral hacia el paciente (34).

Tácticas empleadas en evaluar calidades del servicio sanitario con subsecuentes mejoras en atenciones, son satisfacciones de usuarios externos (paciente) con atención dada. Existe una variedad de encuestas que evalúan las perspectivas del paciente, donde el servicio es bueno o deficiente, o los pacientes se encuentran satisfechos con las atenciones proporcionadas. Se realiza una encuesta al paciente en su espera para recibir atención médica, con el objetivo de discernir sus expectativas respecto al servicio proporcionado. Este permite cuantificar la discrepancia entre anticipado y real (método Servqual). Se realiza encuesta en determinar su percepción de atención recibida. Si bien el usuario de servicios evalúa la calidad de su prestación, su opinión adquiere relevancia, dado que se refiere al propio usuario evaluando la atención sanitaria que ha recibido (35).

### **Elementos vinculados con las satisfacciones de los pacientes**

Las satisfacciones del paciente exigen una variedad de casos que favorezcan las satisfacciones de formas o interacciones específicas. Se incluyen accesos a variedades de servicios, disponibilidades del recurso institucional para asegurar las atenciones requeridas por el

paciente, la continuidad en la atención y mantenimiento de estándares de calidad. El servicio debe ser humanizado. Las informaciones recibidas y accesibles por pacientes acerca de su salud y tratamiento deben ser constante. La atención por personal debe ser experimentada, tener ambiente confortable, tener trato agradable, instalaciones y equipos funcionales, dar ambiente y espacio adecuados, dar información y mantener actitud positiva de miembros de familia (36).

### **Evaluaciones de las satisfacciones**

La cuantificación de esta variable ofrece datos relativos a la percepción del cliente respecto al estilo de prácticas, el elemento de gestión con el método de tratamientos. Las satisfacciones se correlacionan en mejoras en los resultados sanitarios y una mayor adhesión al régimen terapéutico. Los grados de satisfacciones se vinculan con las continuidades del uso del servicio sanitario, el cual convierte en indicador de calidad. Las monitorizaciones de satisfacciones resultan imprescindibles dados que las eficacias de los sistemas es factor para pacientes. En calidad del servicio, la satisfacción del usuario constituye un indicador fundamental (37).

Se consideran elementos intangibles: la valoración del usuario respecto a los tratos recibidos del enfermero y de los administrativos, así como tranquilidad brindado en atención. Al referirse a elementos tangibles, se hace referencia a una evaluación de la infraestructura general del centro sanitario, que abarca la limpieza y el orden de todas las áreas que conforman el servicio durante esta emergencia y el personal que participa en ella (38).

### **Las características de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones.**

#### **Dimensiones iniciales: Fiabilidades**

La confiabilidad también se asocia con la competencia para detectar problemas de forma inmediata, minimizar el error con solución al elemento, para mitigar el riesgo. En consiguiente, resulta esencial optimizar los procesos e integrar tecnología en las intervenciones médicas y de

asistencia, a través de la formación del personal, la adquisición de equipos e insumos. Mediante la confiabilidad, es factible garantizar cumplimiento apropiado de objetivos funcionales (39).

### **Segunda dimensión: Habilidad de reacción:**

Esta competencia se relaciona con la manera en el sistema sanitario cumple con expectativa legítima de pacientes, usuarios o familiar, según aspecto no médico de las atenciones, cuando ingresa al hospital. Académicamente alude a la metodología empleada para asistir a los individuos en la resolución de problemas y al contexto en el que se realiza los tratamientos. Las vivencias del paciente desempeñan rol crucial para valorar las intervenciones y el servicio ofrecido. Las capacidades de respuestas orientada en los pacientes pueden ser evaluada a través de prontitud en prestación de servicios, las calidades del servicio dado, y de las comunicaciones. En contexto contemporáneo, la capacidad de respuesta en servicios de salud se focaliza en atención al parto, pacientes con trastornos mentales, insuficiencia cardíaca, VIH, diabetes mellitus o centros de rehabilitación física (40).

### **Dimensión tercera: Seguridades:**

Denota una competencia, habilidad, competencias y conocimiento adquirido de individuos, proporcionando informaciones del servicio en forma clara, precisa con profesionalismo. Las competencias o aptitudes fomentan confianzas y la transmisión de credibilidades, permiten al individuo definir el requerimiento y simplificando la implementación del procedimiento o acción en proporcionar las asistencias requeridas. El profesional de salud transmite seguridades al usuario, resulta imprescindible proporcionar tratos amables y conocedor de los servicios. Esta actitud debe manifestarse desde el momento de su ingreso al establecimiento, durante las intervenciones médicas, el proceso de recuperación y hasta su alta médica (41).

### **Dimensión cuarta: Empatías**

Aluden a competencias en individuos para habilitar y entender la necesidad del resto. La competencia esta asociado con elementos cognitivo con vivencias para la habilidad de adoptar perspectiva de otros sujetos. Esta circunstancia conduce a la formación en sentimiento de simpatías, optimizando las calidades de interacción, las comunicaciones, compasiones y generosidades. La empatía facilita la atención de necesidades ajenas, adquiriendo información detallada sobre cómo aspiran a ser valorados para bienestar (42).

### **Dimensión quinta: Tangibilidades.**

Denota las infraestructuras físicas, equipos, instrumentos para comunicaciones, componente tecnológico, material donde el usuario puede observar y percibir, y de todo lo que se transmite mediante imagen o comportamiento proyectado de los individuos para desempeñar funciones en la organización. Ellos cumplen una función para creación de fidelidad y expectativa del usuario relacionado del producto o servicio dados. Dentro del ámbito de prestación de servicios de salud, los componentes tangibles son aquellos elementos que facilitan una atención apropiada al paciente, desde su ingreso hasta su alta médica (43).

### **La teoría del arte de la atención propuesta por Vera Regina Waldow**

Según las propuestas de Waldow, las seguridades y satisfacciones de pacientes se aseguran si el profesional enfermero proporciona el cuidado requerido a través de sus conocimientos, competencias y habilidades. La relevancia de que el personal de atención médica sea valorado, comprensivo, afable y respetuoso, fomentando de este modo una conexión sólida entre el profesional de enfermería y el paciente. Esta vinculación posibilita la ejecución de variedad de cuidados, que abarcan procedimientos técnicos, por acciones y técnicas de asistencia, sea por comunicación verbal, visual, contacto físico o incluso el silencio (44).

