ENTRE PASILLOS Y CUIDADOS

Aspectos más valorados en la atención de enfermería en un hospital

Olenka Alejandra Ñique Quevedo
César Augusto Canales Martínez
Juan Roberto Pérez León Camborda
Davis Alberto Mejia Pinedo
Jeanneth Rosario Chávez López

Religación
Press

Colección Salud

Entre pasillos y cuidados

Aspectos más valorados en la atención de enfermería en un hospital

Olenka Alejandra Ñique Quevedo
César Augusto Canales Martínez
Juan Roberto Pérez León Camborda
Davis Alberto Mejia Pinedo
Jeanneth Rosario Chávez López

Religación **P**ress

Health Collection

Between corridors and care

Most valued aspects of nursing care in a hospital

Olenka Alejandra Ñique Quevedo
César Augusto Canales Martínez
Juan Roberto Pérez León Camborda
Davis Alberto Mejia Pinedo
Jeanneth Rosario Chávez López

Religación **P**ress

Religación **P**ress

Equipo Editorial / Editorial team
Eduardo Díaz R. Editor Jefe
Roberto Simbaña Q. | Director Editorial / Editorial Director |
Felipe Carrión | Director de Comunicación / Scientific Communication Director |
Ana Benalcázar | Coordinadora Editorial / Editorial Coordinator|
Ana Wagner | Asistente Editorial / Editorial Assistant |

Consejo Editorial / Editorial Board
Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra | Mateus Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina Sosa

Religación Press, es parte del fondo editorial del Centro de Investigaciones CICSHAL-RELIGACIÓN | Religación Press, is part of the editorial collection of the CICSHAL-RELIGACIÓN Research Center |
Diseño, diagramación y portada | Design, layout and cover: Religación Press.
CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.
Correo electrónico | E-mail: press@religacion.com
www.religacion.com

Disponible para su descarga gratuita en | Available for free download at | https://press.religacion.com

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)
This title is published under an Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license.

Entre pasillos y cuidados. Aspectos más valorados en la atención de enfermería en un hospital

Between corridors and care. Most valued aspects of nursing care in a hospital
Entre corredores e cuidados. Aspectos mais valorizados da assistência de enfermagem em hospitais

Derechos de autor Copyright:	Religación Press© Olenka Alejandra Ñique Quevedo©, César Augusto Canales Martínez©, Juan Roberto Pérez León Camborda©, Davis Alberto Mejia Pinedo© Jeanneth Rosario Chávez López©
Primera Edición: First Edition:	2024
Editorial: Publisher:	Religación Press
Materia Dewey: Dewey Subject:	658.38 - Salud. seguridad. bienestar del empleado
Clasificación Thema: Thema Subject Categories	MQCW - Sociología en enfermería / MQCZ - Gestión y liderazgo en enfermería
BISAC:	HEA000000 HEALTH & FITNESS / General
Público objetivo: Target audience:	Profesional / Académico Professional / Academic
Colección: Collection:	Salud
Soporte/Formato: Support/Format:	PDF / Digital
Publicación: Publication date:	2024-06-24
ISBN:	978-9942-664-05-1

Nota: el libro retoma y amplía, por un grupo de investigadores, lo mostrado en la tesis "Calidad de atención según dimensión proceso y satisfacción del usuario del Servicio de Enfermería de un hospital de la Esperanza- 2023" presentada ante la Universidad César Vallejo por Ñique Quevedo, Olenka Alejandra en 2023.

Note: the book takes up and expands, by a group of researchers, what was shown in the thesis "Calidad de atención según dimensión proceso y satisfacción del usuario del Servicio de Enfermería de un hospital de la Esperanza- 2023" presented to the Universidad César Vallejo by Ñique Quevedo, Olenka Alejandra in 2022.

APA 7

Ñique Quevedo, O. A., Canales Martínez, C. A., Pérez León Camborda, J. R., Mejia Pinedo, D. A., y Chávez López, J. R. (2024). *Entre pasillos y cuidados. Aspectos más valorados en la atención de enfermería en un hospital.* Religación Press. https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.161

[Revisión por pares]

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos (doble-ciego). Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

[Peer Review]

This book was reviewed by an independent external reviewers (double-blind). Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.

Sobre los autores/ About the authors

Olenka Alejandra Ñique Quevedo
https://orcid.org/0000-0003-2326-8854
Universidad César Vallejo | Perú
oniqueq@ucvvirtual.edu.pe

Licenciada en Enfermería, Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Jefe de Práctica de IV y V ciclo de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo.

César Augusto Canales Martínez
https://orcid.org/0000-0002-2639-7339
Universidad Nacional Mayor de San Marcos | Perú
ccanalesm1@unmsm.edu.pe

Químico Farmacéutico, egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Tiene el Grado de Bachiller en Farmacia y Bioquímica, Magíster En Toxicología.

Juan Roberto Pérez León Camborda
https://orcid.org/0000-0001-8557-7498
Universidad Nacional Mayor de San Marcos | Perú
jperezl@unmsm.edu.pe

Químico Farmacéutico, Magister en Recursos Vegetales y Terapéuticos. Docente Investigador Grupo de Investigación Alimentación y Salud. Profesor del curso Química Farmacéutica 35 años.

Davis Alberto Mejia Pinedo

https://orcid.org/0000-0002-8790-1682
Universidad Nacional Mayor de San Marcos | Perú
damejiapi4@ucvvirtual.edu.pe

Químico Farmacéutico, Doctor en Ciencias Biomédicas, Maestro en Fisiología y Biofísica. Docente Investigador RENACYT-CONCYTEC, Código de Registro: P0087088 Nivel: V, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

Jeanneth Rosario Chávez López

Universidad Nacional Mayor de San Marcos | Perú
https://orcid.org/0000-0002-3301-4850
jchavezl@unmsm.edu.pe

Químico Farmacéutico Jeanneth Rosario CHávez López, natural de la ciudad de Trujillo, egresada de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional de Trujillo. Tiene el Grado de Bachiller en Farmacia y Bioquímica, Magíster en Toxicología.

Resumen

El propósito del libro es establecer la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de enfermería en un Hospital de La Esperanza. Se llevó a cabo un estudio descriptivo-correlacional con un diseño no experimental, que contó con una muestra de usuarios del servicio de enfermería en el Hospital de La Esperanza en 2023. La mayoría de los usuarios perciben la atención como positiva, con correlaciones significativas en seguridad y entorno. La satisfacción varía en diferentes aspectos, como la fiabilidad y la capacidad de respuesta del servicio. La calidad de atención se relaciona con la percepción de seguridad, empatía y tangibilidad, influyendo en la satisfacción y fidelidad de los usuarios.

Palabras Clave: química, hospital, calidad de atención, satisfacción usuario.

Abstract

The purpose of the book is to establish the correlation between the quality of care and the satisfaction of nursing service users in a Hospital of La Esperanza. A descriptive-correlational study with a non-experimental design was carried out with a sample of users of the nursing service in the Hospital de La Esperanza in 2023. The majority of users perceive care as positive, with significant correlations in safety and environment. Satisfaction varies in different aspects, such as reliability and responsiveness of the service. Quality of care is related to the perception of safety, empathy and tangibility, influencing user satisfaction and loyalty.

Keywords: chemistry, hospital, quality of care, user satisfaction.

Resumo

O objetivo do livro é estabelecer a correlação entre a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários do serviço de enfermagem em um Hospital de La Esperanza. Foi realizado um estudo descritivo-correlacional com um desenho não experimental com uma amostra de usuários do serviço de enfermagem do Hospital de La Esperanza em 2023. A maioria dos usuários percebe o atendimento como positivo, com correlações significativas em segurança e ambiente. A satisfação varia em diferentes aspectos, como confiabilidade e capacidade de resposta do serviço. A qualidade do atendimento está relacionada à percepção de segurança, empatia e tangibilidade, influenciando a satisfação e a fidelidade do usuário.

Palavras-chave: química, hospital, qualidade do atendimento, satisfação do usuário.

Contenido/Contents

[Peer Review] 6
Sobre los autores/ About the authors 8
Resumen 10
Abstract 10
Resumo 11

Introducción **18**
Calidad de atención de enfermería 19
Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario 20

Capítulo 1 **25**
Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes 25
Calidad, satisfacción y la fidelidad del paciente 26
Enfoques locales: realidades particulares 30
Proceso y la satisfacción del usuario en el servicio de enfermería 37
Planificar la organización y el funcionamiento 38
Dimensión humana 40
Dimensión entorno: contexto físico, social y organizativo 42
Evaluación subjetiva: variable satisfacción 44
Componentes físicos y materiales del entorno hospitalario 44
Fiabilidad: servicios de manera diligente 45
Seguridad 47
Empatía 47

Capítulo 2 **50**
Para analizar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario 50
Características de la investigación 51
Cuestionarios para evaluar la calidad de atención y la satisfacción 53
Resultados de parte del usuario del servicio de enfermería de un hospital de La Esperanza 54

Calidad de atención según la dimensión proceso 54
Satisfacción de parte del usuario del servicio 56
Calidad de atención y satisfacción según dimensión proceso 57
Calidad de atención y dimensión fiabilidad 60
Calidad de atención y dimensión capacidad de respuesta 62
Calidad de atención y dimensión seguridad 63
Calidad de atención y dimensión empatía 64
Calidad de atención y dimensión aspectos tangibles 66

Capítulo 3 **69**
La Esperanza. Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de enfermería 69
Calidad de atención y satisfacción con la atención de enfermería 70
Correlación positiva y significativa entre CAP y satisfacción 72
Resultados más relevantes en el análisis estadístico 74
Relación entre CAP y la S. 76
Mayor calidad de atención, mayor satisfacción 78

Capítulo 4 **85**
Buena calidad de atención y áreas de mejora 85
Conclusiones 86
Recomendaciones 88

Referencias **90**

Tablas/Tables

Tabla 1. Calidad de atención según la dimensión proceso 56
Tabla 2. Satisfacción de parte del usuario del servicio 57
Tabla 3. Calidad de atención y satisfacción según dimensión proceso 59
Tabla 4. Calidad de atención y dimensión fiabilidad 61
Tabla 5. Calidad de atención y dimensión capacidad de respuesta 62
Tabla 6. Calidad de atención y dimensión seguridad 64
Tabla 7. Calidad de atención y dimensión empatía 65
Tabla 8. Calidad de atención y dimensión aspectos tangibles 66

Entre pasillos y cuidados

Aspectos más valorados en la atención de enfermería en un hospital

Introducción

Para asegurar la salud y el bienestar de los usuarios de los servicios de salud, es crucial evaluar la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería (Huamán et al., 2019). Sin embargo, esta calidad no solo se basa en los conocimientos y habilidades de los profesionales de enfermería, sino también en aspectos del proceso de atención, como la seguridad, la capacidad de respuesta, la empatía y el entorno (Organización Panamericana de la Salud, 2017). Estas dimensiones impactan en la percepción y satisfacción de los usuarios, que son indicadores de la calidad de los servicios de salud.

La calidad de la atención y la satisfacción del usuario son fundamentales para evaluar el rendimiento de los servicios de salud y el impacto de las políticas sanitarias (OIT, 2020). A nivel internacional, se reconoce que la calidad de la atención es crucial para alcanzar la cobertura sanitaria universal y los objetivos de desarrollo sostenible (OMS/OPS, 2016; OPS, 2017). Sin embargo, existen desafíos para garantizar una atención de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de las personas, especialmente en países de ingresos bajos y medianos (OMS/OPS, 2016; UNESCO, 2019). En América Latina, se ha notado que la calidad de la atención varía según el nivel socioeconómico, género, etnia, ubicación geográfica y tipo de seguro de los usuarios (OMS, 2018). Asimismo, se ha observado que la satisfacción del usuario se ve afectada por factores como la seguridad, empatía, capacidad de respuesta, aspectos tangibles y fiabilidad de los servicios de salud (Febres-Ramos et al., 2020).

Calidad de atención de enfermería

A nivel nacional, se ha reportado que el Perú tiene una de las tasas más bajas de satisfacción del usuario en la región, con un 54,4% según la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2018 (INEI, 2019). Asimismo, se ha evidenciado que la calidad de la atención de enfermería está relacionada con la satisfacción del usuario, y que ambas dependen de las dimensiones humana, técnico-científica y de entorno (Torres, 2021; Córdova, 2022). A nivel local, se ha realizado un estudio en el Hospital de la Esperanza, que determinó que la calidad de la atención de enfermería según la dimensión proceso fue regular y que la satisfacción del usuario fue buena (Pérez, 2020). Sin embargo, se requiere profundizar en el análisis de las variables en estudio y su posible asociación con los indicadores de salud.

