

NOMBRE DEL TRABAJO

ARTICULO HEMAN T C.docx

RECuento DE PALABRAS

3881 Words

RECuento DE CARACTERES

20902 Characters

RECuento DE PÁGINAS

15 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

139.9KB

FECHA DE ENTREGA

Sep 16, 2024 5:36 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 16, 2024 5:37 PM GMT-5

● 19% de similitud general

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un Hospital de Juliaca.

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

Heman Joel Venancio Osnayo¹. Ruth Ester Limachi Mamani²

¹ Enfermero Egresado, Programa de Enfermería, universidad Peruana Unión – Sede Juliaca,

Perú ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0951-1224> Autor corresponsal:
heman.venancio@upeu.edu.pe

¹ Doctora en Ciencias: de enfermería – Gestión en Cuidado Enfermero. Docente Titular y Directora de la Escuela Profesional de enfermería, Universidad Peruana Unión, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7038-0155> Autor corresponsal: rutester@upeu.edu.pe

I. RESUMEN

Objective: ² Determine the relationship between the quality of nursing care and the level of user satisfaction of the surgery and medicine service of a hospital in Juliaca. ⁴ Materials and Methods: Quantitative, non-experimental, correlational and cross-sectional study; The following instruments were used: ¹ Nursing Care Quality Questionnaire and the modified SERVQUAL Questionnaire. The sample was made up of 148 patients. Results: referring to the quality of nursing care, 65.0% rated it as good, 31.8% as regular and only 2.7% as poor. On the other hand, 81.1% presented satisfaction and 18.9% dissatisfaction. The existence of a significant correlation ⁷ between the variables quality of nursing care and user satisfaction is concluded (p=0.000).

² Palabras claves: calidad de atención; satisfacción; enfermería; pacientes.

SUMMARY

Objective: ² Determine the relationship that exists between the quality of nursing care and the level of user satisfaction of the surgery and medicine service of a hospital in Juliaca. ⁴ **Materials and Methods:** Hypothetical deductive, quantitative, non-experimental study of correlational and cross-sectional level; ¹ The following instruments were used: Nursing Care Quality Questionnaire and the modified SERVQUAL Questionnaire. The sample was made up of 148 patients. Results: referring to the quality of nursing care, 65.0% rated it as good, 31.8% as regular and only 2.7% as poor. On the other hand, 81.1% presented satisfaction and 18.9 dissatisfaction. The existence of ¹ a relationship between the variable's quality of nursing care and user satisfaction is concluded; with a significance value of $p=0.000$.

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

II. INTRODUCCION

En la actualidad, la responsabilidad de mantener los cuidados integrales durante la atención de los pacientes, recae sobre el profesional de enfermería (Del Rocío Menendez & Panunzio, 2020). En este sentido, los procedimientos e intervenciones de enfermería son observados y valorados más que las de otros profesionales de la salud y puede interpretarse como un indicador de calidad por excelencia (Ruiz & Tamariz, 2020). Entonces la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) aconseja que una atención de calidad aumenta las probabilidades de obtener procedimientos adecuados y efectivos en los usuarios. En Perú, los estudios demuestran que la calidad de atención de enfermería tiene un nivel adecuado de satisfacción (Campos et al., 2019). Por lo contrario, 57.1% de los usuarios de otro estudio demuestra insatisfacción con los elementos tangibles, haciendo referencia a la infraestructura y el confort (Febres & Mercado, 2020a). Según Pilco, (2020) revela que, ³ en el area de ginecología del Hospital Carlos Monje Medrano (HCMM) de Juliaca, ⁹ hubo un nivel de satisfacción medio en calidad y en la calidez, concluyendo que las

usuarias no perciben la debida atención de enfermería en este y otros servicios que ofrece el Nosocomio.