Sus importancias de estas interacciones radican para las asistencias brindadas del personal enfermero en rehabilitación e intervención terapéutica en los pacientes. No obstante, resulta esencial subrayar que estos cuidados trascienden lo que se percibe como un componente de la labor asistencial, ejerciendo impactos considerables en institución que desempeña estas profesiones. Así, se fomenta la calidad de la atención, una característica cada vez más prominente en los servicios de enfermería y salud, vinculada a la satisfacción de pacientes (45).

## **2.3. Formulaciones de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis generales**

Hi: Existen relaciones estadísticamente significativas de la calidad de atención de enfermería con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025

H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existen relaciones estadísticamente significativas de las calidades de atenciones enfermeros en su dimensión técnico con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

H2: Existen relaciones estadísticamente significativas de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

H3: Existen relaciones estadísticamente significativas de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

## **3. METODOLOGÍAS**

### **3.1. Métodos de investigaciones**

Este trabajo se fundamenta por los métodos hipotéticos deductivos, que representa los procesos mediante el cual alcanzan los conocimientos científicos. Adicionalmente, se presenta contextos que descubren en el que plantea problema e hipótesis, con contextos de justificaciones en el que se establecen deducción, contraste y una ley. Además, su validez está condicionada por los hallazgos derivados de la propia contrastación (46).

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

El estudio adoptará un enfoque cuantitativo fundamentado en la cuantificación de las variables de investigación; los datos recabados serán examinados a través de instrumentos estadísticos que faciliten la cuantificación de las variables mediante pruebas estadísticas del estudio (47).

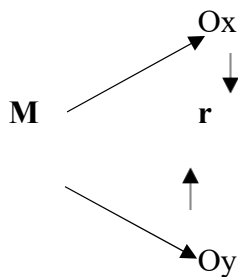
### **3.3. Tipo de investigación**

Este trabajo será implementado en su estructura y se desarrollará en una aplicación de la vida real, considerando el rendimiento efectivo de las enfermeras, basándose en la información proporcionada por el profesional y la familia entrevistada (48).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El trabajo a investigar se llevará a cabo a través de diseños metodológicos no experimentales, donde no se manipularán alguna variable, grupo y otros. El investigador examina los acontecimientos de manera natural, sin ninguna intervención. Será de cortes transversales por recopilaciones del dato en únicos instantes y tiempo. El objetivo es caracterizar variable y examinar sus incidencias e interdependencia en unos momentos específicos. Estas modalidades de investigaciones se asemejan a representaciones gráficas en instante específico del problema,

que pueden ser clasificadas como descriptivas o de correlaciones, dependiendo de los problemas a estudiar. Será de carácter correlacional, dado que la finalidad de toda investigación correlacional es discernir la relación o establecer el nivel de asociación (no causales) entre dos o más conceptos, categorías o variables en muestra o contexto (49).



- M = Análisis de la muestra
- O = Objetos de estudios de las muestras
- Ox = Calidad de atención de enfermería
- Oy = Satisfacción del usuario
- r = Se relacionan ambas variables del estudio

### 3.5. Población, muestra y muestreo

Se realiza una evaluación colectiva de sujetos con características comunes, investigados como precursores del fenómeno principal. La población se define como el conjunto completo de unidad de análisis o entidad que participa en características específicas vinculadas a estudios o investigaciones. Esta población se compone de 126 pacientes hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025, cuyo tamaño se determinará mediante la fórmula muestral.

#### Criterios de inclusión:

- Se requiere que el paciente acepte ser parte de las investigaciones y deseen firmar los

consentimientos informados.

- Individuos sin algunos obstáculos mentales en la realización de los cuestionarios.
- Individuos de edad avanzada.
- Individuos en estado de hospitalización.

**Criterios de exclusión:**

- Individuos que opten por no participar en la investigación.
- Los pacientes son hablantes de quechua.
- Individuos con trastornos mentales.
- Sujetos que muestran desinterés en el trabajo

**Muestra:**

Las muestras se generaron a través del empleo de probabilidades aleatorias sencillas, teniendo en cuenta que los individuos tenían la única oportunidad para ser seleccionados. En el cálculo de las dimensiones de las muestras, se utilizan las ecuaciones siguientes en relación con los tamaños de las muestras en poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2 (n-1) + z^2 .p.q}$$

Poblaciones N = 126

Se define el nivel de confianza  $Z_2$  como el margen de confiabilidad o las unidades de desviación estándar distribución normal que producirán un nivel de confianza deseado: 95%,  $X=0.05$ .

$Z=1.96$

Proporciones al favor  $p = 0.5$  Proporciones en contras  $q = 0.5$

Tamaños de las muestras o errores muestrales  $n = 0.05$

**SE reemplazan:**

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.5 \times 126}{0.05^2 \times (126 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.05}$$

$$n = \frac{229.91976}{2.02476}$$

$$n = 113.5540805$$

**Muestreos:** Este trabajo utilizara muestreo no probabilístico, es decir se usarán 114 pacientes, seleccionados de manera aleatoria.

### 3.6. Variables y operacionalización

#### Variables de estudio

V1: = Calidad de atención de enfermería

V2: = Satisfacción del usuario

### 3.6.1. Operacionalizaciones de la variable

Variable	Definiciones conceptuales	Definiciones operacionales	Dimensión	Indicador	Escalas de mediciones	Escalas valorativas (Nivel y rango)
V1: Calidad de atención	La calidad del cuidado no se limita a aspectos meramente técnico y mecánico, abarca las atenciones humanistas y la consideración de dolores y sufrimientos de otros. Estas empatías promueven prácticas enfermeras como valores integradores de saberes científicos que promueven salud física y mentales de pacientes (50).	El grado en satisfacción en usuario se evaluará a través del cuestionario CAREQ, que comprende 20 cuestiones dividida para la dimensión por sus correspondientes escalas de mediciones. El resultado se clasificarán en tres categorías: bajas calidades de atenciones, media calidades de atenciones y alta calidades de atenciones.	Técnicas	Efectividad Eficacia Eficiencia Seguridad Comunicación	Ordinales	Bajas Calidad de atención de 1 a 7 puntos
			Humanas	Amabilidad Oportunas		Calidad de atención Medias de 8 a 14 puntos
			Entornos	Privacidades Comodidades Libre de riesgos		Alta Calidad de Atención de 15 a 20 puntos
V2: Satisfacciones del usuario	La satisfacción del paciente demanda una serie de componentes que favorezcan la satisfacción de una forma o interacción específica. Entre estos elementos se encuentran el acceso a una variedad de servicios, la disponibilidad de recursos institucionales para asegurar la atención requerida por los usuarios, la continuidad en la atención y la preservación de un estándar de calidad, y la humanización de los servicios proporcionados (51).	En el contexto de la evaluación de la satisfacción de usuarios, este constituye un indicador indispensable. El instrumento SERVQUAL, compuesto por 22 interrogantes, cuantifica de manera objetiva la satisfacción de usuario para su dimensión correspondientes a sus respectivas escalas de mediciones. El resultado se manifiestan en tres categorías: altas satisfacciones, regulares satisfacciones y bajas satisfacciones.	Fiabilidades	Conocimientos Destrezas Habilidades en hacer los servicio	Ordinales	Altas satisfacciones de 15 a 22 puntos
			Capacidades de respuestas	Predisposición de personal Voluntades de dar servicio Condición óptima de atención		
			Seguridades	Confiabilidades Credibilidades Cuidado en atención Dedicaciones Sensibilidades		Regulares satisfacciones de 8 a 14 puntos
			Empatías	Capacidades perceptivas Buen trato en atención Consideraciones		Bajas satisfacciones de 1 a 7 puntos
			Tamgibilidades	Equipamientos Apariencia del personal. Material de comunicaciones		

