



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023”

**Para optar por el título profesional de
Licenciada en Enfermería**

Presentado por:


Autora: Jamanca Rodriguez, Erika Iris

Asesora: Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

Lima, Perú

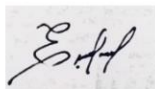
2023

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

Yo, ... **JAMANCA RODRIGUEZ ERIKA IRIS** egresado de la Facultad deCiencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "....." **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA 2023**". Asesorado por el docente: Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández.....DNI ... 114238186ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> tiene un índice de similitud de ...20 (veinte) % con código _____oid:14912:293782281_____verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1

JAMANCA RODRIGUEZ ERIKA IRIS Nombres y apellidos del Egresado
DNI: ...71713606

.....
Firma de autor 2

DNI:.



.....
Firma

Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández.
DNI:114238186

Lima, ...08 de.....diciembre..... de.....2023.....

Tesis

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023”

Línea de investigación

Asesora

Dra.

María Hilda Cárdenas de Fernández

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Lidia Rodríguez y Julián Jamanca que fueron el principal motor, motivo para cumplir con mis objetivos.

A mis hermanos(as) por apoyarme en mis decisiones, brindarme su apoyo incondicional y confianza de poder lograrlo.

AGRADECIMIENTO

En este trabajo agradezco en primer lugar a Dios todo poderoso y a la Virgen Mercedes, por derramar sus bendiciones cada día de mi vida y permitirme culminar con éxito el esfuerzo de todos años de estudio. A mis padres, hermanos, familiares y amigos, que me apoyaron a mi formación como enfermera.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.3 Objetivos de la investigación.....	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Limitaciones de la investigación.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.2 Bases teóricas.....	7
2.3 Formulación de hipótesis	12
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	14
3.1 Método de investigación	14

3.2 Enfoque investigativo	14
3.3 Tipo de investigación.....	14
3.4 Diseño de la investigación.....	15
3.5 Población, muestra y muestreo	15
3.6 Variables y operacionalización	16
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.8 Procesamiento y análisis de datos	20
3.9 Aspectos éticos.....	21
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	22
4.1 Resultados.....	22
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
5.1 Conclusiones.....	37
5.2 Recomendaciones.....	38
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables y operacionalización.	18
Tabla 2. Edad de los pacientes que asisten al hospital nacional.	23
Tabla 3. Género de los pacientes que asisten al hospital nacional.	24
Tabla 4. Días de hospitalización que poseen los pacientes que asisten al hospital nacional.	25
Tabla 5. Calidad de atención de enfermería en el hospital nacional.	26
Tabla 6. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería en el hospital nacional.	27
Tabla 7. Satisfacción de los pacientes que asisten al hospital nacional.	28
Tabla 8. Dimensiones de la satisfacción de los pacientes que asisten al hospital nacional.	29
Tabla 9. Prueba de hipótesis general.	30
Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 1.	31
Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 2.	32
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 3.	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los pacientes que asisten al hospital nacional.	23
Figura 2. Género de los pacientes que asisten al hospital nacional.	24
Figura 3. Días de hospitalización que poseen los pacientes que asisten al hospital nacional.	25
Figura 4. Calidad de atención de enfermería en el hospital nacional.	26
Figura 5. Satisfacción de los pacientes que asisten al hospital nacional.	28

RESUMEN

La calidad de atención en enfermería hace referencia a la prestación de servicios sanitarios para mantener el bienestar de los individuos, promover la salud y garantizar la satisfacción de los mismos, la cual se ha visto afectada en las últimas décadas por la alta demanda de pacientes, políticas inadecuadas, horarios de descanso reducidos para los profesionales, entre otras causas.

Objetivo: Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023. **Metodología:** Estudio de tipo aplicado que emplea el método hipotético – deductivo, no experimental, correlacional y de corte transversal ejecutado sobre 70 pacientes, empleando dos cuestionarios. **Resultados:** La calidad de atención de enfermería abarca un nivel regular en el 45.7% de los encuestados, seguido de niveles buenos en el 30% y deficientes en 24.3%. Con respecto a segunda variable de estudio, el 50% afirma niveles de satisfacción medios, seguido del 30% con niveles bajos y, por último, el 20% con niveles altos. **Conclusión:** Las variables se relacionan significativamente en los pacientes que asisten al centro hospitalario nacional.