Por lo tanto, se justifica la oportunidad de efectuar la presente investigación. A nivel practico, la calidad de atención ofrecida por las instituciones de salud tanto públicas y privadas, a menudo es evaluada a través del nivel de satisfacción de los usuarios (Moreno et al., 2021). Entonces, la investigación tiene como proposito presentar datos que revelen el estado actual de la atención de enfermería, con el propósito de reformar algunas falencias y potenciar las fortalezas del servicio de cirugía del HCMM (Chàvez et al., 2024)

La OMS resalta, la calidad de atenciones es valorada y aceptada en el grado en que los resultados deseados se alinean con las necesidades y preferencia de los pacientes. Entonces, Alfaro, (2021) dice; es considerada como una ciencia que combina conocimientos científicos con habilidades interpersonales. Por lo que es evidente mencionar estas ocho nobles cualidades que nutren los cuidados de enfermería: la simpatía, la empatía, ¹³ el compromiso, la compasión, el amor, la privacidad, la confianza y confidencialidad. Estos valores deberán ser consideradas durante los procedimientos, con el único propósito de proporcionar atención humanizada (Numpaque & Buitrago, 2019).

En España los usuarios atendidos califican como muy satisfactoria la atención de enfermería, donde las cualidades de las practicas obtuvieron 91.2 % de aceptación, tener muy buena comunicación con el paciente, 81.4 %, y disposición para el cuidado 87.8 %. Todo esto mientras se atravesaba el impacto negativo del coronavirus, Blanco & Tortajada, (2021). De igual manera en Colombia ¹⁵ 92.3 % de los pacientes quedaron satisfechos con la atención, 88.4 % evaluaron como muy buena la experiencia del cuidador en sus procedimientos, y agrega que 66.2 % de los usuarios se muestran satisfechos. Evidenciando una experiencia positiva, en cuanto al cuidado individualizado, orientado y supervisado por el personal de enfermería. (Ulloa et al., 2021). Por lo

contrario, en México, 67.8 % de los usuarios atendidos en un hospital se sienten solamente satisfechos, en cuanto a la apariencia de la enfermera solo 12.2 % evalúan como mucho mejor de lo que me esperaba. En cuanto a la valoración intangible, 30 % indican tener un alto grado de confianza, y solamente 15 % refieren haber recibido la información completa por parte de las enfermeras. (Ruiz & Tamariz, 2020). Entonces, en un hospital del Perú, 86.8 % de los usuarios hospitalizados se sienten seguros con los procedimientos y/o cuidado de enfermería, 80.3 % experimentaron un ambiente empático, mientras que 57.1 % se quedan insatisfechos con la infraestructura y el confort, finalizando este estudio, 55.5 % menciona que no perciben capacidad de respuesta (Febres & Mercado, 2020). También en el H.C.M.M. se halló que el nivel de satisfacción en la atención es observado como regular por el 50% de la población en estudio; en relación a la infraestructura, solo 16 % la calificada como altamente fiable; en cuanto a la capacidad de respuesta 40 % la cataloga como baja; respecto a la empatía se observó que 52% la califica como carente (Pilco, 2020)

Por lo tanto, tener equipos e infraestructura con tecnología pasada más una atención de enfermería de inadecuada dificulta y enlentece el progreso de las instituciones sanitarias en todo el mundo (Bastián et al., 2023). Entonces, evaluar al personal de enfermería constantemente permitirá mejorar la percepción y satisfacción de los usuarios.

Por todo lo dicho, el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un hospital de Juliaca.

III. METODOLOGÍA

En esta investigación se usó una hipótesis, la misma que ayuda al investigador formular una propuesta que se puede probar mediante la recolección y análisis de datos, de esta manera se presentaron las posibles consecuencias (Guerrero et al., 2024). El estudio está orientado a responder, predecir y describir los problemas desde el ámbito teórico; a su vez, el diseño fue de

enfoque cuantitativo, pues se requiere la recopilación de datos para evidenciar las hipótesis anteriormente planteadas, con base el análisis estadístico y la medición numérica (Hernández, 2021). De nivel correlacional porque se sometió a la a prueba de hipótesis y se buscó indagar la conducta de las dos variables (Nistal et al., 2021). Así mismo es de diseño no experimental y corte transversal, por lo que los datos fueron recopilados en un único punto del tiempo, no se buscó alterar, manipular ni cambiar las variables de estudio (Cvetkovic et al., 2021)

La población fue de 148 pacientes, post operados del ambiente de cirugía “A” y “B” y/o hospitalizados en el ambiente de medicina del HCMM, la unidad de análisis fue obtenida mediante el muestreo no probalístico a conveniencia del investigador (Cortés & Villar, 2020).