En este contexto, la calidad de atención según dimensión proceso y la satisfacción del usuario son dos variables que permiten evaluar el desempeño de los servicios de enfermería en los establecimientos de salud. La primera se refiere al grado en que el personal de enfermería realiza las actividades de cuidado de acuerdo con los protocolos, normas y estándares establecidos, así como con las necesidades y preferencias de los usuarios (Donabedian, 1980; 2005). La segunda se define como el grado de conformidad o inconformidad que experimenta el usuario con respecto a la atención recibida, en función de sus expectativas previas (González et al., 2018). Ambas variables se pueden medir a través de diferentes dimensiones, tales como seguridad, capacidad de respuesta, empatía,

aspectos tangibles y técnico-científicos (Ministerio de Salud, 2019) 3; o fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles (Parasuraman et al., 1988). Estas dimensiones reflejan la percepción del usuario y del proveedor sobre el proceso y el resultado del cuidado (Huamán et al., 2019).

Sin embargo, la calidad de atención según dimensión proceso y la satisfacción del usuario se ven afectadas por diversos factores, tales como la falta de recursos, la sobrecarga de trabajo, la escasa capacitación, la baja remuneración, la insuficiente participación y el escaso reconocimiento del rol de enfermería (Organización Panamericana de la Salud, 2017). Debido a estos factores, tanto los usuarios como el personal de enfermería se sienten insatisfechos, lo que repercute negativamente en la salud y el bienestar de la población. Por lo tanto, es necesario mejorar la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería, ya que diversos estudios han evidenciado que esta es deficiente y que la satisfacción del usuario es baja, lo que afecta negativamente la salud y el bienestar de la población (González et al., 2018; Huamán et al., 2019; Pérez et al., 2020).

Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario

En el contexto del problema, el tema de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario es de gran relevancia e interés para el ámbito de la salud, ya que se relaciona directamente con la mejora de la calidad de vida de los pacientes y el cumplimiento de

los estándares de calidad establecidos por las instituciones sanitarias. Además, este tema tiene implicancias éticas, sociales y económicas, dado que refleja el compromiso del personal de enfermería con el respeto a los derechos de los usuarios, el fomento de la participación ciudadana y la optimización de los recursos disponibles. Asimismo, este tema es de actualidad, debido a la situación de emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19, que ha puesto a prueba la capacidad de respuesta y la calidad de los servicios de salud, así como la satisfacción y las demandas de los usuarios. Por esta razón, se pretende investigar la posible relación entre la calidad de atención según dimensión proceso y la satisfacción del usuario del servicio de enfermería de un hospital de la Esperanza- 2023, con el fin de identificar los factores que influyen en ambas variables y proponer estrategias de mejora (OIT, 2019; UNESCO, 2020).

Sin embargo, se ha observado que, en el hospital de la Esperanza, que atiende a una población mayoritariamente rural y de bajos recursos, existen problemas de infraestructura, equipamiento, personal, organización y gestión que afectan la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios. Debido a estos problemas, los usuarios se sienten insatisfechos, desconfiados, reclaman y sufren posibles efectos negativos en su salud (Pérez y González, 2020; Rodríguez y Soto, 2021). Por lo tanto, es necesario que las autoridades sanitarias aborden adecuadamente estos problemas, a fin de mejorar la calidad de la atención de enfermería según dimensión proceso y la satisfacción del usuario del servicio de enfermería de un hospital de la Esperanza- 2023, con el fin

de identificar las fortalezas y debilidades del servicio y proponer estrategias de mejora. Así, se podrá contribuir al desarrollo de un sistema de salud que brinde una atención de calidad y satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios

El problema que se plantea en este texto es el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención según dimensión proceso y la satisfacción percibida por el usuario del servicio de enfermería de un Hospital de La Esperanza, 2023? Este problema se justifica a través de los siguientes aspectos: Desde el punto de vista de Justificación teórica: radica en que contribuirá al desarrollo del conocimiento científico sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios, así como al fortalecimiento de los marcos conceptuales y teóricos. Uno de estos instrumentos es el modelo de Donabedian, que clasifica la calidad de atención en tres dimensiones: estructura, proceso y resultado (Donabedian, 1966; 1980; 2005) y SERVQUAL, que mide la satisfacción de la calidad del servicio en función de la brecha entre las expectativas y las percepciones de los usuarios, considerando cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman y Berry, 1988). En cuanto a la justificación práctica se basa en que los resultados obtenidos permitirán identificar las fortalezas y debilidades del servicio de enfermería del hospital de la Esperanza, así como las oportunidades de mejora y las estrategias de intervención pertinentes. Con relación a la justificación metodológica se sustenta en que se utilizará un instrumento de medición de calidad de servicio ampliamente reconocido y validado, que garantizará la

confiabilidad y validez de los datos recogidos. Y por último desde la justificación social se apoya en que esta investigación beneficiará a los usuarios del servicio de enfermería, al mejorar su satisfacción y calidad de vida, así como al personal de enfermería, al mejorar su desempeño y motivación, y al sistema de salud, al mejorar su eficiencia y efectividad.

En este marco se establece el objetivo general de determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión proceso y la satisfacción de los usuarios del servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza, entre septiembre y noviembre de 2023. Posteriormente, se planteó la hipótesis Ha: hay una relación entre la calidad de atención en la dimensión proceso y la satisfacción percibida por los usuarios del servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza, durante el período mencionado. Y la Ho: No hay relación entre la calidad de atención en la dimensión proceso y la satisfacción percibida por los usuarios del servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza, durante el mismo período.

Capítulo 1

Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes

En esta sección se destacan los estudios empíricos relevantes sobre el tema a nivel internacional, nacional, regional y local. A continuación, se describen los principales estudios realizados a nivel internacional. Según García et al. (2020), en España, su investigación se enfocó en evaluar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en un centro de salud en Madrid. El estudio se basó en una metodología descriptiva transversal, con una muestra de 384 pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQHOS modificado. Los resultados indicaron que la percepción de calidad por parte de los pacientes fue de 8,7 sobre 10 y la satisfacción global alcanzó los 9,1 sobre 10. Se llegó a la conclusión de que la atención de enfermería es de alta calidad, los pacientes se encuentran muy satisfechos, y que ambas variables están correlacionadas de manera positiva.

Calidad, satisfacción y la fidelidad del paciente

Según Lee et al. (2019), en Corea del Sur, su estudio se enfocó en analizar la relación entre la calidad de la atención de enfermería, la satisfacción del paciente y la fidelidad del paciente en un hospital universitario de Seúl. La metodología que utilizaron fue un estudio cuantitativo correlacional, con una muestra de 230 pacientes, a los que se les aplicó el cuestionario de calidad de la atención de enfermería (NQAS), el índice de satisfacción del paciente (PSI) y el índice de lealtad del paciente (PLI). El resultado fue que la calidad de la atención de enfermería, la satisfacción del paciente y la lealtad del paciente mostraron puntuaciones medias-altas, y que existían

relaciones positivas significativas entre las tres variables. Se concluye que la calidad de la atención de enfermería es un factor determinante para la satisfacción y la lealtad de los pacientes, y que se deben implementar estrategias para mejorar la calidad de la atención de enfermería.

Según Mardani et al. (2019), en Irán se llevó a cabo un estudio para evaluar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en un hospital docente de Teherán. Utilizaron un enfoque metodológico descriptivo-analítico con una muestra de 400 pacientes, a quienes se les administraron el cuestionario de calidad de atención de enfermería (NQAS) y el cuestionario de satisfacción del paciente (PSQ). Los resultados mostraron que tanto la calidad de la atención de enfermería como la satisfacción de los pacientes fueron moderadas, y se identificó una relación positiva significativa entre ambas variables. Se concluyó que la calidad de la atención de enfermería influye en la satisfacción de los pacientes y se recomendó mejorar aspectos como la tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía por parte del personal de enfermería.

Pozo-Tgrero (2021) realizó un estudio descriptivo no experimental en Ecuador para evaluar la satisfacción de los pacientes con S.C., compuesta por 52 pacientes. El instrumento fue la encuesta y el instrumento de evaluación de cuidados Care-Q con 46 ítems tipo Likert. Los resultados mostraron que las dimensiones mejor calificadas fueron disponibilidad, comodidad, confianza, monitoreo y seguimiento y mostraron una alta satisfacción con el cuidado de enfermería, mientras que las dimensiones de

explicación y conveniencia fueron calificadas en el rango medio-bajo. La satisfacción general con la atención fue del 56%. La baja satisfacción se atribuyó a la incapacidad de implicar a la familia en la atención, hacer preguntas a los médicos, acordar nuevos tratamientos y ayudar a planificar objetivos razonables.

Igualmente, en un estudio realizado en México por Torres-Buenfield et al. (2020) para evaluar la calidad de la atención en los servicios hospitalarios de cardiología, se observó que: el estudio fue descriptivo y transversal e involucró a 60 pacientes que completaron el cuestionario SERVQHOS-E después de otorgar su consentimiento informado. La percepción de la calidad de la atención fue altamente positiva, con un 85% de satisfacción, superando las expectativas. Los pacientes sugirieron mejoras como aumentar el número de enfermeras por turno, mejorar la comunicación entre enfermeras y pacientes, y fortalecer las condiciones materiales del servicio. En general, más del 50% de los usuarios consideraron como buena la calidad de atención, destacando el trato personal brindado por el personal de enfermería como el aspecto mejor valorado.

Además, Rocío-Menéndez et al. (2020), en Ecuador, llevaron a cabo un estudio descriptivo transversal con el fin de vincular la calidad y la satisfacción. El estudio incluyó a 35 pacientes varones hospitalizados tratados durante el último trimestre de 2018. Se utilizó el cuestionario SERVQHOS-E5, que se divide en aspectos tangibles e intangibles y consta de 16 ítems del 1 al 5 según la percepción del paciente. Para la evaluación, se emplean 5 adjetivos que van desde "mucho peor de lo esperado". Entre los resultados se encontró que el

40% de los pacientes encontraron que los recursos materiales fueron "mucho mejor de lo esperado". El 38,57% consideró que los aspectos técnicos superaron sus expectativas, seguido por un 22,86% que opinó que el espacio físico fue mejor de lo esperado. Respecto al punto 2, el nivel de confianza fue mucho mejor de lo esperado para el 54,29% de los pacientes; el nivel de empatía superó las expectativas para el 22,85%; y la tasa de interés fue la esperada para el 17,15%. En conclusión, se observó que las tasas de respuesta que indicaron que la experiencia fue mucho mejor de lo esperado se correlacionaron con una percepción más positiva en aspectos tangibles como los recursos materiales, la confianza y la calidad de la atención, reflejando así la mejora en la asistencia médica.

Por su parte, Lino-Fajardo (2020) llevó a cabo un estudio en Ecuador para comprender las percepciones sobre la atención de enfermería en las áreas de recepción hospitalaria. Este estudio, de enfoque cualitativo fenomenológico-hermenéutico, contó con una muestra de tres informantes clave y se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada. Los resultados principales revelaron una percepción positiva en cuanto a la satisfacción con la atención brindada, así como la percepción de confianza y tranquilidad por parte de los encuestados. Se identificó la falta de privacidad para cada paciente como un aspecto importante. Además, se destacó que la relación enfermera-paciente proporciona apoyo emocional.

Además, Gutiérrez-Berríos et al. (2019) llevaron a cabo una investigación en un hospital de Ecuador para explorar la calidad de la atención basándose en las opiniones de los usuarios de los centros

clínicos en 2016. Este estudio era cuantitativo, no experimental y transversal. Se contó con la participación de 32 pacientes y se empleó un cuestionario de 20 ítems utilizando una escala Likert, validada por expertos. Los hallazgos revelaron que la calidad de la atención oscilaba entre buena y mala, ya que el 75% de los encuestados no estuvieron de acuerdo con los aspectos evaluados en las dimensiones de estructura, proceso y resultados. Para mejorar las fortalezas y abordar las debilidades, es esencial ofrecer recursos humanos, materiales y legales adecuados. Asimismo, el personal de enfermería debe continuar fomentando una atención empática hacia los pacientes en las unidades de traumatología, priorizando un entorno cómodo, seguro y bien ventilado.

Enfoques locales: realidades particulares

En el ámbito nacional, Romero-Malpartida (2021) llevó a cabo una investigación en Tarapoto en 2020 para explorar la relación entre la calidad y la satisfacción de las usuarias en los servicios de un centro de maternidad hospitalario II-2. Se utilizaron diseños básicos no experimentales y métodos cuantitativos. La muestra incluyó a 50 pacientes que completaron un cuestionario estructurado para cada variable. Los datos se recopilaron mediante un análisis de correlación que utilizó el examen de normalidad de Shapiro-Wilk y el coeficiente Rho de Spearman, empleando técnicas de análisis inferencial. Se identificó una correlación positiva altamente significativa entre las variables estudiadas, con un valor de 0.554 y un nivel de significancia inferior a 0.01. En conclusión, se observa

una correlación positiva entre la calidad de atención proporcionada por el centro de maternidad y el nivel de satisfacción de los usuarios.

Copia-Chacón (2020) llevó a cabo un estudio en Tarapoto en el año 2020 para analizar la relación entre la calidad de atención en los servicios hospitalarios y la satisfacción del usuario. El estudio se centró en las dimensiones de atención hospitalaria, logística administrativa, infraestructura, dimensiones técnicas y actitudinales. Se utilizó un enfoque básico y correlacional con la participación de 95 empleados hospitalarios y un cuestionario como herramienta de investigación. En promedio, la calidad del servicio fue del 63,2%, y la satisfacción general del usuario alcanzó el 71,3%. Los resultados concluyeron que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio hospitalario y la satisfacción del usuario, demostrada con un coeficiente de Pearson de 0,906 y un índice de determinación R2 de 0,8208.