Palabras claves: Calidad de atención, enfermería, satisfacción de pacientes, hospital.

ABSTRACT

The quality of nursing care refers to the provision of health services to maintain the well-being of individuals, promote health and ensure their satisfaction, which has been affected in recent decades by high patient demand, inadequate policies, reduced rest hours for professionals, among other causes. **Objective:** To determine how the quality of nursing care is related to the satisfaction of patients attending a national hospital, Lima 2023. **Methodology:** Applied study using the hypothetical-deductive, non-experimental, correlational and cross-sectional method on 70 patients, using two questionnaires as data collection instruments. **Results:** The quality of nursing care was rated as fair in 45.7% of the respondents, followed by good in 30% and poor in 24.3%. Regarding the second study variable, 50% affirmed medium levels of satisfaction, followed by 30% with low levels and, finally, 20% with high levels. **Conclusion:** The quality of nursing care is significantly related to the satisfaction of patients attending the national hospital center.

Key words: Quality of care, nursing, patient satisfaction, hospital.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la calidad de atención en enfermería es considerada uno de los pilares fundamentales en la atención de los pacientes en centros hospitalarios, teniendo como objetivo la proporción de cuidados integrales, el mantenimiento del bienestar de los individuos y la garantía de la satisfacción de los mismos durante la hospitalización. Asimismo, la satisfacción es el cumplimiento de las expectativas de la persona afectada y familiares por los profesionales de la salud. Ambas variables de estudio han percibido múltiples deficiencias en las últimas décadas, resultando necesario el desarrollo de la presente investigación.

Para ello, se inicia con el Capítulo I que describe la problemática sanitaria actual a nivel internacional, nacional y local, así como también, la formulación del problema, los objetivos general y específicos, la justificación de la elaboración de la investigación y las limitaciones que se presentan. En el Capítulo II denominado marco teórico, se reseñan antecedentes nacionales e internacionales relacionados con la temática, las bases teóricas que sustentan el estudio y la hipótesis general y específicas. Seguidamente, se tiene el Capítulo III que muestra la metodología empleada especificando el método, el enfoque, el tipo, el diseño, la población, la muestra y el muestreo, las variables y su respectiva operacionalización, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizan, el plan de procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos. En el Capítulo IV se presentan los resultados descriptivos e inferenciales mediante tablas, gráficos y pruebas de hipótesis y se discuten tomando en consideración otras investigaciones actuales. Por último, se tiene el Capítulo V que ofrece las conclusiones del estudio y las recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (1) describe la calidad de atención en enfermería como la prestación de servicios sanitarios que incluyen el diagnóstico, los cuidados y la terapéutica de los pacientes, así como también, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, garantizando los derechos humanos, el bienestar y la satisfacción de los mismos (2). Sin embargo, esta variable se ha visto afectada en los profesionales al percibir una alta demanda de pacientes, horarios de descanso reducidos, políticas sanitarias inadecuadas y condiciones hospitalarias deterioradas desencadenando errores en la prescripción de medicamentos, accidentes laborales, prácticas clínicas incorrectas, maltrato al paciente, entre otras consecuencias (3).

A nivel internacional, la investigación desarrollada por Ruiz et al. (4) denota una calidad de servicios de enfermería desfavorable destacando deficiencias en el aspecto teórico y práctico, lo cual genera un trato deshumanizado con los individuos que ingresan a los centros de salud. Con respecto a la satisfacción de los pacientes, el 20% afirma estar parcialmente satisfecho agregando que las visitas por parte del personal de enfermería deben ser más frecuentes y cálidas para valorar el estado general de los afectados (5).

En el Perú, se evidencian problemáticas en relación a la prestación de servicios de salud siendo los principales la demora en la atención profesional, la falta de personal e insumos, el hacinamiento en diversas áreas hospitalarias, específicamente durante la pandemia por COVID-19, el maltrato constante, entre otros, ocasionando la insatisfacción de los usuarios y la evitación a las consultas hospitalarias, aumentando los índices de comorbilidades a nivel nacional (6) (7). Asimismo, los pacientes reportan un nivel de satisfacción moderado (65%) y totalmente bajo

(22%) con mayor afectación en las dimensiones humanas (trato cordial, empatía y profesionalismo) y seguridad (prácticas hospitalarias salubres, adecuadas y correctas) (8) (9). Por último, se registra una diferencia demarcada entre los centros de salud privados y los públicos, arrojando niveles de satisfacción elevados en el 40% y 15%, respectivamente (10).