¹ Para los criterios de inclusión se tomó en cuenta; ⁸ pacientes mayores de 18 años, LOTEP, que estén hospitalizados por más de dos días en el nosocomio o que estén con orden de egreso/alta médica, se consideró a pacientes sin limitación mental, verbal o físico, por último, se autoriza la participación cuando se acepta el consentimiento informado. Para los criterios de exclusión se observó lo siguiente, usuarios con discapacidad mental aparente y/o diagnosticada, de muy avanzada edad, menores de edad, con alteración del lenguaje, con sedación por acción medicamentosa y con estado de conciencia confusos (Glasgow > de 15/15), estos no participaron del estudio. Luego se les proporciono el cuestionario a las muestras para que sean completadas (Giorgi et al., 2021).

En tanto a la recogida de datos, se utilizaron dos encuestas. Se utilizó ¹⁴ el cuestionario de Calidad de Atención de enfermería validado por Rosales, la misma que mediante juicio de experto y a que a través de una prueba binomial obtuvo un valor de 0.96 con lo cual se dio una respuesta de aprobación y se consideró como válido el instrumento en el año 2017. El cuestionario consta de 20 ítems los cuales se subdividen según sus dimensiones: técnico/científico, humano y entorno, valorada ¹ de la siguiente forma: calidad de atención deficiente: < 21 puntos, calidad de atención

moderada: 20 – 50 puntos, calidad de atención alta: > 50. El cuestionario SERVQUAL validado por Yrene Rojas en el año 2019, mediante juicio de expertos integrado por 3 licenciados de Enfermería, fue también sometido a prueba binomial y de concordancia, el resultado que se obtuvo fue un valor de 0.79 considerado como válido el instrumento de investigación (Rodríguez & Arévalo, 2023). El cuestionario posee 22 ítems los que conforman 5 dimensiones y son: ¹⁰ Fiabilidad, capacidad de ¹ respuesta, seguridad, empatía y aspectos intangibles. La calificación se muestra de la siguiente manera, 82 (puntaje mínimo) y 248 (puntaje mayor), lo cual a más puntuación, será mucho mejor la satisfacción del paciente.

IV. RESULTADOS

En la tabla1, se muestra los datos sociodemográficos donde, 54,1 % son adultos (30 – 59 años de edad) y solo 12,2 % son adultos mayores (mayores de 60 años), de los cuales 55.4 % son de género femenino, 47.3 % mantiene una relación de pareja (conviviente) y el 46.6 % poseen como grado de instrucción a superior técnico.

Tabla1

Datos sociodemográficos de los usuarios del servicio de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca.

Datos sociodemográficos	f	%
Edad		
Joven	50	33.8
Adulto	80	54.1
Adulto mayor	18	12.2
Total	148	100.00
Genero		
Masculino	66	44.6
Femenino	82	55.4
Soltero (a)	37	25.0
Total	148	100.00
Estado civil		
Casado (a)	38	25.7
Conviviente	70	47.3
Viudo	3	2.0
Primaria	8	5.4
Total	148	100.00
Grado de instrucción		
Secundaria	49	33.1
Superior técnico	69	46.6

Superior universitario	22	14.9
Total	148	100.00

En la tabla 2 se demuestra la calidad de atención de enfermería en los servicios de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca, donde 65,5 % del grupo en estudio, califica la calidad de atención de enfermería como buena, 31,8 % como regular y solo 2,7 % la califico como deficiente. En cuanto a la satisfacción de los usuarios del servicio de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca, se observa que 81,1 % de los pacientes están satisfecho y solo 18,9 % están insatisfecho.