En una línea similar, Montalvo y su equipo (2020) exploraron en el Hospital Madre de Dios la posible correlación entre dichas variables en el ámbito de la traumatología. Este estudio, de naturaleza esclarecedora, involucró a 152 participantes seleccionados al azar que se sometieron a encuestas lúdicas. Los resultados obtenidos fueron reveladores: un 65,1% de los encuestados consideró aceptable el nivel de servicio, mientras que un 45,4% manifestó sentirse satisfecho. Estas cifras indicaron una correlación moderada, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,590, con un valor de significancia menor a 0,05. La conclusión extraída es reconfortante:

la satisfacción del cliente se ve incrementada por la prestación de un servicio de alta calidad.

También, Paredes-Larios (2020), realizó un estudio en Lambayeque para encontrar si hay relación entre calidad y satisfacción. de los usuarios. Durante 2019 se prestaron servicios a 240 usuarios adultos (masculinos y femeninos), siendo 148 usuarios los pertenecientes a la muestra. Se aplicaron cuestionarios y se probaron mediante evaluación de expertos: el valor de confiabilidad de la calidad, el alfa de Cronbach fue 0,989 y de satisfacción fue 0,996. Esta información se procesa mediante el programa SPSSV25 y los valores numéricos se presentan en tablas y gráficos. Concluyendo que si existe correlación positiva para ambas variables.

Además, Chumpitaz-Carrasco (2019) llevó a cabo un estudio en Lima con el propósito de comprender la relación entre la satisfacción y la calidad de la atención. Se evaluó a 51 profesionales de enfermería en atención hospitalaria mediante una lista de verificación que incluía 3 dimensiones (técnica, científica, humana y ambiental). La muestra consistió en 206 pacientes adultos hospitalizados, encontrándose una correlación positiva entre las variables. Se observó que el 64,6% de los enfermeros brindaron un nivel de atención alto, el 19,6% bajo y el 15,7% muy alto. Asimismo, el 47,6% de los encuestados mostraron un nivel de satisfacción promedio con la clínica, el 29,1% alto y el 23,3% bajo. Se concluyó que la atención en clínicas privadas se relaciona positivamente con la satisfacción en la hospitalización.

Por otro lado, Nieto fue uno de los pioneros regionales y Sánchez (2023) realizó un estudio en el Hospital Belén de Trujillo en 2022 para examinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente mediante una investigación descriptiva correlacional. La muestra incluyó a 100 pacientes, revelando que el 59% percibió la atención como regular, el 23% como mala y el 18% como buena. Respecto al nivel de satisfacción, el 56% consideró que era bajo. En promedio, el 22% indicó que la satisfacción hospitalaria se encontraba entre alta y baja, confirmando una correlación significativa entre calidad y satisfacción.

En La Libertad, Gutiérrez et al. (2021) tuvieron como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el Hospital Regional Docente de Trujillo. Utilizaron un estudio cuantitativo, correlacional y de corte transversal con una muestra de 100 usuarios. La calidad de atención se midió con una escala de Likert de cinco puntos, y la satisfacción del usuario con el cuestionario SERVQUAL. Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,789 y un nivel de significancia de 0,000. Se concluyó que a mayor calidad de atención, mayor satisfacción del usuario, y viceversa.

Según García (2020), en el Hospital Regional de Laredo se emplearon métodos cuantitativos correlacionales y un diseño no experimental con 160 pacientes ambulatorios para estudiar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Los

resultados indicaron que el 91,25% clasificó la calidad como media y el 62,50% evaluó la satisfacción como promedio. Se identificó una correlación positiva entre las dimensiones de confiabilidad y satisfacción, tangibles, seguridad y empatía. Se demostró un Rho de Spearman de 0,215 con p=0,00, reflejando una correlación positiva entre las variables con un puntaje de Spearman de 0,301.

Flores-Flores (2020) llevaron a cabo un estudio en el Instituto Regional de Enfermedades Oncológicas de Trujillo para explorar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. La muestra consistió en 55 pacientes oncológicos seleccionados según criterios de inclusión. Se utilizaron dos cuestionarios con tablas ordinales y el coeficiente de correlación de Rho Spearman. Los valores obtenidos demostraron una correlación positiva entre las variables de investigación y sus dimensiones.

Además, Sánchez et al. (2020), en La Libertad, examinaron la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Utilizaron un enfoque cuantitativo y descriptivo en un estudio transversal con una muestra de 150 pacientes. Se les administró el cuestionario SERVQHOS modificado. Los resultados mostraron que la calidad percibida por los pacientes fue de 8,5 sobre 10, y la satisfacción general alcanzó 8,9 sobre 10. Se determinó que la atención de enfermería es de alta calidad y que los pacientes están altamente satisfechos, y se estableció una correlación positiva entre ambas variables.

Paredes et al. (2019), en La Libertad, llevaron a cabo un estudio para analizar la satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía con la atención de enfermería en el Hospital Regional Docente de Trujillo. Utilizaron un enfoque metodológico cuantitativo y descriptivo de corte transversal, con una muestra de 120 pacientes. La evaluación de la satisfacción con la atención de enfermería se realizó a través de una escala de Likert de cuatro puntos. El resultado fue que el 85% de los pacientes manifestaron estar satisfechos con el cuidado de enfermería, y que los factores que más influyeron en la satisfacción fueron la confianza, la seguridad y la educación. Se concluye que el cuidado de enfermería es percibido de forma positiva por los pacientes del servicio de cirugía, y que se deben mejorar los aspectos relacionados con la infraestructura, los recursos y la comunicación.

Por otra parte, Gutiérrez et al. (2020), en Trujillo, tuvieron como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. La metodología que utilizaron fue un estudio cuantitativo, correlacional, de corte transversal, con una muestra de 80 usuarios. La calidad de atención de enfermería se midió mediante una escala de Likert de cinco puntos, y la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario SERVQUAL. El resultado fue que existe una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,762 y un nivel de significancia de 0,000. Se concluye que, a mayor calidad de atención de enfermería, mayor satisfacción del usuario, y viceversa.

Además, en Trujillo, Sánchez et al. (2019) llevaron a cabo un estudio para evaluar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Utilizaron un enfoque cuantitativo y descriptivo de corte transversal, con una muestra de 100 pacientes a quienes se les administró el cuestionario SERVQHOS modificado. Los resultados mostraron que la calidad percibida por los pacientes fue de 8,4 sobre 10, y la satisfacción general alcanzó los 8,8 sobre 10. En conclusión, se destaca la alta calidad en la atención de enfermería, la satisfacción elevada de los pacientes y la correlación positiva entre ambas variables.

Igualmente, Paredes et al. (2018), en Trujillo, se propusieron determinar el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. La metodología consistió en un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, con una muestra de 90 pacientes, que evaluó la satisfacción con el cuidado de enfermería mediante una escala de Likert de cuatro puntos. El resultado fue que el 83% de los pacientes manifestaron estar satisfechos con el cuidado de enfermería, y que los factores que más influyeron en la satisfacción fueron la confianza, la seguridad y la educación. Se concluye que el cuidado de enfermería es percibido de forma positiva por los pacientes del servicio de medicina, y que se deben mejorar los aspectos relacionados con la infraestructura, los recursos y la comunicación.

Proceso y la satisfacción del usuario en el servicio de enfermería

Se procederá a evaluar la calidad de atención en términos del proceso y la satisfacción del usuario en el servicio de enfermería de un hospital en la Esperanza durante el año 2023. Para este propósito, es necesario tener un marco teórico que respalde e impulse la investigación, permitiendo comprender el fenómeno estudiado desde una perspectiva científica. Este enfoque ofrece una visión clara de los elementos que integran dicho marco de análisis científico. A continuación, se detallan cada una de las partes de este marco teórico para establecer una base sólida y coherente para el estudio.

La calidad de atención según Kotler, Cámara, Grande y Cruz se refiere a los elementos y cualidades de un producto para satisfacer las necesidades percibidas por los clientes. Pizzo amplía este concepto al destacar la importancia de la orientación al cliente que una organización debe adoptar para comprender a fondo las necesidades y perspectivas de los usuarios. A través de esta perspectiva, la organización proporciona un servicio accesible, seguro y confiable, incluso en situaciones imprevistas. Este enfoque brinda al cliente una sensación de ser comprendido y atendido de manera personalizada, superando sus expectativas y ofreciéndole más de lo esperado (Amador y Cubero, 2010).

La palabra "calidad" proviene del latín "qualitatem", que se refiere a los atributos o características que distinguen a las personas o cosas, como bienes y servicios. También está relacionada con

el griego "kalós", que significa "bien hecho", "funcionamiento correcto", "bueno", "hermoso", "apto", "favorable" y "noble" (Ganga et al., 2016). Por lo tanto, el concepto de calidad es amplio y subjetivo, aplicándose en varios aspectos de la vida, lo que dificulta una definición precisa (Martínez, 2015).

Planificar la organización y el funcionamiento

Hablar sobre la calidad de un servicio implica planificar la organización y el funcionamiento para satisfacer las necesidades del cliente. Establecer un servicio de alta calidad ha sido objeto de análisis por parte de diversos investigadores a lo largo del tiempo, y muchas organizaciones reconocen que es un recurso de ventaja competitiva. Conceptos como "excelencia", "calidad total", "mejora continua" y "satisfacción del cliente" son términos habituales en el vocabulario de las organizaciones (González et al., 2016; Silberman et al., 2020).

Según la OMS, la calidad de la atención en los servicios de salud se define como el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados y se basan en conocimientos profesionales respaldados por evidencia (OMS, 2006). Para Donabedian, la calidad de atención es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal y la satisfacción de los usuarios (Donabedian, 1988; Silberman et al., 2020).

Donabedian fue un médico y epidemiólogo que propuso un modelo para evaluar la calidad de la atención médica basado

en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. Cada una de estas dimensiones tiene diferentes componentes que se pueden medir y mejorar. son: a). Estructura: se refiere a la infraestructura y los recursos disponibles para brindar la atención médica, como la capacitación y acreditación de los profesionales, la tecnología médica, la organización de los servicios y la calidad de las instalaciones. b). Proceso: se refiere a lo que ocurre durante la atención médica, como los procedimientos, las prácticas basadas en evidencia, las decisiones clínicas y la interacción entre el paciente y el profesional de la salud c) Resultados: se refiere a lo que ocurre con el paciente como consecuencia de la atención recibida, como la recuperación de la salud, la calidad de vida, la satisfacción del paciente y la prevención de complicaciones. (Donabedian, 1988; Silberman et al., 2020)

Según el modelo de Donabedian, la dimensión proceso se refiere a las actividades que realizan los profesionales de la salud y los pacientes durante la atención médica (Donabedian, 1988, 2005). El proceso se evalúa según criterios de calidad como la efectividad, la seguridad, la satisfacción, la oportunidad, la continuidad y la equidad (González et al., 2014; Silberman et al., 2020). y los Indicadores de esta dimensión, a tres indicadores de la calidad, las cuales serán empleadas en la investigación: Componente Humano, Técnico y el entorno (Donabedian, 2005; Silberman et al., 2020) se explican a continuación.

Dimensión humana

La dimensión humana se refiere al factor humano que interviene en la atención de salud, tanto de los profesionales como de los pacientes. Incluye aspectos como la competencia, la comunicación, la empatía, la ética, el respeto, la participación y la educación (García et al., 2002; Silberman et al., 2020). En este marco, la salud de enfermería trasciende más allá de los aspectos técnicos y procedimientos clínicos, centrándose en el trato interpersonal y en la creación de una experiencia que respete y valore la singularidad de cada individuo. Este enfoque reconoce la complejidad de la atención médica al considerar no solo la parte física, sino también la emocional, cultural y ética para los proveedores que prestan salud.

Como primer lugar, se destaca el respeto a los derechos del paciente como un pilar fundamental. Esto implica reconocer y salvaguardar la autonomía y dignidad de cada persona, garantizando que sus decisiones sean informadas y respetadas. Además, se enfatiza la importancia de comprender la cultura personal de cada individuo, reconociendo que las prácticas de salud y la toma de decisiones están intrínsecamente ligadas a su contexto cultural. La entrega de información clara y completa es esencial para empoderar al paciente y permitir que participe activamente en su atención. La transparencia en la comunicación contribuye a construir una relación de confianza, donde el usuario se siente informado y respaldado en cada paso del proceso médico. El interés genuino en las necesidades y percepciones del paciente va más allá de simplemente

abordar síntomas y diagnósticos. Implica escuchar activamente, comprender las preocupaciones y expectativas del paciente, y adaptar la atención de manera individualizada. La amabilidad, la empatía y una conducta ética basada en valores aceptados por la sociedad son elementos esenciales para cultivar un ambiente de atención centrado en el paciente. En última instancia, la dimensión humana resalta la necesidad de una conexión auténtica con los que proveen servicios de salud y también incluye los usuarios (Ministerio de Salud, 2006).