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

#### **3.7.1. Técnicas**

Las metodologías de recolección de datos se caracterizan por presentar la información de forma lógica y sistemática, recolectando las percepciones de colectivos de individuos que poseen una relevancia particular para el objeto de estudio. En el proyecto, se empleará técnica de encuestas, una metodología de procedimientos para recolectar datos de una población, para investigar, caracterizar, pronosticar y elucidar características para alcanzar el objeto del cuestionario.

#### **3.7.2. Descripciones del instrumento**

##### **Instrumento 1: Calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería.**

El instrumento de evaluación de la calidad de la atención, compuesto por 20 componentes, se mide en dimensión: dimensiones técnicas, dimensiones humanas y dimensiones ambientales. Las escalas de medida se establecerán de la siguiente manera: de acuerdo totalmente = 5 puntos, De acuerdos = 4 puntos, No de acuerdos ni en desacuerdos = 3 puntos, Totalmente en desacuerdo = 1 punto. Se establecerán las siguientes escalas de evaluación final: alta de 74 a 100 puntos, media de 47 a 73 puntos y baja de 20 a 46 puntos (52).

##### **Instrumento 2. Satisfacciones del usuario en términos de satisfacción**

El instrumento a implementar será el SERVQUAL, una adaptación realizada por Alice Mendoza Rodríguez en 2021 para la tesis de maestro. El dispositivo se compone 22 componentes para cuantificar dimensiones como: fiabilidades con 5 componentes, capacidades de respuestas en 4 componentes, seguridades con 4 componentes, empatías con 5 componentes y tangibilidades con 4 componentes. Las escalas de evaluación comprenden siete alternativas basándose en la escala de Likert: muy en desacuerdo equivale a 1 punto, totalmente en desacuerdo a 2 puntos, parcialmente en

desacuerdo a 3 puntos, ni de acuerdo ni en desacuerdo a 4 puntos, parcialmente de acuerdo a 5 puntos, totalmente de acuerdo a 6 puntos y muy de acuerdo a 7 puntos. Por consiguiente, la escala de valoración se establecerá de la siguiente manera: Alta satisfacción oscila entre 15 a 22 puntos, satisfacción regular oscila entre 8 a 14 puntos, y satisfacción baja oscila entre 1 a 7 puntos (53).

### **3.7.3. Validaciones**

#### **Instrumento 1: Calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería.**

El instrumento fue validado por Gloria Maritza Rosales Ponte en el año 2020 para su tesis de maestría en gestión pública en la Universidad César Vallejo. El procedimiento de validación bajo supervisión de jueces expertos que, basándose en criterios de pertinencia, relevancia y claridad, evaluaron que el instrumento cumple con requisitos de validez requeridos para su implementación.

#### **Instrumento 2. Satisfacciones del usuario en términos de satisfacción**

El instrumento se sometió a evaluación de cinco expertos que, siguiendo los criterios de evaluación de objetividad, pertinencia, relevancia y claridad, indicaron su aplicabilidad a lo propuesto.

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **Instrumento 1: Calidad de la atención brindada por el profesional de enfermería.**

El instrumento, tras someterlo a una prueba piloto, registró un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,896, lo cual confiere su fiabilidad.

#### **Instrumento 2. Satisfacciones del usuario en términos de satisfacción.**

El instrumento SERVQUAL fue sometido a una prueba piloto en una muestra de 25 individuos, resultando en un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,984, lo que indica que el instrumento es confiable para su aplicación en el presente estudio.

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

Se procederá a recolectar y organizar la información derivada de los instrumentos en una base de datos, para lo cual se utilizará el software Microsoft Excel. Posteriormente, se procederá con la manipulación de datos utilizando el software estadístico SPSS, versión 25. Mediante el uso de la herramienta estadística, se generarán tablas, gráficos y porcentajes para llevar a cabo la descripción, análisis e interpretación de las variables sugeridas. Para la evaluación de las hipótesis propuestas, se empleará el coeficiente de correlación de Spearman, concebido para cuantificar escalas ordinales, con la finalidad de establecer vínculos entre dos variables cuantitativas.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se considerarán los postulados del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener y los principios bioéticos de Belmont, que incluyen: autonomía, beneficencia, no maleficencia y equidad.

#### **Principio de autonomía**

En conformidad con este principio, se procurará respetar la elección voluntaria de las pacientes que son atendidas en el área de hospitalización. En este contexto, se requerirá que firmen el formulario de consentimiento informado, tras una explicación detallada del procedimiento a seguir, obteniendo de este modo la autorización para participar en el estudio.

#### **Principio de beneficencia.**

Este estudio asegurará la integridad de los expertos implicados y optimizará su calidad de vida, tanto en el contexto profesional como en el personal. Este principio alude a la prohibición de infligir daño al sujeto involucrado en un estudio, mientras que la beneficencia se dedica a la prevención y erradicación del daño, priorizando la generación de beneficios a terceros. Este principio hace referencia a las ventajas asociadas al rendimiento de la enfermera en el entorno hospitalario,

contribuyendo a la optimización de la calidad en la provisión de servicios de atención y a la satisfacción de los pacientes.

**Principio de no maleficencia.**

La presente indagación no provocará perjuicios, dado que involucra la utilización de dos instrumentos que no afectarán su salud mental ni física. Cada participante será identificado y enfatizado que su implicación en la investigación no implica ningún tipo de riesgo. Este principio alude a la necesidad de evitar perjudicar a los pacientes, dado que su participación se circunscribirá exclusivamente al llenado de los instrumentos.

**Principio de justicia.**

Se ofrecerán comunicaciones respetuosas al participante, sin realizar ninguna diferenciación basada en su condición económica, razas, creencias, géneros o políticas. Inicialmente, se evitará cualquier forma de discriminación hacia los pacientes, ya sea debido a factores como la situación económica, el género, la raza, la edad, las creencias religiosas u opiniones políticas.

## CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

### 4.2. Análisis que describen el resultado

Tabla 1. Ilustraciones de los aspectos sociodemográficos de los que han participado (n=114)

<b>Grado de instrucción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Analfabeta	3	2.6
Primaria	41	36.0
Secundaria	58	50.9
Superior	12	10.5
<b>Edad</b>		
18 - 39 años	60	52.6
40 - 60 años	54	47.4
<b>Sexo</b>		
Masculino	43	37.7
Femenino	71	62.3

Fuente. Propio.

Referente a lo sociodemográfico de 114 sujetos entrevistados en la investigación, mostramos el Grado de instrucción teniendo Analfabeta 2.6%, Primaria 36%, Secundaria 50.9%, Superior 10.5%; Edad de 18 - 39 años en 52.6%, 40 - 60 años 47.4%; Sexo Masculino 37.7 y Femenino en 62.3%.

El primer objetivo específico se analiza determinando las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones técnico con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025.

Tabla 2. Realizamos los análisis mediante la tabla cruzada de las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones técnico con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima.

Calidades de atenciones dimensiones técnico	Satisfacción del usuario						Total	
	Baja		Media		Alta			
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Baja calidad	0	0.0	8	7.0	6	5.3	14	12.3
Media calidad	2	1.8	23	20.2	34	29.8	59	51.8
Alta calidad	3	2.6	16	14.0	22	19.3	41	36.0
Total	5	4.4	47	41.2	62	54.4	114	100.0

Fuente. Propio.

Se realizan el análisis de las tablas cruzadas de dimensiones técnico con satisfacciones esquematizadas en la tabla 2, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 29.8%.

El segundo objetivo específico se analiza determinando las relaciones de calidades de atenciones enfermeras en dimensiones humanas con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025.

Tabla 3. Realizamos los análisis mediante la tabla cruzada de las relaciones de calidades de atenciones enfermeras en dimensiones humanas con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima.

Calidades de atenciones dimensiones humanas	Satisfacción del usuario						Total	
	Baja		Media		Alta			
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Baja calidad	0	0.0	4	3.5	2	1.8	6	5.3
Media calidad	1	0.9	26	22.8	38	33.3	65	57.0
Alta calidad	4	3.5	17	14.9	22	19.3	43	37.7
Total	5	4.4	47	41.2	62	54.4	114	100.0

Fuente. Propio.

Se realizan el análisis de las tablas cruzadas de dimensiones humanas con satisfacciones esquematizadas en la tabla 3, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 33.3%.

El tercer objetivo específico se analiza determinando las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones entorno con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025.

Tabla 4. Realizamos los análisis mediante la tabla cruzada de las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones entorno con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima.

Calidades de atenciones dimensiones entorno	Satisfacción del usuario						Total	
	Baja		Media		Alta			
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Baja calidad	0	0.0	2	1.8	3	2.6	5	4.4
Media calidad	5	4.4	32	28.1	37	32.5	74	64.9
Alta calidad	0	0.0	13	11.4	22	19.3	35	30.7
Total	5	4.4	47	41.2	62	54.4	114	100.0

Fuente. Propio.

Se realizan el análisis de las tablas cruzadas de dimensiones entorno con satisfacciones esquematizadas en la tabla 4, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 32.5%.

El objetivo general se analiza las relaciones de calidades de atenciones enfermeros con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025.

Tabla 5. Realizamos los análisis mediante la tabla cruzada de las relaciones de calidades de atenciones enfermeros con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima.

Calidades de atenciones	Satisfacción del usuario						Total	
	Baja		Media		Alta			
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
Baja calidad	0	0.0	2	1.8	0	0.0	2	1.8
Media calidad	5	4.4	36	31.6	48	42.1	89	78.1
Alta calidad	0	0.0	9	7.9	14	12.3	23	20.2
Total	5	4.4	47	41.2	62	54.4	114	100.0

Fuente. Propio.

Se realizan el análisis de las tablas cruzadas de calidades de atenciones con satisfacciones esquematizadas en la tabla 5, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 42.1%.

### 4.3. Pruebas de hipótesis

#### Hipótesis generales

Hi: Existen relaciones estadísticamente significativas de la calidad de atención de enfermería con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025

H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

Tabla 6. Calidad de atención de enfermería con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima, analizando con correlaciones de Spearman.

Correlations			Calidades de atenciones	Satisfacciones
Rho de	Calidades de atenciones	Coefficients de correlations	1,000	0.211
		Sig. (bilaterales)	.	0.024
		N	114	114
Spearman	Satisfacciones	Coefficients de correlations	0.211	1,000
		Sig. (bilaterales)	0.024	.
		N	114	114

\*. Las correlaciones son significativas en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: propio

A través de la tabla 6, se presentan los resultados correspondientes al valor p de 0.024, lo que sugiere que las hipótesis propuestas en el estudio poseen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones enfermeros con las satisfacciones de usuarios hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025

## Hipótesis específicos

H1: Existen relaciones estadísticamente significativas de las calidades de atenciones enfermeros en dimensiones técnico con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

Tabla 7. Calidad de de atenciones enfermeros en dimensiones técnico con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025, analizando con correlaciones de Spearman.

<b>Correlations</b>			Calidades de atenciones dimensiones técnico	Satisfacciones
Rho de Spearman	Calidades de atenciones dimensiones técnico	Coefficients de correlations	1,000	0.259
		Sig. (bilaterales)	.	0.004
		N	114	114
Spearman	Satisfacciones	Coefficients de correlations	0.259	1,000
		Sig. (bilaterales)	0.004	.
		N	114	114

\*. Las correlaciones son significativas en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: propio

A través de la tabla 7, se presentan los resultados correspondientes al valor p de 0.004, lo que sugiere que las hipótesis propuestas en el estudio poseen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones técnico con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

H2: Existen relaciones estadísticamente significativas de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

Tabla 8. Calidad de de atenciones enfermeros en dimensiones humana con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025, analizando con correlaciones de Spearman.

<b>Correlations</b>			Calidades de atenciones dimensiones humana	Satisfacciones
Rho de	Calidades de atenciones dimensiones humana	Coefficients de correlations	1,000	0.271
		Sig. (bilaterales)	.	0.049
		N	114	114
Spearman	Satisfacciones	Coefficients de correlations	0.271	1,000
		Sig. (bilaterales)	0.049	.
		N	114	114

\*. Las correlaciones son significativas en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: propio

A través de la tabla 8, se presentan los resultados correspondientes al valor p de 0.049, lo que sugiere que las hipótesis propuestas en el estudio poseen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones humana con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

H3: Existen relaciones estadísticamente significativas de la calidad de atención de enfermería en dimensiones entorno con satisfacciones del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

Tabla 9. Calidad de de atenciones enfermeros en dimensiones entorno con satisfacciones del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025, analizando con correlaciones de Spearman.