Tabla 2

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca.

Variables	f	%
Calidad de Atención		
Deficiente	4	2,7
Regular	47	31,8
Bueno	97	65,5
Total	148	100,00
Satisfacción del Paciente		
Insatisfecho	28	18,9
Satisfecho	120	81,1
Total	148	100,00

En la tabla 3, se observa la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica/científica y la satisfacción del paciente de los servicios de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca, donde 63.5 % de los profesionales demostraron alto nivel de calidad de atención; 54.1 % de los pacientes se encuentran satisfechos con la labor del personal de enfermería y 9.5 % presentaron insatisfacción.

Tabla 3

Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico/científico y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca.

Satisfacción del paciente	Dimensión técnica/científico.							
	Deficiente		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Insatisfecho	5	3.4	9	6.1	14	9.5	28	18.9
Satisfecho	12	8.1	28	18.9	80	54.1	120	81.1
Total	17	11.5	37	25.0	94	63.5	148	100

En la tabla 4, se observa la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente de los servicios de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca, se encontró 62.2 % de los profesionales presentaron calidad de atención de enfermería de alto nivel, 52.0 % de los pacientes presentaron satisfacción de la atención de enfermería y el 10.1 % revelaron insatisfacción.

Tabla 4

Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca.

Satisfacción del paciente	Dimensión humana							
	Deficiente		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Insatisfecho	3	2.0	10	6.8	15	10.1	28	18.9
Satisfecho	3	2.0	40	27.0	77	52.0	120	81.1
Total	6	4.1	50	33.8	92	62.2	148	100

En la tabla 5, se muestran la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca, se encontró que 66.9 % de los profesionales demostraron calidad de atención de enfermería de alto nivel; el 57.4 % de los pacientes quedaron satisfechos con la atención de enfermería y el 9.5 % se muestran insatisfechos.

Tabla 5

Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del paciente del servicio cirugía y medicina de un hospital de Juliaca.

Satisfacción del paciente	Dimensión entorno							
	Deficiente		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Insatisfecho	3	2.0	11	7.4	14	9.5	28	18.9
Satisfecho	4	2.7	31	20.9	85	57.4	120	81.1
Total	7	4.7	42	28.4	99	66.9	148	100

En la tabla 6, se evalúa la hipótesis, sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca, se halló correlación significativa entre las variables, según el resultado de 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. Por tanto, se acepta la H1 y se rechaza la H0.

Tabla 6

Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital de Juliaca.

		Calidad de atención.	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1	,311**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	148	148
	Coeficiente de correlación	,311**	1
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	148	148

3 ** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo, la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención de enfermería en los servicios de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca; según los resultados se observa una p-valor igual a 0,000, representando un valor menor a 0,05; por lo que se concluye que si existe correlación entre las variables. Similares resultados encontraron Bastián et al. (2023) en México, donde concluyen determinantemente en su estudio que, si existe relación entre las variables del estudio con una $p < 0,05$. De igual manera, Rodríguez y Arevalo (2023) muestran en su estudio realizado en un nosocomio de Lima, la relación deseada entre las variables ya mencionadas; con un resultado del valor de p igual a 0,001. Estas investigaciones muestran que el personal de enfermería está expuestos y comprometidos a satisfacer las necesidades de los pacientes, basándose en la preparación técnico/científico, humano y del entorno.

En cuanto a los objetivos específicos, los resultados fueron similares a los que encontró Huaman & Melo, (2023) donde las dimensiones de técnico/científico, entorno y humano respondieron a un nivel alto. Por otro lado, al relacionar ¹ la dimensión técnica/científico y la satisfacción de los pacientes de un hospital de Juliaca fue positiva con un p valor de 0,002 siendo menor a 0,05. Los resultados de Rodríguez & Arévalo, (2023) muestran igual resultado al presentar una p valor de 0,001 afirmando relación estadísticamente significativa. Por lo encontrado, se puede evidenciar que mientras el personal de enfermería brinda ¹ atención de calidad basados en valores y principios humanos de manera continua, respetando la integridad del usuario se obtendrá un impacto significativo en el ¹ bienestar del paciente.