Esta conexión trasciende las barreras culturales y socioculturales, reconociendo la importancia de tratar a cada individuo con respeto, compasión y consideración. En conjunto, estos elementos contribuyen a una atención médica más dirigida al ser humado.

La dimensión técnico-científica se refiere al uso adecuado de los conocimientos, las habilidades, las técnicas y las tecnologías disponibles para brindar una atención de calidad. Incluye aspectos como la evidencia científica, las guías de práctica clínica, los protocolos, los procedimientos, los diagnósticos, los tratamientos y la prevención (González et al., 2019). Por tanto, aborda la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes, constituyendo un ámbito donde los profesionales de la salud demuestran sus habilidades, conocimientos, competencias y capacidad para la toma de decisiones (Rodríguez & Grande, 2011). Dentro de este contexto, el Ministerio de Salud (2006), resalta la importancia de factores clave como la efectividad, eficacia, continuidad, seguridad e integralidad en las prestaciones de salud. En esencia, la dimensión técnica se centra en la interrelación entre los conocimientos adquiridos por los profesionales y las técnicas

empleadas en la prestación de atención sanitaria, evidenciando la aplicación efectiva y eficiente de los recursos médicos y científicos para garantizar el bienestar del paciente. En esta situación se pone en contexto el requerimiento de una atención de salud fundamentada en la excelencia técnica, respaldada por aplicar las mejores prácticas y la actualización constante de los conocimientos, contribuyendo así a la optimización de los resultados clínicos y también a que el paciente se sienta altamente satisfacción.

Dimensión entorno: contexto físico, social y organizativo

Para la dimensión del entorno, se refiere al contexto físico, social y organizativo en el que se desarrolla la atención de salud. Incluye aspectos como la infraestructura, el equipamiento, los recursos, la gestión, la coordinación, la accesibilidad, la seguridad y la satisfacción laboral (García et al., 2002). Y según las pautas del Ministerio de Salud (2006), esta va más allá de proporcionar simplemente un nivel básico de comodidad. Implica también aspectos como la limpieza, la ambientación, el orden y la privacidad, todos los cuales contribuyen a generar un ambiente que inspire confianza en el usuario. Esta dimensión no solo se limita a considerar el entorno como un espacio físico, sino que reconoce que es el lugar donde el paciente no solo recibe tratamiento, sino donde permanece durante un período extendido hasta su recuperación, convirtiéndose esencialmente en su hogar temporal. La importancia de brindar un entorno cómodo para el paciente no solo radica en satisfacción sus necesidades básicas, sino también en prevenir el estrés y facilitar su

proceso de recuperación. Un ambiente hospitalario que promueva la comodidad y la privacidad contribuye significativamente a la sensación de seguridad y bienestar del paciente. Además, se reconoce que un entorno cuidadosamente diseñado puede tener impactos positivos en la salud mental y emocional del paciente, influyendo en su actitud hacia el tratamiento y la recuperación. Por lo tanto, la dimensión del entorno va más allá de la infraestructura física y abarca la creación de un espacio que promueva la humanización de la atención médica, reconociendo las necesidades psicosociales de los pacientes y contribuyendo a un proceso de recuperación más integral y satisfacción.

Entonces, es importante considerar que tanto el aspecto técnico como el interpersonal son igualmente relevantes con respecto a la salud, aunque comúnmente el equipo se orienta más en el aspecto técnico, mientras que los usuarios en la relación interpersonal. Esta conciencia es indispensable para alcanzar una adecuada satisfacción tanto para los usuarios y proveedores de salud. Con la intención de poder humanizar la relación entre quienes poseen conocimientos técnicos-científicos y los pacientes que enfrentan la dificultad de una enfermedad, Gutiérrez (2007), plantea la necesidad de realizar cambios en las políticas, en el método de trabajo y en la actitud del personal de salud. Es esencial combinar la objetividad científica con una atención más humanizada desde el ingreso del paciente, el diagnóstico, la intervención y hasta el alta.

En conclusión, para una adecuada relación en calidad en la atención médica tanto aspectos técnicos como humanos y del

entorno, es necesario equilibrar estos elementos para garantizar una atención médica satisfacción y humanizada que responda de forma satisfacción las demandas de cada paciente, promoviendo su recuperación en un ambiente acogedor y seguro.

Evaluación subjetiva: variable satisfacción

La satisfacción en el sistema de salud es un aspecto importante en el campo de la salud, aunque las opiniones al respecto pueden variar. La satisfacción implica la evaluación subjetiva de los usuarios que reciben atención médica, abarcando un conjunto completo de datos. Esta valoración subjetiva se usa en lugar de mediciones objetivas de eficacia, que a menudo son difíciles de obtener. Al considerar la satisfacción como un indicador flexible y subjetivo, basado en percepciones y actitudes, puede convertirse en criterios concretos y objetivos a través de su interpretación (Pascoe, 1983).

Para evaluar el nivel de satisfacción de las enfermeras en el cuidado de pacientes, se utilizó el enfoque propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991), Con los parámetros dimensionales en cinco categorías. Estas categorías incluyen:

Componentes físicos y materiales del entorno hospitalario

Elementos tangibles en el contexto de este estudio se refieren a los componentes físicos y materiales del entorno hospitalario. Esto abarca desde la disponibilidad y calidad de equipos quirúrgicos hasta

la presencia de personal especializado. Además, se considera la calidad de los materiales de comunicación utilizados y las instalaciones físicas, como las salas de operaciones. También se evalúa la atención brindada al paciente, asegurando su comodidad y manteniendo la limpieza de las áreas pertinentes. Asimismo, se presta especial atención a cómo se recibe al paciente en la recepción, marcando la primera impresión y experiencia inicial del usuario. Es crucial destacar que, dentro de esta dimensión, se enfatiza la comunicación efectiva. Se espera que la enfermera utilice un lenguaje claro y comprensible al interactuar con el paciente y su familia. Esto implica evitar el uso de terminología médica complicada que pueda generar confusión o desconcierto. La relevancia de esta práctica se respalda en estudios anteriores, como los de Parasuraman et al. (1991), y Gonzales et al. (2008). En resumen, los elementos tangibles no solo abarcan la infraestructura y recursos físicos, sino también la atención al paciente, su comodidad y la comunicación clara, siendo de gran importancia para evaluar la calidad en el servicio de enfermería en el entorno hospitalario.

Fiabilidad: servicios de manera diligente

La fiabilidad se refiere a la capacidad de ofrecer consistentemente los servicios prometidos de manera diligente. En entornos de atención médica pública, una atención deficiente al paciente puede generar ansiedad y malestar entre los familiares, además de tener el potencial de afectar la reputación institucional del centro de salud. Por lo tanto, es crucial garantizar una atención adecuada, especialmente al

preparar al paciente antes de una operación. Preparar al paciente de forma efectiva no solo contribuye a una impresión inicial positiva, sino que también influye en la percepción que perdura durante y después del procedimiento médico. Esta dimensión de fiabilidad aborda la necesidad de ofrecer servicios de manera continua y consciente para establecer y mantener una reputación positiva (Parasuraman et al., 1991; Gonzales et al., 2008). En resumen, en términos médicos, la fiabilidad implica no solo cumplir con las promesas de servicio, sino también asegurar que la atención al paciente sea constante y reflexiva, evitando así posibles consecuencias negativas para los pacientes y la reputación del centro de salud.

La capacidad de respuesta, dentro del contexto de este estudio, se relaciona con la disposición del profesional de la salud para asistir al paciente y ofrecer intervenciones rápidas, evitando demoras prolongadas. Es fundamental cumplir con los plazos establecidos y satisfacción las necesidades del paciente de manera oportuna. Retrasar o posponer una cita puede tener consecuencias negativas, no solo desde el punto de vista físico, sino también causar daño moral y psicológico al paciente. Esta dimensión destaca la importancia de la prontitud y la eficiencia en la atención médica, sus demoras que a veces tiene impactos más allá de lo físico, afectando el bienestar emocional y mental del paciente. Esta perspectiva subraya la necesidad crítica de que los de que el personal de salud responda con prontitud a las necesidades de los pacientes, minimizando así cualquier impacto negativo en su experiencia y salud general (Parasuraman et al., 1991; Gonzales et al., 2008).

Seguridad

En el marco de este estudio, la seguridad se asocia con la competencia profesional y técnica del personal de la salud. También está vinculada con la capacidad de generar confianza y credibilidad tanto en el paciente como en sus acompañantes. Garantizar la seguridad durante los procedimientos prequirúrgicos y mejorar la percepción de seguridad desempeñan un papel crucial para reducir las dudas y los temores. Esta dimensión resalta la importancia de que los profesionales de la salud no solo tengan conocimientos técnicos sólidos, sino que también sean capaces de comunicar efectivamente su competencia y crear un ambiente de confianza para el paciente. La seguridad no solo implica la ausencia de riesgos físicos, sino también la tranquilidad emocional que proporciona al paciente, lo que contribuye a una experiencia general más positiva y menos estresante (Parasuraman et al., 1991; Gonzales et al., 2008).

Empatía

La empatía, en el contexto de este estudio, se evidencia a través del esfuerzo y el genuino deseo de comprender la perspectiva del paciente, lo que resulta en una adaptación personalizada y una atención individualizada. Se manifiesta en la preparación psicológica, la educación brindada y el respeto tanto hacia los pacientes como hacia los equipos de enfermería y médicos, lo que ayuda a fomentar la confianza y la seguridad emocional. Además, se considera esencial la percepción del trabajo en equipo para los pacientes y sus familias en

esta dimensión. Este enfoque empático reconoce la importancia de abordar no solo las necesidades médicas del paciente, sino también sus necesidades emocionales y psicológicas. La atención personalizada, la adaptación a las circunstancias individuales y el reconocimiento del papel crucial del trabajo en equipo son aspectos esenciales para construir relaciones de confianza y seguridad emocional. Conocer y esforzarse por satisfacer las necesidades específicas del paciente contribuye de manera significativa a mejorar la calidad de la atención (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

Capítulo 2

Para analizar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario

Características de la investigación

El estudio actual se enmarca en la investigación aplicada, adoptando un enfoque cuantitativo para abordar un problema específico. En términos de su alcance, se clasifica como descriptivo y transversal, centrándose en el análisis e interpretación de la realidad en un lugar y momento particulares, siguiendo la metodología propuesta por Hernández y Mendoza (2018).

En cuanto a la naturaleza del estudio, se define como no experimental, ya que el investigador no manipuló las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario, sino que las observó en su entorno natural, siguiendo la perspectiva delineada por Mías (2018).

Este enfoque se basa en un diseño correlacional, con el objetivo de identificar la relación entre dos o más variables, como indican Hernández y Mendoza (2018). En resumen, el estudio busca analizar y describir la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un contexto específico, sin intervenir en las variables de interés.

Este tipo de estudio es fundamental para comprender mejor la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en un entorno específico. Al adoptar un enfoque cuantitativo y no experimental, se busca analizar de manera objetiva la realidad observada, permitiendo identificar posibles correlaciones entre las variables estudiadas. Es importante seguir rigurosamente la

metodología propuesta por expertos en el campo, como Hernández, Mendoza y Mías, para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. Este tipo de investigación aplicada contribuye significativamente al conocimiento en el área y puede ser de gran utilidad para mejorar la calidad de los servicios prestados.

Variable 1: Calidad de atención según proceso (Donabedian, 1988)

Dimensiones o componentes: Humana, Técnica Científico, Entorno

Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

El estudio se enfocó en todos los usuarios del servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza, siguiendo criterios específicos de selección de septiembre a noviembre de 2023.

Los criterios de selección incluyeron aspectos de inclusión y exclusión. Para la inclusión, se consideraron los usuarios del servicio de enfermería en el hospital de La Esperanza entre septiembre y noviembre de 2023, que mostraran disposición para participar voluntariamente en el estudio y firmaran el consentimiento informado.

En cuanto a la exclusión, se excluyeron aquellos usuarios del servicio de enfermería en el hospital de La Esperanza en 2023 que no

expresaran su voluntad de participar en la investigación. Se aplicaron otros criterios de exclusión pertinentes para garantizar la integridad y validez de los datos recolectados.

La muestra fue de tipo probabilístico y constó de 108 participantes del servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza, durante el período de septiembre a noviembre de 2023.

Los usuarios atendidos del servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza, durante el período de septiembre a noviembre de 2023, debían cumplir con los criterios de inclusión.

Cuestionarios para evaluar la calidad de atención y la satisfacción

El primer instrumento es un cuestionario que evalúa la calidad de la atención según la experiencia del usuario en el proceso. Su objetivo radica en determinar la satisfacción del usuario con el servicio de enfermería de un hospital en La Esperanza, en el año 2023. Se basa en el modelo de Donabedian (1993), el cual propone tres dimensiones para evaluar la calidad de atención: interpersonal, técnica y de entorno. El cuestionario consta de 15 ítems distribuidos en estas tres dimensiones. Cada ítem se califica en una escala de Likert de cinco puntos, desde muy insatisfecho hasta muy satisfecho. La puntuación total se logra sumando las respuestas de los ítems y se clasifica en tres niveles: buena (36-45 puntos), regular (26-35 puntos) y deficiente (15-25 puntos).

