

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Enfermería



**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en
un hospital de Juliaca**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Autor:

Heman Joel Venancio Osnayo

Asesor:

Dra. Rut Ester Mamani Limachi

Juliaca, diciembre de 2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Dra. Rut Ester Mamani Limachi, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UN HOSPITAL DE JULIACA**” del autor **Heman Joel Venancio Osnayo** tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca, a los 24 días del mes de diciembre del año 2024



Dra. Rut Ester Mamani Limachi

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a Veintitrés día(s) del mes de diciembre del año 2024 siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Elba Villasante Román el (la) secretario(a): Mg. Marleny Montes Salcedo y los demás miembros: Mg. Ruth Yenny Chura Muñico y el (la) asesor(a) Dra. Rut Ester Mamanu Limachi

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un hospital de Juliaca

- de los (las) bachilleres:
- a) Heman Joel Venancio Osnayo
 - b) _____
 - c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en enfermería
(Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Heman Joel Venancio Osnayo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>18</u>	<u>A-</u>	<u>Muy bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>






Bachiller (b): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior
Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

 Presidente/a	 Secretario/a	
 Asesor/a	_____ Miembro	 Miembro
 Bachiller (a)	_____ Bachiller (b)	_____ Bachiller (c)

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un hospital de Juliaca

Heman Joel Venancio Osnayo¹. Rut Ester Mamani Limachi²

RESUMEN

Introducción: La calidad de atención de enfermería es valorada y observada en gran medida por los pacientes, por lo tanto, el uso de escalas de medición como los cuestionarios ayudan a evaluar la satisfacción en los nosocomios. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca. Métodos: Estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal; Se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionario de Calidad de la Atención de Enfermería y Cuestionario SERVQUAL modificado. La muestra estuvo compuesta por 148 pacientes. Resultados: se halló correlación significativa baja entre las variables, según el resultado en la correlación de Spearman de 0,311, interpretándose como efecto a una correlación positiva baja; acompañado de una p-valor igual a 0,000 siendo menor que 0,05. Conclusión: se aceptó la H1 y se rechazó la H0.

Palabras clave: *Calidad de atención; satisfacción; enfermería; pacientes.*

Quality of nursing care and user satisfaction in a hospital in Juliaca.

SUMMARY

Introduction: The quality of nursing care is valued and observed to a large extent by patients, therefore, the use of measurement scales such as questionnaires help to evaluate satisfaction in hospitals. Objective: Determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of users of the surgery and medicine service of a hospital in Juliaca. Methods: Quantitative, non-experimental, correlational and transversal study; The following instruments were used: Nursing Care Quality Questionnaire and modified SERVQUAL Questionnaire. The sample was made up of 148 patients. Results: a low significant correlation was found between the variables, according to the result of the Spearman correlation of 0.311, interpreting a low positive correlation as an effect; accompanied by a p-value equal to 0.000 being less than 0.05. Conclusion: H1 was accepted and H0 was rejected.

Keywords: quality of care; satisfaction; nursing; patients.