<b>Correlations</b>			Calidades de atenciones dimensiones entorno	Satisfacciones
Rho de	Calidades de atenciones dimensiones entorno	Coefficients de correlations	1,000	0.228
		Sig. (bilaterales)	.	0.023
		N	114	114
Spearman	Satisfacciones	Coefficients de correlations	0.228	1,000
		Sig. (bilaterales)	0.023	.
		N	114	114

\*. Las correlaciones son significativas en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: propio

A través de la tabla 98, se presentan los resultados correspondientes al valor p de 0.023, lo que sugiere que las hipótesis propuestas en el estudio poseen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones entorno con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025

#### 4.4. Discusión de resultados

Referente a lo sociodemográfico de 114 sujetos entrevistados en la investigación, mostramos el Grado de instrucción teniendo Analfabeta 2.6%, Primaria 36%, Secundaria 50.9%, Superior 10.5%; Edad de 18 - 39 años en 52.6%, 40 - 60 años 47.4%; Sexo Masculino 37.7 y Femenino en 62.3%.

Existen calidades de atenciones en dimensiones técnico con satisfacciones, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 29.8%. Para Chen y col., en el 2022, en China, dice que la experiencia usuaria se asoció con las satisfacciones de modelos brutos y modelos ajustados. La experiencia usuaria con las atenciones del enfermero explicó 34% de variación en satisfacciones del usuario. Según Ataro y col., en el 2024, en Etiopia, las satisfacciones con atención de enfermería preoperatoria fue 79%. El sexo (odds ratio ajustado [AOR]: 1,14 [intervalo de confianza [IC] del 95%: 0,21-2,91]), estados de pagos de tratamientos (AOR: 1,43 [IC del 95%: 0,66-2,97]), el miedo y la ansiedad preoperatorios (AOR: 1,01; IC del 95%: 0,49-2,13)), expectativas del paciente (AOR: 3,39; IC del 95%: 2,17-7,11)) y educación preoperatoria (AOR: 1,148; IC del 95%: 0,54-2,88)) mostro asociación con satisfacciones en las atenciones enfermeros preoperatorias. Para Gastelu en el 2023, el 33% tienen calidades de atenciones buenas, 62% en regulares y 7% en mala. El 31% de usuarios tienen satisfacciones buenas; 57% tienen regulares y 14% con satisfacciones malas, hay correlaciones Pearson en 0,821.

Existen calidades de atenciones en dimensiones humanos con satisfacciones, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 33.3%. Para Kannan y col., en el 2020, en la India, el nivel de satisfacción fue excelente 28%, muy bueno 58% y bueno 13% en calidades generales. Los valores medios para satisfacciones con calidad en atenciones de enfermeros fueron medios de 84% hay excelentes satisfacciones del usuario. Según Chipana y

col., en el 2022, encontró que el 71% tienen buen nivel respecto a calidad de atención enfermero, el 27% regular nivel y 3% mal nivel, el 51% completa satisfacción, el 47% intermedia y 5% insatisfacciones. El 47% en completa satisfacción con expectativa en atenciones brindadas, el 51% perciben satisfacciones intermedias y 3% con insatisfacciones.

Existen calidades de atenciones en dimensiones entorno con satisfacciones, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 32.5%. Para Jannati y col., en el 2022, en Iran, dice que 57% y 4% estaban insatisfechos con servicios de atención de enfermería, mientras que el 34% y 77% para la satisfacción moderada, y 8% y 17% satisfacción total, antes y después del HSTP. Según Carrero y Medina en el 2022, menciona que el 63% son mujeres, 47% tienen 18 a 30 años de edad. El 77% tienen Seguro. El 63% reciben atenciones de enfermeros de regular calidad, el 61% dicen estar satisfechos medianamente.

En calidades de atenciones con satisfacciones, hay satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 42.1%. Para Baumbach y col., en Alemania, dice que la satisfacción con la atención médica se asoció positivamente con la calidad de vida ( $\beta = 0,16$ ;  $p < 0,001$ ), así como con la salud autoevaluada ( $\beta = 0,16$ ;  $p < 0,001$ ). Hallazgos similares se observaron para la satisfacción con la atención de enfermería y los dos resultados ( $\beta = 0,13$ ;  $p < 0,001$  y  $\beta = 0,14$ ;  $p < 0,001$ , respectivamente). Según Cuba y col., en el 2023, el 57% con calidad de atención buena, en los componentes entornos confort 57%. En satisfacciones, el 59% fue buena, el 27% en muy buena. La necesidad y expectativa hay percepción regular de satisfacciones 57% y 44%, en dimensiones percepciones hay 49% con muy buenas satisfacciones. Para Aquisé, en el 2024, dice que en dimensiones humanas con niveles de satisfacciones hay calidad de atención media, hay satisfacciones regulares 60%. Las calidades de atenciones del enfermero en dimensiones técnicas científicas con niveles de satisfacciones media 65% En dimensiones entornos hay niveles de satisfacciones media 51%.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- Existen calidades de atenciones en dimensiones técnico con satisfacciones, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 29.8%.
- Existen calidades de atenciones en dimensiones humanos con satisfacciones, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 33.3%.
- Existen calidades de atenciones en dimensiones entorno con satisfacciones, encontrando satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 32.5%.
- En calidades de atenciones con satisfacciones, hay satisfacciones altas con media calidades de atenciones en 42.1%.

### **5.2. Recomendaciones**

- Se propone que la adopción de una atención empática, respetuosa y centrada en la paciente mejora de manera significativa la satisfacción. Esto implica la escucha activa, la provisión de apoyo emocional y la instauración de una relación basada en la confianza.
- Se aconseja una formación continua en competencias técnicas y habilidades comunicativas. Programas de simulación médica y métodos como el "Teach-back" han evidenciado una mejora en la comprensión del paciente y una reducción en los errores.
- Una comunicación precisa y eficaz potencia la confianza y la satisfacción del paciente. Es esencial comunicar sobre procedimientos, modificaciones en el tratamiento y responder a las inquietudes de manera oportuna.
- La implementación periódica de encuestas y entrevistas facilita la identificación de áreas

susceptibles de mejora y la adaptación de las estrategias de atención en función de las necesidades del paciente.