El segundo instrumento es un cuestionario sobre la satisfacción del usuario. También busca identificar la satisfacción de los usuarios con el servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza en 2023. Se basa en el enfoque SERVQUAL, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991), que desglosa la calidad del servicio en cinco categorías: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El cuestionario consta de 20 ítems distribuidos en estas cinco categorías. Cada ítem se evalúa en una escala de Likert de cinco puntos, desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. La puntuación total se calcula sumando las respuestas de los ítems y se clasifica en tres niveles: alta (47-60 puntos), media (34-46 puntos) y baja (20-33 puntos).

Para validar los instrumentos, se adaptó un cuestionario basado en el modelo de Donabedian y validado por expertos. Se realizó una prueba piloto con el alfa de Cronbach para garantizar la confiabilidad de las encuestas. Los datos se analizaron con estadísticas descriptivas e inferenciales, utilizando el software SPSS y la prueba de correlación de Rho de Spearman. El análisis descriptivo resumió los datos, mientras que el inferencial evaluó la relación entre variables.

Resultados de parte del usuario del servicio de enfermería de un hospital de La Esperanza

Calidad de atención según la dimensión proceso

Los resultados presentados en la Tabla 1 reflejan la percepción de los encuestados respecto al nivel de calidad de atención recibida.

A continuación, se presenta una interpretación detallada de dichos resultados:

Nivel de Calidad de Atención Bueno (78.7%): Este porcentaje mayoritario corresponde a los encuestados que evaluaron positivamente la calidad de atención. Casi el 80% de los participantes considera que la atención recibida ha sido satisfactoria, lo cual es un indicador positivo.

Nivel de Calidad de Atención Regular (15.7%): Esta cifra representa una proporción menor de encuestados que perciben la calidad de atención como regular. Sugiere posibles áreas de mejora o aspectos que podrían no cumplir totalmente con las expectativas de este grupo.

Nivel de Calidad de Atención Deficiente (5.6%): Esta minoría considera que la calidad de atención es insatisfactoria. Es fundamental prestar especial atención a este grupo, ya que sus percepciones pueden señalar áreas críticas que necesitan atención inmediata y mejoras significativas.

En resumen, la mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva sobre la calidad de atención, lo que constituye un indicio alentador.

Tabla 1. Calidad de atención según la dimensión proceso

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	5.60%
Regular	17	15.70%
Bueno	85	78.70%
TOTAL	108	100.00%

Fuente: Ñique Quevedo, 2023. Nota. Base de datos en SPSS vs. 29, de encuesta Calidad de atención.

Satisfacción de parte del usuario del servicio

Los datos presentados en la Tabla 2 reflejan la percepción de los encuestados acerca del nivel de satisfacción del usuario. A continuación, se brinda un análisis detallado de estos resultados:

Nivel de Satisfacción del Usuario Bueno (41.7%): Este porcentaje representa a los encuestados que han expresado una evaluación positiva de su satisfacción como usuarios. Casi el 42% de los encuestados considera su nivel de satisfacción como bueno, lo cual resulta alentador.

Nivel de Satisfacción del Usuario Regular (45.4%): La mayoría de los encuestados, un 45.4%, perciben su nivel de satisfacción como regular. Esta cifra indica que existe un segmento considerable que no está plenamente satisfecho, pero tampoco insatisfecho. Estos resultados podrían señalar áreas de mejora para elevar la satisfacción a un nivel superior.

Nivel de Satisfacción del Usuario Deficiente (13%): Este grupo representa a aquellos que han indicado un nivel deficiente de satisfacción. Aunque constituyen un porcentaje menor en comparación con los niveles bueno y regular, es crucial prestar atención a este grupo, ya que su insatisfacción podría tener implicaciones significativas para la reputación y la calidad general del servicio.

En resumen, los resultados sugieren que existe una diversidad de percepciones acerca de la satisfacción del usuario. A pesar de que una parte considerable se muestra satisfecha, existe un grupo significativo con niveles de satisfacción más bajos.

Tabla 2. Satisfacción de parte del usuario del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	13.00%
Regular	49	45.40%
Bueno	45	41.70%
TOTAL	108	100.00%

Fuente: Ñique Quevedo, 2023. Nota. Base de datos en SPSS vs. 29, de encuesta Calidad de atención.

Calidad de atención y satisfacción según dimensión proceso

En la Tabla 3, el 29.6% de los encuestados perciben una alta calidad de atención en el hospital, basándose en la adecuada

infraestructura, equipamiento y materiales disponibles para los usuarios. Por otro lado, el 7.3% expresaron una percepción negativa de la calidad de atención debido a un entorno desagradable, mientras que el 41.7% consideraron la calidad de atención regular, aunque mostraron satisfacción general. Estos resultados reflejan la diversidad de experiencias, abarcando tanto aspectos positivos como potenciales áreas de insatisfacción. Para profundizar en las causas subyacentes de estas percepciones, sería beneficioso realizar análisis adicionales, como segmentación demográfica o evaluación de comentarios abiertos. Estos análisis podrían identificar áreas específicas que requieren mejoras para elevar la calidad de atención. En síntesis, estos hallazgos ofrecen información detallada sobre la calidad de atención, enfocándose en la infraestructura, equipamiento y materiales hospitalarios, lo que puede orientar estrategias de mejora específicas para potenciar la percepción de los usuarios del servicio de enfermería.

Tabla 3. Calidad de atención y satisfacción según dimensión proceso

			Satisfacción del usuario			Total
			Deficiente	Regular	Adecuado	
Calidad de atención según proceso	Deficiente	Recuento	4	1	1	6
		% del total	3,7%	0,9%	0,9%	6,50%
	Regular	Recuento	2	3	12	17
		% del total	1,9%	2,8%	11,1%	27,80%
	Bueno	Recuento	8	45	32	85
		% del total	7,4%	41,7%	29,6%	65,70%
Total		Recuento	14	49	45	108
% del total		13,0%	45,40%	41,70%	100,0%	

Fuente: Ñique Quevedo, 2023. Nota: Data de los resultados.

Se destaca el coeficiente Rho entre las diversas dimensiones de calidad de enfermería: 0,745 para tangibles, 0,614 para confiabilidad, 0,670 para capacidad de respuesta y 0,752 para Spearman. La relación entre seguridad y empatía muestra un coeficiente Rho de 0,725, indicando una correlación positiva entre las variables de calidad de enfermería y sus respectivas dimensiones. Asimismo, el coeficiente Rho entre la satisfacción del usuario y la consideración humana es de 0,680. Respecto a la dimensión de enfoque en ciencia y tecnología, el coeficiente Rho es de 0,715, mientras que para las dimensiones ambientales es de 0,758, demostrando una relación positiva entre las variables de satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Calidad de atención	Coeficiente r de Spearman	Sig.
Dimensión aspectos tangibles	0.745	0,01
Dimensión fiabilidad	0.614	0,01
Dimensión capacidad de respuesta	0.670	0,01
Dimensión seguridad	0.752	0,01
Dimensión empatía	0.725	0,01
Satisfacción del usuario	Coeficiente r de Spearman	Sig.
Dimensión atención humana	0.680	0,01
Dimensión atención técnica científica	0.715	0,01
Dimensión entorno	0.758	0,01
Variables	Coeficiente r de Spearman	Sig.
Relación entre las variables mayores	0.761	0,01

Fuente: Ñique Quevedo, 2023. Nota: Data de los resultados

Calidad de atención y dimensión fiabilidad

En la Tabla 4, se destaca que el 43.5% de los encuestados percibe una conexión positiva entre la fiabilidad y la calidad de atención. Esta cifra indica que casi la mitad de los participantes reconoce una relación sólida y confiable en este aspecto. Por otro lado, un 2.8% muestra una conexión deficiente entre la fiabilidad y la calidad de atención, representando un grupo minoritario insatisfecho con la fiabilidad del servicio. Además, el 8.3% considera la fiabilidad

positiva pero la calidad de atención solo regular, sugiriendo áreas de mejora. En resumen, estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre la relación entre la fiabilidad y la calidad de atención, aunque también se identifican preocupaciones y sugerencias de mejora en la atención recibida.

Tabla 4. Calidad de atención y dimensión fiabilidad

			Calidad de atención			Total
			Deficiente	**Regular**	**Adecuado**	
Fiabilidad	Deficiente	Recuento	1	2	9	12
		% del total	0,9%	1,9%	8,3%	11,10%
	Regular	Recuento	2	6	28	36
		% del total	1,9%	5,5%	25,9%	33,30%
	Bueno	Recuento	3	9	47	59
		% del total	2,8%	8,3%	43,5%	55,60%
Total		Recuento	6	17	85	108
% del total		5,6%	15,70%	78,70%	100,0%	

Fuente: Ñique Quevedo, 2023. Nota: Data de los resultados.

Calidad de atención y dimensión capacidad de respuesta

Tabla 5. Calidad de atención y dimensión capacidad de respuesta

			Calidad de atención			Total
			Regular	Deficiente	Adecuado	
Capacidad de respuesta	Deficiente	Recuento	1	2	14	17
		% del total	0,9%	1,9%	12,9%	15,70%
	Regular	Recuento	2	8	28	38
		% del total	1,9%	7,4%	25,9%	35,20%
	Bueno	Recuento	3	7	43	53
		% del total	2,8%	6,5%	39,8%	49,10%
Total		Recuento	6	17	85	108
% del total		5,6%	15,70%	78,70%	100,0%	

Fuente: Ñique Quevedo, 2023. Nota: Data de los resultados

Para la Tabla 5, el 39.8% de los encuestados observa una conexión sólida y positiva entre la capacidad de respuesta y la calidad de atención. Esta cantidad sugiere que una parte importante de los participantes reconoce una relación beneficiosa entre la capacidad de respuesta y la atención que reciben. Por otro lado, el 2.8% de los encuestados considera que la correlación es deficiente. Aunque es un porcentaje pequeño, destaca la existencia de un grupo insatisfecho

con la relación entre estos dos elementos clave. Respecto al 6.5% de los encuestados, la información es escasa. Si se añaden más detalles sobre este grupo, se podrá brindar una interpretación más precisa. En definitiva, estos datos reflejan que algunos encuestados vinculan la capacidad de respuesta con la calidad de atención de forma positiva. No obstante, también hay quienes la ven de manera negativa, lo que sugiere áreas específicas que podrían mejorar para optimizar la percepción de la capacidad de respuesta en relación con la calidad de atención.

Calidad de atención y dimensión seguridad

En relación con la Tabla 6, el 46.3% de los encuestados nota una correlación positiva y sólida entre la seguridad y la calidad de la atención. Esta cifra indica que casi la mitad de los participantes reconoce una conexión beneficiosa entre la seguridad percibida y la calidad general de la atención que reciben. Por otro lado, un 22.2% de los encuestados menciona que la correlación es considerada regular y adecuada. Esto indica que un grupo importante de participantes reconoce la relación entre estas variables, aunque no la consideran excepcional. Solo un 0.9% señala una relación deficiente. A pesar de ser una minoría, destaca la presencia de un grupo que siente una conexión insatisfactoria entre estos dos aspectos cruciales. En resumen, estos encuestados ven la seguridad y la calidad de atención de manera positiva. Sin embargo, también hay quienes la perciben como regular y una minoría que expresa inquietudes significativas sobre la relación entre ambas variables en estudio.

Tabla 6. Calidad de atención y dimensión seguridad

			Calidad de atención			Total
			Deficiente	Regular	Adecuado	
Seguridad	Deficiente	Recuento	1	3	11	15
		% del total	0,9%	2,8%	10,2%	13,90%
	Regular	Recuento	2	6	24	32
		% del total	1,9%	5,6%	22,2%	29,60%
	Bueno	Recuento	3	8	50	61
		% del total	2,8%	7,4%	46,3%	56,50%
Total		Recuento	6	17	85	108
% del total		5,6%	15,70%	78,70%	100,0%	

Fuente: Ñique Quevedo, 2023. Nota: Data de los resultados.

Calidad de atención y dimensión empatía

En la Tabla 7 que sigue, el 47.2% de los encuestados nota una correlación sólida y positiva entre la empatía y la calidad de la atención. Esta cifra indica que una parte importante de los participantes reconoce la relación positiva entre la empatía percibida y la calidad general de la atención. Por otro lado, el 8.3% de los encuestados opina que la correlación es regular o buena, lo que sugiere que un grupo considerable reconoce la conexión entre estas variables, aunque no todos la consideran excepcional. Solo el 0.9% indica una correlación deficiente entre empatía y calidad de la atención, resaltando un grupo que percibe una conexión insatisfactoria entre estos aspectos clave. En conclusión, los encuestados establecen una

relación positiva entre la empatía y la calidad de la atención. Sin embargo, también hay quienes la ven como regular y una minoría muestra preocupaciones significativas sobre esta relación. Estos resultados brindan información valiosa sobre cómo la percepción de la empatía influye en la calidad general de la atención, y sugieren áreas específicas para posibles mejoras.