En cuanto a la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes de un hospital de Juliaca, se mostró nuevamente la relación entre estas dos variables, con una significancia 0,01 siendo menor a 0,05. Entonces Rodríguez & Arévalo, (2023) coinciden con los resultados encontrados donde se apreció relación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente, se muestra un p valor de 0,004, < a 0,05. Estos resultados reflejan que es necesario detallar lo que el paciente desea, sus necesidades y expectativas, se considera el dialogo como fundamental en la relación enfermero (a) – paciente. Por lo que Sabogal et al., (2021) menciona que es necesario construir competencias que demuestren formar profesionales que trabajen en equipo, entonces esto ayudaría a un mejor rendimiento en ¹⁸ la calidad de atención de enfermería y por lo que tendríamos mayor aseptación ³ de los pacientes.

Referente a la relación en la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes de un hospital de Juliaca; se muestra la evidencia de relación entre las variables, con un valor $p=0,001$ siendo menor a 0,05. A lo que coinciden con los resultados encontrados, ³ la relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes tubo una significancia de 0,00. Luego Rodríguez & Arevalo, (2023) evidencian la existencia de relación de estas variables, encontrando

en su estudio una significancia estadística de $p=0,000$. Todo esto evidencia los esfuerzos del personal de enfermería por cubrir las expectativas de los pacientes, brindando un cuidados más personalizado y protegido su privacidad.

VI. CONCLUSIONES

Al correlacionar las variables satisfacción del usuario y calidad de atención de enfermería en los servicios de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca, mediante de Rho Spearman, se evidencia correlación positiva baja de 0,311 y una significancia entre las variables de $p=0,000$.

Con respecto a la dimensión técnico/científico y la satisfacción de usuario de los servicios de medicina y cirugía de un hospital de Juliaca, se halló una correlación positiva de 0,247; por lo que existe una relación significativa por el resultado de $p=0,002$.

Asimismo, con la dimensión humana al aplicar la correlación de Rho Spearman con la satisfacción de usuario del servicio cirugía y medicina de un hospital de Juliaca una se obtiene correlación positiva baja de 0,203, y es significativa porque $p=0,013$.

Por último, en la dimensión entorno y la satisfacción del usuario en los servicios de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca, con un valor de 0,297 interpretándose como una correlación significativa baja con un p valor de 0,001

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, C. E. R. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *MediSur*.
- Bastían, M. D. C. S., Arias, M. L. F., Díaz, N. M., Vásquez, M. J. G., & Sánchez, H. F. (2023). Association between perceived quality of nursing care and level of satisfaction by hospitalized patients [Asociación entre la calidad de atención de enfermería percibida y nivel de satisfacción por pacientes hospitalizados]. *Horizonte de Enfermería*, 34(3), 624–636. https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.3.624-636