- La teleenfermería ha surgido como una opción eficiente para proporcionar atención de alta calidad, particularmente en disciplinas como la urología, posibilitando el monitoreo y cuidado del paciente desde su domicilio.
- La implicación activa del personal de enfermería en iniciativas de investigación y desarrollo favorece la optimización constante de las prácticas y la puesta en práctica de estrategias fundamentadas en evidencia.
- La implementación de estas recomendaciones puede resultar en una mejora notable en la calidad de la atención de enfermería y, consecuentemente, en la satisfacción del paciente hospitalizado en instituciones médicas privadas. La integración de una perspectiva humanizada, la educación continua, la comunicación eficaz y la utilización de tecnologías emergentes es fundamental para la consecución de este objetivo.

## 5. EFERENCIAS

1. Ng J., Luk, B. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. Patient Education and counseling, 2019; 102 (4): 790.796. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0738399118310048>
2. World Health Organization. The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance [Internet]. Geneva: WHO; 2018 [citado el 30 de enero de 2025]. [Internet] [https://www.who.int/whr/2000/en/whr00\\_en.pdf?ua=1](https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1)
3. OMS. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2020. Available from: <https://bit.ly/3cWHa9l>
4. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la propiedad Intelectual. Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú – 2021. [Internet]. Lima: Indecopi;2021 [revisado 15 de enero de 2025]. Disponible en: [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual\\_Consumo\\_VF\\_2021/dfabcd76-772e-c9b7-a4d7-f1adbb203d7c](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/InformeAnual_Consumo_VF_2021/dfabcd76-772e-c9b7-a4d7-f1adbb203d7c)
5. Collantes D., Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Fac. Salud Unemi [Internet]. 2020; 4(7): p.11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
6. Ayoví L. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital básico esmeraldas. [Previo al grado académico de Magíster en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias]. Ecuador, Pontifica Universidad Católica Sede Esmeraldas; 2020.

Disponible

en:

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/07902cfbf36c-4192-ad0a-7a617d5d58e4/content>

7. Yopez L., Gómez R., Martínez R. The perceived quality of care and degree of satisfaction of the users of the Centro de Salud Nobol during the COVID-19 pandemic. Rev. Jour. Medic. [Internet]. 2021; 3(1): pp. 12 – 22. Disponible en: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18>
8. Santillán D. Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. [Tesis previa obtención del título de Magister en Salud Pública Mención Atención Integral en Urgencia y Emergencias]. Ecuador, Pontificia Universidad Católica Sede Esmeraldas; 2022. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/items/c53f3ae1-cb69-497a-a167-08c772c7bd32>
9. Rodríguez R., Arévalo R. 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 [Internet]. 2023; 7(1): p.5045-5059. Disponible en: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4815](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815)
10. Lizárraga D. Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de emergencia, clínica Arequipa, arequipa-2018, tesis doctoral, Arequipa -Perú, universidad católica de santa maría escuela de postgrado, 2020 Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/12186/8I.2436.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

11. Chen X., Zhang Y., Qin W., Yu Z., Yu J., Lin Y., Li X., Zheng Z., Wang Y. How does overall hospital satisfaction relate to patient experience with nursing care? a cross-sectional study in China. *BMJ Open*. 2022 Jan 17;12(1):e053899. doi: 10.1136/bmjopen-2021-053899. PMID: 35039296; PMCID: PMC8765024. En internet <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35039296/> accedido el 3 febrero del 2025
12. Kannan S., Avudaiappan S., Annamalai M. Patients' Satisfaction with Nursing Care Quality in Medical Wards at Selected Hospital in Chennai, South India. *Iran J Nurs Midwifery Res*. 2020 Nov 7;25(6):471-475. doi: 10.4103/ijnmr.IJNMR\_142\_19. PMID: 33747835; PMCID: PMC7968590. En internet [https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7968590/?utm\\_source=chatgpt.com](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC7968590/?utm_source=chatgpt.com) accedido el 3 febrero del 2025
13. Jannati Y., Babajani A., Kolaei M., Mohsenipouya H., Mousavinasab N., Gorji M., Mamun M. Evaluation of patient satisfaction with nursing services before and after implementation of the Health System Transformation Plan in Iran: A cross-sectional study. *Health Sci Rep*. 2022 Jun 21;5(4):e710. doi: 10.1002/hsr2.710. PMID: 35774829; PMCID: PMC9213831. En internet [https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9213831/?utm\\_source=chatgpt.com](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9213831/?utm_source=chatgpt.com) accedido el 21 febrero del 2025
14. Baumbach L., Frese M., Härter M., König H., Hajek A. Patients Satisfied with Care Report Better Quality of Life and Self-Rated Health-Cross-Sectional Findings Based on Hospital Quality Data. *Healthcare (Basel)*. 2023 Mar 6;11(5):775. doi: 10.3390/healthcare11050775. PMID: 36900780; PMCID: PMC10001220. En internet [https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10001220/?utm\\_source=chatgpt.com](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10001220/?utm_source=chatgpt.com) accedido el 21 febrero del 2025

15. Ataro B., Geta T., Endirias E., Gadabo C., Bolado G. Patient satisfaction with preoperative nursing care and its associated factors in surgical procedures, 2023: a cross-sectional study. BMC Nurs. 2024 Apr 8;23(1):235. doi: 10.1186/s12912-024-01881-5. PMID: 38584268; PMCID: PMC11000348. En internet <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38584268/> accedido el 21 febrero del 2025
16. Chipana A., Maucaylle C., Solar Y. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en el hospital de apoyo Puquio – 2022 En internet [https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7769?utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7769?utm_source=chatgpt.com) accedido el 12 de febrero de 2024
17. Carrero K., Medina C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022 En internet [https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1974?utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1974?utm_source=chatgpt.com) accedido el 12 de febrero de 2024
18. Cuba M., Neira G., Bendezu N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente post operado en el servicio de hospitalización cirugía del Hospital Huaycan - Lima 2023 En internet [https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8568?utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/8568?utm_source=chatgpt.com) accedido el 27 de febrero de 2024
19. Aquis E. Calidad de atención del personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en Servicio de Cirugía de un Hospital del Callao – 2024. En internet <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/aa90ba1f-4d2a-4bcd-80f3-ff8dd29a3099> accedido el 27 de febrero de 2024