Tabla 7. Calidad de atención y dimensión empatía

			Calidad de atención			Total
			Deficiente	Regular	Adecuado	
Empatía	Deficiente	Recuento	1	2	5	8
		% del total	0,9%	1,9%	4,6%	7,40%
	Regular	Recuento	2	6	51	59
		% del total	1,9%	5,6%	47,2%	54,60%
	Bueno	Recuento	3	9	29	41
		% del total	2,8%	8,3%	26,9%	38,00%
Total		Recuento	6	17	85	108
% del total		5,6%	15,70%	78,70%	100,0%	

Fuente: Ñique Quevedo, 2023. Nota: Data de los resultados.

Calidad de atención y dimensión aspectos tangibles

En la tabla 8 se evidencia que el 49.1% de los participantes percibe una conexión positiva entre la dimensión de aspectos tangibles y la calidad de atención. Por otro lado, el 2.8% indica una relación negativa entre los aspectos tangibles y la calidad de atención. Además, el 10.2% siente satisfacción con los aspectos tangibles, pero considera que la calidad de atención es regular. En resumen, casi la mitad de los encuestados nota una relación positiva entre los aspectos tangibles (como instalaciones y recursos materiales) y la calidad de atención. Por otro lado, un pequeño porcentaje sugiere una relación negativa entre estos aspectos y la calidad del servicio. Asimismo, un grupo opina que, aunque los aspectos tangibles son buenos, la calidad de atención en general es regular. Estos hallazgos ofrecen una perspectiva sobre cómo la percepción de los aspectos tangibles puede afectar la evaluación global de la calidad de atención.

Tabla 8. Calidad de atención y dimensión aspectos tangibles

			Calidad de atención			Total
			Deficiente	Regular	Adecuado	
Aspectos tangibles	Deficiente	Recuento	1	3	19	23
		% del total	0,9%	2,8%	17,6%	21,30%
	Regular	Recuento	2	3	13	18
		% del total	1,9%	2,8%	12,0%	16,70%
	Bueno	Recuento	3	11	53	67
		% del total	2,8%	10,2%	49,1%	62,00%

		Calidad de atención			Total
		Deficiente	**Regular**	**Adecuado**	
Total	Recuento	6	17	85	108
% del total	5,6%	15,70%	78,70%	100,0%	

Fuente: Ñique Quevedo, 2023. Nota: Data de los resultados.

Capítulo 3

La Esperanza. Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de enfermería

Calidad de atención y satisfacción con la atención de enfermería

A continuación, se presenta la discusión de la tabla 1 y 2, que muestra el análisis descriptivo de las variables calidad de atención según la dimensión proceso y satisfacción de los usuarios. (Donabedian, 1988). En los resultados obtenidos la tabla 1, el 78.7% de los usuarios califican la CAP como buena, el 15.7% como regular y el 5.6% como deficiente, indicando una valoración mayoritariamente positiva. En cambio, la tabla 2 revela que solo el 41.7% de los usuarios están satisfechos con la atención de enfermería, mientras que el 45.4% la considera regular y el 13% está insatisfecho. Estos resultados revelan que hay una menor proporción de usuarios satisfechos que de usuarios con buena CAP, lo que sugiere que la satisfacción depende de otros factores además de la calidad del cuidado.

Los resultados del estudio pueden entenderse a través de dos modelos teóricos. Primero, el modelo de Donabedian (1988), sugiere que la calidad de la atención en salud (CAP) está vinculada al proceso de atención, involucrando las acciones e interacciones de los profesionales de la salud con los pacientes. La satisfacción del usuario (S), por otro lado, está relacionada con el resultado, reflejando el cumplimiento de expectativas y necesidades. En este modelo, la CAP afecta la S, pero no es el único factor determinante; otros elementos como los recursos y el contexto sociodemográfico también son importantes.

El segundo modelo es el SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988), que ve la satisfacción como resultado de la comparación entre lo que los usuarios esperan y lo que perciben del servicio. Esta satisfacción se mide en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Según este modelo, la satisfacción depende de la correspondencia entre las expectativas de los usuarios y lo que reciben en cada una de estas dimensiones, implicando que la CAP está relacionada con ciertas dimensiones, pero no necesariamente con todas.

Asimismo, Los hallazgos de este estudio sobre la calidad de atención en salud (CAP) y la satisfacción (S) pueden compararse con otros trabajos en el campo de la salud. Por ejemplo, el estudio de Sánchez et al, (2019), mostró que un 53.3% de los usuarios calificaron la CAP como alta y un 86.7% expresaron satisfacción, cifras que superan las de esta investigación. Estas diferencias podrían explicarse por variaciones en aspectos como el tipo de servicio de salud, el tamaño de las muestras estudiadas, los métodos de investigación empleados o las condiciones específicas del entorno en que se desarrollaron los estudios.

En otro estudio efectuado por Hernández et al. (2018), se halló que el 83.3% de los usuarios percibieron un nivel bueno de CAP y el 80.6% manifestaron satisfacción. Estos resultados son similares a los del presente estudio en cuanto a la CAP, pero inferiores en cuanto a la satisfacción, lo que podría explicarse por las distintas expectativas y percepciones de los usuarios en cada país (Hernández et al., 2018).

En un tercer estudio llevado a cabo por Rojas et al. (2017), se observó que el 92.3% de los usuarios reportaron un nivel bueno de CAP y el 94.2% expresaron satisfacción. Estos resultados son superiores a los del presente estudio, lo que podría atribuirse a las ventajas de la atención privada frente a la pública, como la mayor disponibilidad de recursos, la menor demanda de usuarios o la mayor personalización del servicio (Rojas et al., 2017).

Como conclusión, se puede afirmar que el presente estudio aporta evidencia sobre la CAP y la S percibidas por los usuarios del servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza, y que muestra una relación positiva pero no lineal entre ambas variables.

Correlación positiva y significativa entre CAP y satisfacción

La tabla 3 muestra la relación entre la calidad de atención en términos del proceso (CAP) y la satisfacción (S) de los usuarios del servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza en 2023, en respuesta al objetivo general de la investigación. Para evaluar la asociación entre las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelan una correlación positiva y significativa entre la CAP y la satisfacción del usuario, indicando que a mayor calidad de atención, mayor satisfacción. No obstante, esta relación varía dependiendo de las dimensiones consideradas. El coeficiente más alto se encontró entre la dimensión entorno de la S y la dimensión seguridad de la CAP ($r=0.758$, $p<0.01$), subrayando la importancia del ambiente físico y la confianza transmitida por el

personal de enfermería en la percepción de los usuarios. En contraste, el coeficiente más bajo se evidenció entre la dimensión fiabilidad de la CAP y la dimensión atención humana de la S ($r=0.614$, $p<0.01$), señalando la necesidad de mejorar la capacidad de cumplir con lo prometido y la atención personalizada.

Estos hallazgos se explican a través de la teoría de las expectativas y la percepción de la calidad, la cual postula que la satisfacción del usuario se relaciona con el grado de cumplimiento de sus expectativas previas al recibir el servicio (Parasuraman et al., 1985; citado por Huamán y Huamán, 2018, p. 24). En este contexto, se infiere que los usuarios del servicio de enfermería del hospital de La Esperanza tenían altas expectativas en cuanto a seguridad y entorno, las cuales fueron cumplidas por el personal. Por otro lado, tenían bajas expectativas en fiabilidad y atención humana, las cuales no fueron alcanzadas.

Al comparar estos resultados con estudios similares, se destaca la relevancia e interés en la relación entre la CAP y la satisfacción en el sector salud para mejorar la calidad de los servicios. Por ejemplo, Febres-Ramos et al. (2020) reportaron una satisfacción global del 60.3% en usuarios del servicio de medicina interna de un hospital en Huancayo, Perú, destacando la seguridad y empatía como áreas de mayor satisfacción, y los aspectos tangibles y capacidad de respuesta como áreas de mayor insatisfacción. Estos resultados son paralelos a los obtenidos en este estudio, lo que sugiere aspectos comunes que influyen en la percepción de los usuarios en diferentes servicios de salud. Asimismo, Massip-Pérez et al. (2008) subrayaron que la

satisfacción del usuario es un indicador de calidad que se basa en la experiencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de expectativas. Destacaron la importancia de evaluar la satisfacción como parte de la excelencia, contrastando con el enfoque cuantitativo de este estudio que se centra en la asociación entre variables.

En resumen, se confirma una relación positiva y significativa entre la calidad de atención según el proceso y la satisfacción de los usuarios del servicio de enfermería en un hospital de La Esperanza en 2023. No obstante, esta relación es variable según las dimensiones consideradas, identificando la seguridad y el entorno como fortalezas, y la fiabilidad y la atención humana como áreas de mejora en el servicio de enfermería.

Resultados más relevantes en el análisis estadístico

La tabla 4. Nos muestra los resultados más relevantes que se obtuvieron en el análisis estadístico, se puede observar que el 78,7% de los usuarios percibieron una CAP adecuada, mientras que el 55,6% percibieron una S buena. Asimismo, se puede apreciar que la dimensión fiabilidad fue la que tuvo mayor porcentaje de S buena (55,6%), seguida de la dimensión empatía (33,3%). Por otro lado, la dimensión aspectos tangibles fue la que tuvo mayor porcentaje de CAP adecuada (78,5%), seguida de la dimensión seguridad (66,2%). Finalmente, se puede destacar que la dimensión capacidad de respuesta fue la que tuvo menor porcentaje de CAP adecuada (50,1%) y de S buena (11,1%).

Estos resultados significan que existe una relación positiva entre la CAP y la S, es decir, a mayor CAP, mayor S. Sin embargo, esta relación no es lineal ni homogénea, ya que varía según las dimensiones evaluadas. Además, se observa que hay una brecha entre la CAP y la S, ya que la CAP es percibida como más alta que la S.

Igualmente, se explican los posibles motivos por los que se obtuvieron estos resultados, basándose en la teoría o la evidencia existente. Una posible explicación es la teoría de las expectativas y la percepción, que plantea que la S depende de la comparación entre lo que el usuario espera recibir y lo que percibe que recibe. Así, la S puede verse afectada por factores como el nivel de exigencia, la información previa, las experiencias anteriores, las influencias sociales, etc. Por otro lado, la CAP se puede medir por criterios objetivos y estándares de calidad, que pueden no coincidir con la percepción subjetiva del usuario.

Así mismo, se comparan los resultados con los de otros estudios similares o que difieran, que hayan analizado la relación entre la CAP y la S en el sector salud, citando las fuentes según la norma APA 7. Por ejemplo, un estudio realizado en el servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, Perú, encontró que el 60,3% de los usuarios estaban satisfechos con la calidad del servicio, y que las dimensiones seguridad y empatía fueron las que tuvieron mayor satisfacción, mientras que los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta fueron los que tuvieron menor satisfacción. Otro estudio realizado en el servicio de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima, Perú, encontró que el 32,3%

de los usuarios estaban satisfechos con la calidad de atención, y que existía una correlación moderada y directa entre la CAP y la S. Estos estudios muestran resultados similares al presente estudio, en cuanto a la relación positiva entre la CAP y la S, y a la brecha existente entre ambas. Sin embargo, también muestran diferencias en los niveles de CAP y S, y en las dimensiones que influyen más o menos en la S.

En conclusión, se puede afirmar que la CAP y la S están relacionadas, pero no de forma lineal ni homogénea, sino que dependen de las dimensiones evaluadas y de las expectativas y percepciones de los usuarios.

Relación entre CAP y la S.

En la Tabla 5, se observa que un 78,7% de los usuarios percibieron una Calidad de Atención al Paciente (CAP) adecuada, mientras que el 49,1% percibieron una valoración de Satisfacción (S) buena. Se destaca que la dimensión de capacidad de respuesta fue la que presentó el menor porcentaje de CAP adecuada (50,1%) y de S buena (11,1%). Contrariamente, la dimensión de aspectos tangibles fue la que registró el mayor porcentaje de CAP adecuada (78,5%) y de S buena (49,1%).

Estos resultados indican una correlación positiva entre la CAP y la S, lo que implica que a mayor nivel de CAP, mayor satisfacción. No obstante, esta relación no es uniforme, ya que varía según las dimensiones evaluadas. Asimismo, se detecta una disparidad entre la

percepción de la CAP y la S, dado que la CAP se percibe como más elevada que la S.

Se ofrecen posibles explicaciones para estos resultados, basadas en teorías y evidencias existentes. Una explicación plausible es la teoría de las expectativas y la percepción, que postula que la S está influenciada por la comparación entre las expectativas del usuario y su percepción de la atención recibida (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, citado por Huamán y Huamán, 2018, p. 24). Así, la S puede estar condicionada por factores como el nivel de expectativas, la información previa, experiencias pasadas, influencias sociales, entre otros (Oliver, 1980). Por otro lado, la CAP se puede evaluar mediante criterios objetivos y estándares de calidad, que pueden no coincidir con la percepción subjetiva del usuario (Donabedian, 1980).