- Blanco Nistal, M., & Tortajada Soler, M. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Rev. Electronica Trimestral de Enfermeria Global.*, 64, 26–43.
- Campos Ramos, L., Cuba Sancho, J., & Merino Lozano, A. (2019). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermeria*, 38 (3), 35–44.
- Chàvez, G. S., Calderón, M. E., & Castañeda, Y. Y. M. (2024). Satisfacción de los pacientes con los servicios de urgencias desde la perspectiva de Hildegard E. Peplau. *Revista Cubana de Enfermería*, 40(0). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6045>
- Cortés Cortés, M., & Mur Villar, N. (2020). Algunas consideraciones para el cálculo del tamaño muestral en investigaciones de las Ciencias Médicas. *Scielo*, 18, 6–12.
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Scielo*, 21(0), 0.
- Del Rocío Menendez, T., & Patricia Panunzio, A. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. *Domino de Las Ciencias*, 6.
- Febres, R., & Mercado, miguel. (2020a). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Scielo*, 20, 3.
- Febres, R., & Mercado, miguel. (2020b). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Scielo*, 20, 3.
- Giorgi, N. V., Pintos, E. N., Rosón Rodríguez, P., Garegnani, L. I., & Víctor Ariel Franco, J. (2021). Patient satisfaction of minor outpatient surgery in an academic hospital in Argentina. *Enfermeria Clinica*, 31(2), 127–128. <https://doi.org/10.1016/J.ENFCLI.2020.05.023>
- Guerrero-Menéndez, R., Fontán-Vinagre, G., Cobos-Serrano, J. L., & Ayuso-Murillo, D. (2024). The advancement of critical care nursing as a response to the current demands. *Enfermería Intensiva (English Ed.)*, 35(3), e23–e29. <https://doi.org/10.1016/j.enfie.2024.01.002>
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37.
- Huaman, L., & Melo, C. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Scielo*, 26, 9–14.

- Moreno Treviño, J. O., Luna Domínguez, E. M., & Zurita Garza, D. R. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 329–342. <https://doi.org/10.19136/HS.A20N3.4183>
- Nistal, M. M. B., Soler, M. T., Puente, Z. R., Martínez, M. T. P., Martínez, C. M., & Fernández, J. A. F. (2021). Patient perception of nursing care in the context of the COVID-19 crisis. *Enfermería Global*, 20(4), 44–60. <https://doi.org/10.6018/EGLOBAL.479441>
- Numpaque Pacabaque, A., & Buitrago Orjuela, L. A. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Rev. Fac. Med.*, 67, 5.
- OMS. (2019). Organización Mundial de la Salud. *Revista, OMS*, 0(0), 0.
- Pilco, P. (2020). Satisfacción del usuario en el consultorio de ginecología del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca . *Revista Científica Investigación Andina*, 20, 23–32.
- Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, Dr. PhD. Sc. R. A. A. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045–5059. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V7I1.4815
- Ruiz Cerino, J., & Tamariz López, M. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 14, 1–9.
- Sabogal, I. M. U., Valbuena-Durán, L. D., & Camargo-Figuera, F. A. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*, 12(1). <https://doi.org/10.15649/CUIDARTE.1130>
- Ulloa Sabogal, I., Luz, V. D., & Camargo Figuera, F. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Rev. Cuidarte*, 12, 18.

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	ciencialatina.org Internet	8%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.ugto.mx Internet	<1%
5	repositorio.unh.edu.pe Internet	<1%
6	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.unjbg.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.uta.edu.ec Internet	<1%

9	alicia.concytec.gob.pe Internet	<1%
10	repositorio.uma.edu.pe Internet	<1%
11	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-21 Submitted works	<1%
12	Universidad Nacional de Cañete on 2024-09-12 Submitted works	<1%
13	Universidad de Guayaquil on 2024-07-24 Submitted works	<1%
14	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	<1%
15	hdl.handle.net Internet	<1%
16	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	<1%
17	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
18	grafiati.com Internet	<1%

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en

latam.redilat.org

de Enfermería, universidad Peruana Unión

Universidad TecMilenio on 2024-02-08

de enfermería, Universidad Peruana Unión, Perú

Universidad TecMilenio on 2024-02-08

de los

repositorio.uwiener.edu.pe

la tabla 2

repositorio.uwiener.edu.pe

en estudio, califica la calidad de

repositorio.unjbg.edu.pe

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de

repositorio.ucv.edu.pe

Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico/científic...

repositorio.uwiener.edu.pe

Tabla 4Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión

repositorio.uwiener.edu.pe

Tabla 5Relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión

repositorio.uwiener.edu.pe

Dimensión entornodel paciente

repositorio.uwiener.edu.pe

Prueba de correlación según Spearman entre la calidad de atención de enfermería...

ciencialatina.org

Sig. (bilateral)N1

Universidad Continental on 2024-09-13

En la tabla

ciencialatina.org