20. Gastelu Y. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima 2023 En internet [https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122147?utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122147?utm_source=chatgpt.com) accedido el 27 de febrero de 2024
21. Alván G., Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos – 2020, Tesis para obtener el grado de licenciada, Perú, universidad científica del sur facultad de ciencias de la salud, 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALV%c3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Manzoor F., Wei L., Hussain A., Asif M., Shah, S. Patient satisfaction with health care services; an application of physician’s behavior as a moderator. International Journal of Environmental Research and Public Health, 2019; 16 (18): 3318. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/18/3318>
23. Humola W., Trimaya H., Chaniago H., Aristy I., Yusriadi Y. Work commitment is a mediator nursing management on quality of nursing services impatient community health centre. IEOM, Society International. 2021; 6299-6305. Disponible en: <https://www.ieomsociety.org/singapore2021/papers/1061.pdf>
24. Román Y., De Dios J. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 de enero de 2025]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>

25. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índice de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 22 de enero de 2025]; 44. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
26. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería global. [Internet]. 2005 6 [citado 24 de enero de 2025]; 4. Disponible en: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria.pdf>
27. López V., Pérez J. Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. Rev. Act. Clin. Med [periódico na Internet]. [citado 20 de febrero de 2025]. Disponible en: [http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2304-37682011000700008&lng=pt](http://www.revistasbolivianas.ciencia.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-37682011000700008&lng=pt)
28. Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13053/1693>
29. Castro C., Moreno C., Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016. Disponible en: [https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Escalona M. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas [Internet]. 2009 1 [citado 20 Nov 2017]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>

31. Ramírez M., Gil A. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda [Internet]. 2016 18 [citado 20 de enero de 2025]; 32. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>.
32. Del Sato E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [tesis de magíster, en internet]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014 [citada 17 de enero de 2025]. 122 p. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.
33. Tarrillo N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [citada 25 Nov 2017]. 122 p. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5533/1/Tarrillo\\_an.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5533/1/Tarrillo_an.pdf).
34. Mejía D. Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [citada 25 de enero de 2025]. 122 p. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20DE%20TESIS..pdf>
35. Quiñones R. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén. La esperanza. Trujillo, 2015. [tesis de magíster, en internet]. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2015 [citada 17 de enero de 2025]. 122 p. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352/CALIDADDEL\\_CUIDADO\\_FABIAN\\_RODRIGUEZ\\_DELIA\\_HAIDE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352/CALIDADDEL_CUIDADO_FABIAN_RODRIGUEZ_DELIA_HAIDE.pdf?sequence=1)

36. Román Y., De Dios A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 de enero de 2025]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
37. Zarate R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índice de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 de enero de 2025]; 44. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
38. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería global. [Internet]. 2005 6 [citado 27 de enero de 2025]; 4. Disponible en: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..Pdf>
39. Sepúlveda G., Rojas L., Cárdenas O., Guevara E., Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana. Universidad del Bosque. Colombia. Disponible en: [http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_colombiana\\_enfermeria/volumen4/estudio\\_piloto\\_validacion\\_cuestionario\\_care\\_q\\_version\\_espanol\\_poblacion\\_colombiana.pdf](http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf)
40. Al-Abri R., Amina B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
41. De Los Ríos J., Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128-137. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia.

Disponible en:  
[file:///C:/Users/hdd/Downloads/Algunas+consideraciones+en+el+an%C3%BDlisis+de+l+concepto\\_+satisfacci%C3%BDn+del+paciente.pdf](file:///C:/Users/hdd/Downloads/Algunas+consideraciones+en+el+an%C3%BDlisis+de+l+concepto_+satisfacci%C3%BDn+del+paciente.pdf)

42. Feldman L. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev. Calidad Asistencial. 2007; 22(3):133-40. Disponible en:  
[file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462\\_S300\\_es.pdf](file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462_S300_es.pdf)
43. Delgado, M. Fundamentos Filosóficos de la propuesta de Virginia Avenel Henderson. Enfermería Universitaria, vol. 4, núm. 1, enero-abril, 2007, pp. 24-27. Universidad Nacional Autónoma de México-Distrito Federal, México. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821007.pdf>
44. Ante W. Evaluación de la Calidad de atención de Enfermería y Grado de satisfacción de pacientes atendidos en Emergencias del Hospital general ECUADOR [Internet]. 2017 [citado 26 Ene 2018]; Disponible en:  
<http://186.3.45.37/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2017.pdf>
45. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud pública de México. [Internet]. 1993; 35(3): pp. 238-247. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/106/10635302.pdf>
46. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición). In. México: Mc Graw Hill; 2018. 148 – 151 pp.
47. Hernandez R., Fernandez C., Baptista P. Metodología de la investigación (6ta edición ed.). In. Mexico: Mc Graw Hill; 2016. 122 - 124 pp.

48. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2025]
49. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3<sup>o</sup> Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2025]. 656 p. Disponible en:  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
50. Urra M., Eugenia A., García V. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Cienc. Enfermo [Internet]. 2011 Dic [citado 2023 Mayo 03] ; 17(3): 11-Disponible en:  
[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>
51. Orensa E. Modelo humanístico de Jean Watson: implicaciones en la práctica del cuidado, Universitat Internacional de Catalunya, España, 2018, disponible en:  
<http://hdl.handle.net/20.500.12328/917>
52. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar el grado académico de magíster en gestión pública]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales\\_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7107/Rosales_PGM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
53. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19 [Tesis para obtener

el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud]. Trujillo:  
Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza\\_RAMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza_RAMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025?</li> <li>•¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025?</li> <li>•¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025</li> <li>•Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humano con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025</li> <li>•Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Hi: Existen relaciones estadísticamente significativas de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025 H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025</p>	<p>V1: = Calidad de atención de enfermería V2: = Satisfacción del usuario</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada. <b>Método:</b> Hipotético deductivo. <b>Diseño de investigación:</b> correlacional. <b>Población:</b> La población se define como el conjunto completo de unidades de análisis o entidades que participan en una característica específica vinculada a un estudio o investigación. La población se compone de 114 pacientes hospitalizados en una clínica privada de Lima 2025, cuyo tamaño se determinará mediante la fórmula muestral. Este trabajo utilizara muestreo no probabilístico, es decir se usarán 98 pacientes, seleccionados de manera aleatoria</p>

## Anexo 2 \_ Instrumento 1

### UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

#### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

I. PRESENTACION: Estimada Sra. Soy alumna de la Escuela de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener y en esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle llegar la presente escala, cuyo objetivo es determinar cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario.

II. INSTRUCCIONES: De acuerdo al objetivo arriba señalado; se presentan diversas interrogantes, correspondiente a la investigación; mucho le agradeceré responder de manera clara y sencilla, no requerimos se identifique, solo que responda con veracidad, marcando una de las opciones entre las cinco que usted podrá elegir; estas alternativas son las siguientes: A continuación, encontrará una lista de preguntas, y debe elegir una de las opciones como respuesta marcando con una (X). Nunca (1), A veces (2), Siempre (3).