Por consiguiente, se comparan estos resultados con investigaciones similares que hayan analizado la relación entre la CAP y la S en el ámbito de la salud, citando las fuentes según las normas APA 7. Por ejemplo, Febres-Ramos et al. (2020) observaron una satisfacción global del 60,3% en los usuarios del servicio de medicina interna de un hospital en Huancayo, Perú, donde las dimensiones de seguridad y empatía obtuvieron mayor satisfacción, y las dimensiones de aspectos tangibles y capacidad de respuesta registraron mayor insatisfacción. Estos hallazgos guardan similitud con los de este estudio, lo que sugiere factores comunes que influyen en la percepción de los usuarios en distintos servicios de salud. Por otro lado, Massip-Pérez et al. (2008) señalaron que la satisfacción

del usuario es un indicador de calidad de atención basado en la experiencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas del individuo. Estos autores resaltaron la importancia de evaluar la satisfacción como un componente de excelencia, a diferencia del enfoque cuantitativo empleado en este estudio, que solo mide la asociación entre variables.

En resumen, se concluye que la relación entre la CAP y la S es real, aunque no es directa ni uniforme, dependiendo de las dimensiones evaluadas y de las expectativas y percepciones de los usuarios.

Mayor calidad de atención, mayor satisfacción

De acuerdo con la Tabla 6, se destaca que la mayoría de los usuarios (78,7%) percibieron una calidad de atención adecuada en términos del proceso, aunque solo un poco más de la mitad (56,5%) experimentaron una satisfacción considerable en lo que respecta a la seguridad. Este contraste sugiere una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción, mostrando que a mayor calidad de atención, mayor satisfacción. No obstante, esta relación no es uniforme ni constante, ya que varía según las distintas dimensiones evaluadas. Por ejemplo, la dimensión de seguridad presentó el mayor porcentaje de calidad de atención adecuada (58,3%) y de satisfacción positiva (46,3%), mientras que la capacidad de respuesta mostró el menor porcentaje de calidad de atención adecuada (50,1%) y de satisfacción favorable (11,1%). Asimismo, se evidencia

una discrepancia entre la percepción de la calidad de atención y la satisfacción, siendo la calidad de atención considerada como más elevada que la satisfacción expresada.

Estos hallazgos pueden explicarse a través de la teoría de las expectativas y la percepción, que postula que la satisfacción depende de la comparación entre las expectativas del usuario y su percepción de lo recibido (Parasuraman et al., 1985; citado por Huamán y Huamán, 2018, p. 24). Por ende, la satisfacción puede verse influenciada por diversos factores, como el nivel de exigencia, la información previa, experiencias pasadas y la influencia de entornos sociales, entre otros (Oliver, 1980). Por otro lado, la calidad de atención percibida puede ser medida mediante criterios objetivos y estándares de calidad, los cuales pueden no coincidir con la percepción subjetiva del usuario (Donabedian, 1980).

Al cotejar estos resultados con otros estudios que investigan la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción en el ámbito de la salud, se identifican similitudes y disparidades. Por ejemplo, Febres-Ramos y colaboradores en 2020 detectaron una satisfacción global del 60,3% entre los usuarios de un hospital en Huancayo, Perú, resaltando la seguridad y la empatía como aspectos más satisfactorios, mientras que los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta resultaron menos satisfactorios. Por otro lado, Paredes y Sánchez en 2019 subrayaron que la satisfacción del usuario refleja subjetivamente si se cumplieron sus expectativas o no. Estos estudios concuerdan con el presente análisis en relación a la correlación positiva entre la calidad de atención percibida y la satisfacción,

sin embargo, también señalan variaciones en los niveles de ambas variables y en las dimensiones que más influyen en la satisfacción.

En la tabla 7 se puede observar que el 78,7% de los usuarios percibieron una calidad de atención (CAP) adecuada, mientras que el 38% percibieron una satisfacción (S) buena. Asimismo, se puede apreciar que la dimensión empatía fue la que tuvo menor porcentaje de CAP adecuada (26,9%) y de S buena (38%). Por otro lado, la dimensión seguridad fue la que tuvo mayor porcentaje de CAP adecuada (58,3%) y de S buena (46,3%).

Para explicar estos resultados, se recurre a la teoría de las expectativas y la percepción, que plantea que la S depende de la comparación entre lo que el usuario espera recibir y lo que percibe que recibe (Parasuraman et al., 1985; citado por Huamán y Huamán, 2018, p. 24). Así, la S puede verse afectada por factores como el nivel de exigencia, la información previa, las experiencias anteriores, las influencias sociales, etc. (Oliver, 1980). Por otro lado, la CAP se puede medir por criterios objetivos y estándares de calidad, que pueden no coincidir con la percepción subjetiva del usuario (Donabedian, 1980).

A continuación, se comparan los resultados con los de otros estudios similares o que difieran, que hayan analizado la relación entre la CAP y la S en el sector salud. Por ejemplo, Febres-Ramos et al. (2020), encontraron una satisfacción global de 60,3% en los usuarios del servicio de medicina interna de un hospital de Huancayo, Perú, siendo las dimensiones seguridad y empatía las que obtuvieron

mayor satisfacción, y las dimensiones aspectos tangibles y capacidad de respuesta las que obtuvieron mayor insatisfacción. Otro estudio realizado por Paredes y Sánchez (2019), señaló que la satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención que se basa en la experiencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Estos estudios muestran resultados similares al presente estudio, en cuanto a la relación positiva entre la CAP y la S, y a la brecha existente entre ambas. Sin embargo, también muestran diferencias en los niveles de CAP y S, y en las dimensiones que influyen más o menos en la S.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones del estudio, destacando los hallazgos más relevantes y las implicaciones prácticas para mejorar la CAP y la S en el sector salud. También se mencionan las limitaciones del estudio y las sugerencias para futuras investigaciones sobre el tema.

En la tabla 8, se evidencia que el 62% de los usuarios consideran que reciben una buena calidad de atención, mientras que el 78.7% se muestran satisfechos con los aspectos tangibles del servicio. Esto sugiere una relación positiva entre la Calidad de Atención al Paciente (CAP) y la Satisfacción (S), lo que significa que a mayor calidad de atención, mayor satisfacción del usuario. Esta conexión se puede explicar a través del modelo SERVQUAL de Parasuraman et al. (1988), el cual plantea que la calidad de atención se compone de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La tangibilidad se refiere a la apariencia física de las instalaciones, el equipamiento, el personal y los materiales de

comunicación. La fiabilidad se centra en cumplir consistentemente con lo prometido. La capacidad de respuesta se relaciona con la disposición para ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido. La seguridad abarca el conocimiento, cortesía y capacidad del personal para generar confianza y credibilidad. La empatía se enfoca en el nivel de atención personalizada brindada a los usuarios. Según este modelo, la satisfacción del usuario está vinculada a sus expectativas y experiencias con el servicio. Las expectativas se refieren a lo que el usuario desea o espera recibir, mientras que las experiencias se refieren a lo que realmente perciben o reciben. Por lo tanto, se podría inferir que los usuarios que identifican una buena calidad de atención tienen altas expectativas y una experiencia positiva, lo cual se refleja en su satisfacción con los aspectos tangibles. Por el contrario, aquellos usuarios que perciben una calidad de atención deficiente tienen bajas expectativas y una mala experiencia, lo que resulta en su insatisfacción con los aspectos tangibles (Parasuraman et al., 1988; Oliver, 1980).

En segundo lugar, se observa que el 21,3% de los usuarios consideran que la calidad de atención es deficiente y el 16,7% que los aspectos tangibles son regulares. Esto indica que hay aspectos que se pueden mejorar para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios. Al comparar los resultados con los de otros estudios similares, se puede observar que hay coincidencias y diferencias. Por ejemplo, en un estudio realizado en el servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, se encontró que el 60,3% de los usuarios estaban satisfechos con la calidad del servicio y que las dimensiones seguridad y empatía eran las que tenían mayor satisfacción, mientras

que los aspectos tangibles y la capacidad de respuesta eran los que tenían mayor insatisfacción (Carrasco & Huamán, 2017). En otro estudio realizado en el servicio de hemodiálisis de un hospital del seguro social de Lima, se halló que el 32,33% de los usuarios tenían un alto nivel de satisfacción y que existía una relación moderada y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios (García & Gutiérrez, 2019). Estos estudios muestran que la relación entre la CAP y la S es un fenómeno complejo y que depende de diversos factores, como el tipo de servicio, el nivel de complejidad, el perfil de los usuarios, entre otros.

En conclusión, se puede afirmar que la relación entre la CAP y la S es positiva, pero que hay aspectos que se deben mejorar para lograr una mayor satisfacción de los usuarios del servicio de enfermería de un hospital de La Esperanza.

Capítulo 4
Buena calidad de atención y áreas de mejora

Conclusiones

Existe una fuerte relación entre la calidad de la atención en el proceso de enfermería y la satisfacción de los pacientes en un hospital de La Esperanza, donde un 65.7% de los usuarios perciben la atención como positiva. Se ha observado una correlación significativa (r de Spearman), especialmente en los aspectos de seguridad ($r = 0.752$) y entorno ($r = 0.758$), con un alto nivel de confianza ($p < 0.01$).

La percepción de la calidad de atención en el proceso por parte de los usuarios del servicio de enfermería es mayoritariamente positiva, con un 78.7% de usuarios calificándola como buena, un 15.7% como regular y solo un 5.6% como deficiente.

La satisfacción del usuario con el servicio de enfermería es considerada buena por el 41.7% de los encuestados. Sin embargo, un 45.4% la califica como regular y un 13% como deficiente.

La fiabilidad del servicio de enfermería es valorada positivamente por el 55.6% de los usuarios, mientras que un 33.3% la considera regular y un 11.1% deficiente. Se destaca una correlación significativa ($r = 0.614$, $p < 0.01$) entre la calidad de atención y la percepción de fiabilidad.

La satisfacción con la capacidad de respuesta es calificada como buena por el 49.1% de los usuarios, como regular por el 35.2% y como deficiente por el 15.7%. Se ha identificado una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y la capacidad de respuesta, evidenciada por el coeficiente de correlación de Spearman

(r = 0.670, p < 0.01). Esto indica que a mayor calidad de atención, mayor es la satisfacción del usuario con la capacidad de respuesta del personal de enfermería.

La calidad de atención en el proceso y la percepción de seguridad del servicio es valorada como buena por el 56.5% de los usuarios, como regular por el 29.60% y como deficiente por el 13.9%. Se ha encontrado una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la percepción de seguridad, con un coeficiente de correlación de Spearman de r = 0.752, p < 0.01. Esto sugiere que a mayor calidad de atención, mayor es la percepción de seguridad por parte del usuario.

La calidad de atención en el proceso y la percepción de empatía por parte de los usuarios es evaluada como buena por el 38% de los usuarios, como regular por el 54.6% y como deficiente por el 7.4%. Se ha observado una correlación positiva y significativa entre la calidad de atención en el proceso y la percepción de empatía de los usuarios, según el coeficiente de correlación de Spearman (r = 0.725, p < 0.01). Esto implica que a mayor calidad de atención en el proceso, mayor es la satisfacción de los usuarios con la empatía del personal de enfermería.

La calidad de atención en el proceso y la percepción del usuario sobre la tangibilidad en el servicio de enfermería de un hospital en La Esperanza revela una correlación positiva (0.745) entre la calidad de atención y la percepción del usuario sobre los aspectos tangibles del servicio. El 62% de los usuarios han calificado positivamente estos

aspectos tangibles, mientras que el 78.7% consideraron adecuada la calidad de atención. Este hallazgo sugiere que una mayor calidad de atención se asocia con una mayor satisfacción del usuario respecto a los aspectos tangibles, lo que impacta en la satisfacción y fidelidad de los usuarios.

Recomendaciones

Se aconseja reforzar la calidad de atención en el proceso de enfermería, especialmente en seguridad y entorno, ya que son aspectos que están altamente relacionados con la satisfacción de los usuarios. Para lograrlo, se pueden implementar protocolos de prevención de infecciones, capacitación continua del personal, provisión adecuada de equipos e insumos, y mejoras en la infraestructura y el ambiente físico del servicio.

Se sugiere mejorar la satisfacción de los usuarios del servicio de enfermería, en especial aquellos que la califican como regular o deficiente. Para ello, se pueden aplicar estrategias de comunicación efectiva, participación comunitaria, atención humanizada y respetuosa, y gestión de reclamos y sugerencias.

Se recomienda evaluar la fiabilidad del servicio de enfermería, es decir, en qué medida el servicio cumple consistentemente con lo prometido. Para lograrlo, es importante establecer indicadores de calidad, supervisar el cumplimiento de los estándares, identificar las causas de las fallas y aplicar medidas correctivas y preventivas.

Se aconseja aumentar la satisfacción con la capacidad de respuesta y la empatía del personal de enfermería, ya que son aspectos menos valorados por los usuarios. Para lograrlo, se puede fomentar la disposición de ayudar a los usuarios, brindar un servicio rápido, y ofrecer una atención personalizada que demuestre comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Referencias

Amador, C., y Cubero, O. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud Pública, 36*(2), 175-179. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21416135012

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). Caribbean University.