Edad:..... Años

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Grado de instrucción: a. Analfabeta ( ) b Primaria ( ) c. Secundaria ( ) d. Superior ( )

N		Nunca	A veces	Siempre
	<b>Técnico</b>			
1	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.			
2	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio			
3	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.			
4	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo (la).			

5	Se siente seguro(a) con los cuidados que le brinda la enfermera.			
6	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que se le va a realizar			
	<b>Humano</b>			
7	La enfermera le saluda y trata por su nombre.			
8	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.			
9	La enfermera le brinda un trato amable.			
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.			
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.			
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted. expresara sus problemas.			
13	La enfermera mantiene la privacidad del paciente.			
	<b>Entorno</b>			
14	El profesional de enfermería, muestra interés por la higiene y el orden.			
15	Su unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.			
16	La enfermera le hace participar en su autocuidado.			
17	La enfermera muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.			
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.			
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa			
20	La enfermera le enseña a usted y familia como debe tomar sus medicamentos en casa.			

### Anexo 3.

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, encontrará una lista de preguntas, y debe elegir una de las opciones como respuesta marcando con una (X). Nunca (1), A veces (2), Siempre (3).

N	Dimensión Fiabilidad	Nunca	A veces	Siempre
1	El personal demuestra buena disposición para atender			
2	El personal de salud le explica en qué consiste el procedimiento al que va ser sometido			
3	El personal de salud atiende oportunamente ante cualquier dolor y/o molestia que presenta			
4	El personal de salud demuestra habilidad y destreza para solucionar sus molestias			
	<b>Dimensión Capacidades de respuestas</b>			
5	El personal de salud solicita autorización para realizar cualquier procedimiento			
6	El personal de salud le dedica el tiempo necesario para atender			
7	El personal de salud le permite expresar libremente sus temores y preocupaciones			
8	El personal de salud le explicaron con palabras sencillas sobre su enfermedad			
	<b>Dimensión Seguridad</b>			
9	El personal de salud pregunta y observa constantemente sus necesidades durante la permanencia hospitalaria.			
10	El personal saluda al ingresar al ambiente			
11	El personal de enfermería saluda al ingresar al ambiente			
12	El personal de salud se dirige con amabilidad			
	<b>Dimensión Empatía</b>			
13	El personal de salud llama por su nombre de mostrando empatía			
14	El personal de salud trata con respeto			

15	El personal de salud se toma un tiempo y escucha sus preocupaciones			
16	El personal de salud muestra preocupación por su privacidad			
	<b>Dimensión Tangibilidad</b>			
17	Los carteles, letreros del hospital fueron adecuados para su orientación			
18	El ambiente de hospitalización es ordenado y limpio			
19	El hospital cuenta con baños limpios			
20	La sala de hospitalización es cómodo y adecuado			
21	El ambiente cuenta con buena iluminación y ventilación			
22	El servicio cuenta con equipos disponibles para la atención			
23	La sala de espera y hospitalización son agradables, cuenta con TV para recibir sesiones educativas y/o entretenimiento durante la estancia hospitalaria			

## Anexo 4: Formato de consentimiento informado

### Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación

**Título del proyecto:** Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025.

**Nombre de la investigadora principal:** MEZA LAZARO MAYRA

**Propósito del estudio:** Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025.

**Beneficios por participar:** Los resultados pueden ser de interés para su actividad profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

**Costo por participar:** Cero.

**Confidencialidad:** Datos manejados con estricta reserva.

**Renuncia:** En el momento que lo estime conveniente.

**Contacto con el Comité de Ética:** Comunicación directa con el presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener.

#### Participación voluntaria:

Puede retirarse en cualquier momento.

#### Declaración de consentimiento

Acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N.º de DNI:	

Fecha:        /        /

.....

Firma del participante

Lima, 30 de Junio de 2025

**CARTA N° 0033-2025-SG-UPNW-CP**

**Lic. Elizabeth Guzmán Farías**  
**GESTORA DE HOSPITALIZACIÓN**  
**CLÍNICA ANGLOAMERICANA**  
**SAN ISIDRO AV. ALFREDO SALAZAR 360 - LIMA**

ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez **presentar** a la BACHILLER de la carrera profesional de **Enfermería**; **MAYRA MARGOTH MEZA LAZARO**, con código de matrícula **N° a2019101580**, con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos para una **Población a la que aplicará la muestra pacientes hospitalizados de la clínica privada con una muestra de 98 pacientes.**

Toda la información que solicite la tesista **MAYRA MARGOTH MEZA LAZARO** es para la elaboración de su proyecto de investigación denominado: **“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO EN UNA CLINICA PRIVADA DE LIMA 2025”**, dirigido por el asesor de tesis, **MG. Mori Castro Jaime Alberto** para la obtención del título profesional de Licenciada en Enfermería.

Agradeciendo por anticipado su autorización a la tesista para que logre su propósito, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:  
Walter José Tapia Alva  
DNI: 46099794  
RUC: 20486246370  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 01/07/2025 Hora: 09:50:38



CLINICA ANGLO AMERICANA



Lima, 01 de julio del año 2025.


**Sra. Mayra Margoth Meza Lazaro**  
**Egresada de Enfermería**  
**Universidad Norbert Wiener- Lima**

Es grato dirigirme a usted y saludarla cordialmente, en calidad de gestora del área hospitalario de CLINICA ANGLOMERICANA expresarle que a su solicitud presentada a nuestra institución brindamos la autorización para el desarrollo de sus cuestionarios en merito a la ejecución de su proyecto de investigación con el tema **Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025.**

Para el desarrollo de sus instrumentos de investigación deberá coordinar su presentación con cada jefatura del servicio hospitalario cuidando siempre el bienestar de nuestros pacientes.

Atentamente

CLÍNICA ANGLO AMERICANA

  
.....  
Lic. Elizabeth Guzman Farias  
Gestora de Hospitalización  
CEP 089715

**CONSTANCIA DE APROBACIÓN**

Lima, 23 de mayo de 2025

Investigador(a)

**Mayra Margoth Meza Lazaro**

**Exp. N°:0737-2025**

---

De mi consideración:

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

- Protocolo titulado: “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario hospitalizado en una clínica privada de Lima 2025” con **fecha 12/05/2025**.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Mayra Margoth Meza Lazaro

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

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.
4. La constancia de aprobación por el **CIEIC** no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

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

Atentamente,



---

**Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta**  
Presidenta

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
Universidad Privada Norbert Wiener




# 7% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 4% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

<b>1</b>	<b>Internet</b>	
repositorio.uwiener.edu.pe		<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>Trabajos entregados</b>	
uwiener on 2024-07-20		<b>3%</b>