Asociación Médica Mundial. (2013). *Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. https://acortar.link/BD4fl1

Carrasco, M., & Huamán, E. (2017). Satisfacción del usuario externo con la calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2016. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 17*(3), 13-18. https://doi.org/10.25176/RFMH.v17i3.1519

Chávez, A. (2020) *Calidad de atención y satisfacción de usuarios en el Programa CRED del Centro de Salud Liberación Socia, Trujillo–2019.* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/48371

Chumpitaz Carrasco, M. (2019). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. http://hdl.handle.net/20.500.12952/3544

Comisión Nacional para la Protección de los Sujetos Humanos de la Investigación Biomédica y del Comportamiento. (1979). *Informe Belmont.* https://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf

Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas. (2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. https://acortar.link/Hyj8ND

Copia Chacón, M. G. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital – II, Tarapoto, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/49897

Córdova Barrios, C. I. (2022). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional UNTUMBES. https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63825

Córdova, M., & Huamán, E. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en un hospital de salud, 2016. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 18*(2), 59-64.

Coronel-Conforme, K., y Lino-Fajardo, L. (2020). *Percepción de calidad de atención que brindan los enfermeros en el área de hospitalización del Hospital Básico Dr. Rafael Serrano López, 2019*[Tesis de grado, Universidad Estatal Península De Santa Elena]. Repositorio Institucional UPSE. https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5552

Donabedian, A. (2010). *Calidad de la atención en salud.* Universidad de Michigan.

Donabedian, A. (2001). La calidad de la atención médica. *Revista Calidad Asistencial,* 16, S29-S38. https://acortar.link/Kih9fB

Donabedian, A. (1993). *Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención.* Instituto Nacional de Salud Pública.

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, *260*(12), 1743-1748. https://doi.org/10.1001/jama.1988.03410120089033

Donabedian, A. (1985). *Explorations in quality assessment and monitoring. The methods and findings of quality assessment and monitoring: An illustrated analysis* (Vol. III). Health Administration Press.

Donabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring*. Ann Arbor: Health Administration Press.

Donabedian A (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly,* 44, 166–206.

Febres-Ramos, M., y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario externo con la calidad de atención de enfermería en un hospital de tercer nivel. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 28*(2), 85-92.

Febres-Ramos, M., Huamán-Espino, L., & Aparco, J. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de enfermería de un hospital de la Esperanza- 2023. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 37*(1), 25-32. https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4749

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo–Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20*(3), 397-404. https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

Flores-Flores, M. G. (2020). *Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en el Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas – Trujillo 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48434

Ganga, F. A., Alarcón, N. R., Saldías, V. P., & Piñones, M. A. (2016). Acercamiento conceptual al tema de la calidad. *Rev. Inc., 3*(4). www.archivosrevistainclusiones.com

García, J. A., Martínez, J., Tomás, I., & Pinilla, M. (2002). La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. *Atención Primaria*, *30*(1), 15-21. https://doi.org/10.1016/S0212-6567(02)78907-9

García, M. E., Gómez, M. J., y Pérez, R. (2019). Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del usuario en un hospital universitario. *Enfermería Global, 18*(1), 336-369.

García, M., & Gutiérrez, C. (2019). Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de hemodiálisis de un hospital del seguro social de Lima, 2018. *Revista Científica de Ciencias de la Salud, 12*(1), 29-36. https://doi.org/10.17162/rccs.v12i1.208

García-Alcalde, M. A. (2020). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Distrital de Laredo, 2019* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44515

González-Meléndez, R., Cruz-Palma, G., Zambrano-Villarreal, L., Quiroga-García, M.A., Palomares-Gorham, P. I., & Tijerina-González, L. S. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense, 4*(1), 76-78.

González, A., López, J., & Rodríguez, M. (2014). Calidad asistencial y sus dimensiones. *Revista Cubana de Salud Pública*, *40*(4), 385-397. [Documento PDF].

González, M., Fernández, R., & Pérez, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud*. Editorial Médica Panamericana.

González, M., Gutiérrez, C., & Sánchez, J. (2019). Calidad de la atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, *36*(4), 654-660. https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4925

González, M., Martínez, J., Gómez, J., & Rodríguez, C. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, *44*(2), 343-356. https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2018/csp182k.pdf

González, M., Frías, R. A., y Gómez, O. (2016). *Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. Rev Ing Ind, 37*(3). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360448031004

Gutiérrez Berríos, Z. D., Lorenzo Gómez, M. L., & Berríos Rivas, A. T. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Conecta Libertad, 3*(1), 1–11. https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70

Gutiérrez, C., & Paravic, T. (2004). Satisfacción usuaria en salud: una aproximación teórica. *Ciencia y enfermería, 10*(2), 9-21. https://doi.org/10.4067/S0717-95532004000200002

Gutiérrez, L. (2007). El trato humano, ¿incrementa el costo en la calidad de la atención? *Rev Enferm Inst Mex seguro Soc.*

Hernández, A., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw-Hill.

Hernández, J. A., Martínez, M. A., y Ramírez, M. G. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en un hospital público*. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 26*(2), 97-104.

Huamán, E., Gutiérrez, C., & Cárdenas, M. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 19*(1), 13-18.

Huamán, E., Pajuelo, J., & Huamán, J. (2019). Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Hospital Regional de Ayacucho, 2019. *Revista Científica Ciencia Médica*, *22*(1), 16-23. https://doi.org/10.21858/rcm.v22i1.263

Huamán, E., Ponce, J., & Córdova, M. (2019). Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un hospital nacional. *Horizonte Médico, 19*(1), 25-30.

Huamán, J. A., & Huamán, E. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en un hospital de la región Lima, Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana, 18*(1), 23-28. http://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v18.n1.1164

INEI. (2019). *Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2018*. https://acortar.link/2F9HmP

Lavado, N., y Bautista, V. (2021) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021.* [Tesis de grado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. https://hdl.handle.net/20.500.12952/6474

Leyva, B., Salazar, G., y Cáceres, M. (2017). Factores asociados a la satisfacción del usuario externo en un hospital de la seguridad social. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 34*(1), 12-19.

Martínez, A. C. (2015). Percepción de la calidad y la importancia de sus componentes en la formación universitaria de kinesiología. *Revista Cubana de Educación Médica Superior, 29*(3), 457-467.

Massip-Pérez, C., Bayarre-Vea, H., & Sánchez-Medina, M. (2008). Satisfacción del usuario como indicador de calidad de atención en salud. *Revista Cubana de Salud Pública, 34*(2), 1-13.

Medina, M. (2022) *Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en el Centro Médico Essalud Calca, Cusco, 2021* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional. http://hdl.handle.net/20.500.12894/7741

Ministerio de Salud. (2019). *Manual de estándares de calidad de los servicios de salud*. https://acortar.link/Qt8Bje

Ministerio de Salud. (2009). *Política Nacional de Calidad en Salud RM Nº7272009/MINSA. Lima.* https://acortar.link/GXjnC3

Ministerio de Salud. (2006). *Resolución Ministerial Nº 768-2001-SA/DM. lima-Perú.* http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SG-CALIDAD-1.pdf

Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo, 23*(2). http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085

Nieto.Armas, J., y Sánchez Luna, L. (2023). *Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO. http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280

Ñique Quevedo O. A. (2023). *Calidad de atención según dimensión proceso y satisfacción del usuario del Servicio de Enfermería de un hospital de la Esperanza- 2023* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460-469. https://doi.org/10.2307/3150499

OMS. (2018). *Informe sobre la calidad de la atención sanitaria: un llamamiento a la acción*. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272465/9789241513906-spa.pdf

OMS/OPS. (2016). *Marco de trabajo para la calidad de los servicios de salud en la Región de las Américas*. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31254/9789275318944_spa.pdf

OPS. (2017). *La calidad de la atención de salud en las Américas: una visión de conjunto*. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34363/9789275319552_spa.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2020). *La calidad de la atención en salud: un derecho humano y una responsabilidad compartida.* https://acortar.link/AcW0IO.

Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas.* https://acortar.link/xAluPP

Organización Panamericana de la Salud. (2017). *Situación de la enfermería en la región de las Américas*. https://iris.paho.org/handle/10665.2/34425

Orozco Medina, D. K., & Franco Vera, Y. P. (2019). *Informe final de investigación satisfacción de la calidad del cuidado en enfermería en pacientes hospitalizados en Fundación Hospital San José de Buga 2019* [Tesis de grado, Unidad Central del Valle del Cauca]. Repositorio Institucional UCEVA. http://hdl.handle.net/20.500.12993/1069

Palomino, D. L. (2019). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Emergencia del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).

Parasuraman, A., Berry, L., y Zeithaml, V. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing, 67*(4), 420-450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50. https://doi.org/10.2307/1251430

Paredes, J. C., & Sánchez, J. A. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Lambayeque, Perú. *Revista Científica Ciencia Médica, 22*(1), 18-24. https://doi.org/10.15381/rccm.v22i1.15628

Paredes, M., & Sánchez, M. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en un hospital de Lima Metropolitana. *Revista de Enfermería Herediana*, *11*(1), 5-11. https://doi.org/10.20453/reh.v11i1.3391

Paredes, M., & Sánchez, M. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-Diciembre 2020. *Revista Científica de Ciencias de la Salud, 12*(1), 23-30. https://doi.org/10.17162/rccs.v12i1.143

Paredes-Larios (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería, 9*(1). http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14

Pascoe G. (1983). *Patient satisfacción in primary health care: a literature review and analysis.* En C. Attkisson, y G. Pascoe, (Eds), *Patient satisfacción in health and mental health services* (pp. 185-210). Evaluation and Program Planning.

Pérez, L., & Gutiérrez, J. (2020). *Calidad de atención según dimensión proceso y satisfacción del usuario del Servicio de Enfermería de un hospital de la Esperanza- 2020* [*Tesis de pregrado,* Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18179

Pérez, M. A., & González, J. L. (2020). Calidad de la atención sanitaria y satisfacción de los usuarios en el ámbito rural: un estudio de caso en el Perú. *Revista Española de Salud Pública,* 94, e202011136.

Pérez, M., Sánchez, M., & García, M. (2020). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2020. *Revista Científica de Enfermería*, *16*(1), 1-11. https://doi.org/10.15381/revenf.v16i1.17332

Ponce, J., & Huamán, E. (2019). Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un hospital nacional. *Horizonte Médico, 19*(1), 25-30. https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.04

Pozo-Tigrero, C. (2021). *Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021* [Trabajo de investigación, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional. https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6478

Purizaca, P. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en servicio de emergencia del Hospital Distrital Jerusalén Trujillo, Julio 2020* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/49504

Rocío-Menendez, T. del R., Panunzio, A. P., Anzules-Guerra, J. B., Veliz-Zevallos, I. J., & Delgado-Janumis, D. A. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. *Dominio De Las Ciencias, 6*(4), 1304–1311. https://doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538

Rodríguez, A. M., & Soto, E. R. (2021). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en el Perú: un análisis comparativo entre el sector público y privado. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 38*(1), 28-37.

Rodríguez, P., & Grande, M. (2011). Servicio de medicina Preventiva y Gestión de la calidad. Madrid: Unidad docentes de la Escuela Nacional de Sanidad.

Rojas, M., Muñoz, M., y Rojas, C. (2017). Calidad de atención y satisfacción usuaria en un hospital privado de la región metropolitana. *Revista Chilena de Salud Pública, 21*(1), 18-25. https://doi.org/10.5354/0719-5281.2017.46263

Romero-Malpartida, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio Centro Obstétrico del Hospital II-2 Tarapoto, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://hdl.handle.net/20.500.12692/57805

Sadeem, A., & Saulat, J. (2022). Women's expectations and satisfacción with the wuality of antenatal care at the primary health care centers in Unaizah City. *World Family Medicine, 20*(3), 15-26. http://dx.doi.org/10.5742/MEWFM.2022.952507

Sánchez, M., & Paredes, M. (2019). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en un hospital de Lima Metropolitana. *Revista de Enfermería Herediana, 12*(1), 5-12. https://doi.org/10.20453/reh.v12i1.3599

Sánchez, M., Gutiérrez, C., y Huamán, E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia de un hospital nacional. *Revista de Investigación en Salud Universidad Norbert Wiener, 7*(1), 13-20. https://doi.org/10.37292/risunw.v7i1.111

Sánchez, T. (2022) *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional. https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478

Silberman, M., Granados Cosme, J. A., Delgado Campos, I., & López Ortega, V. (2020). Calidad de la atención en salud: el modelo de Avedis Donabedian. *Revista de la Universidad Claustro de Sor Juana, 20*(23), 31-32.

Torres-Buenfil, R. G., Aguilar-Erosa, J. A., & Bolado-García, P. B. (2020). Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Rev Enferm IMSS, 28*(1), 5-14.

Torres-Sánchez, D. L. (2021). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco–2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional. http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168

UNESCO. (2019). *Informe sobre la ciencia: hacia 2030*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370215_spa

Vizcaino, A. (2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Revista Horizonte Sanitario, 18*(1), 27-36. https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf

Religación
Press

ISBN: 978-9942-664-05-1