En la institución sanitaria en estudio, los pacientes manifiestan el deterioro de la calidad de atención al presenciar un reducido número de profesionales, excesiva demanda de usuarios ingresados y sobrecarga laboral, limitando el trato humanizado y las actitudes comunicativas de los enfermeros. Además, se denota el incumplimiento de los horarios de trabajo, el bajo desempeño de las funciones, la reducida motivación y el desobedecimiento de las normas de bioseguridad, afectando la integridad de los individuos y familiares y disminuyendo la satisfacción de los usuarios.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión humana se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional?

¿Cómo la dimensión técnico – científica se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional?

¿Cómo la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar cómo la dimensión humana se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Identificar cómo la dimensión técnico – científica se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Identificar cómo la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Se justifica teóricamente tras identificar la asociación entre las variables en los usuarios ingresados al centro de salud, tomando en cuenta el componente humano y técnico de los profesionales, así como también, el entorno donde desempeñan las funciones que favorece el confort de los pacientes. Asimismo, permite actualizar, agregar y confrontar las

conceptualizaciones en la temática valorando las deficiencias y fortalezas para, posteriormente, aplicar estrategias que mejoren los servicios, aumenten la satisfacción de los individuos y mantengan la calidad de la entidad sanitaria, contribuyendo con el progreso académico en la enfermería.

1.4.2 Metodológica

Las bases teóricas dispuestas en el estudio mantienen la validez científica con la finalidad de garantizar la ética investigativa. Asimismo, los cuestionarios empleados están adaptados a la población peruana y posee la confiabilidad indispensable para su aplicación, sirviendo de referencia en investigaciones futuras.

1.4.3 Práctica

Los resultados obtenidos permiten la detección de las deficiencias en la calidad de atención de enfermería que genera la insatisfacción de los pacientes, impactando en los centros de salud nacionales. Además, considera el desarrollo de programas, políticas y estrategias que aumenten la eficacia de la prestación de servicios, el trato humanizado, las prácticas hospitalarias responsables y la modificación de conductas en beneficio del paciente, resguardando la integridad humana y el confort. Al mejorar la calidad de atención, los usuarios evidencian una percepción positiva de la institución sanitaria favoreciendo la recuperación y salud.

1.5 Limitaciones de la investigación

Se tiene la demora en la obtención de los permisos éticos por parte del centro de salud para lograr el desarrollo del estudio. Asimismo, se evidencia resistencia, indiferencia y escasa disponibilidad de tiempo de los pacientes para el llenado satisfactorio de los cuestionarios.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Parrado y Reyes (11), 2021, Colombia describieron como objetivo identificar los niveles de satisfacción considerando los cuidados de enfermería en los pacientes que acudieron a un centro de salud nacional. Para ello, emplearon un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal sobre una muestra de 8 pacientes, empleando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados demostraron que el 58% de los individuos mantuvieron niveles de satisfacción moderados indicando que la calidad de atención manifestó deficiencias, entre ellas comunicación no asertiva, escasa proximidad con los pacientes y reducido monitoreo y seguimiento como consecuencia de la alta demanda de usuarios ingresados. En conclusión, existió una asociación moderada entre las variables resaltando la importancia de implementar programas y estrategias que mejoren la calidad de los servicios, la motivación del personal de enfermería y la satisfacción de los individuos.

Ramírez et al. (12), 2021, Ecuador desarrollaron una investigación con el objetivo de valorar la satisfacción en los usuarios hospitalizados con respecto a la calidad de atención de enfermería. Para ello, ejecutaron una revisión de literatura sistemática que tomó como muestra 51 artículos científicos, tesis y revistas indexadas extraídas a partir de diversas bases de datos (Scielo, PubMed, Google Académico, Dialnet, entre otras). Los resultados mostraron que la calidad de atención en enfermería fue más favorable en países desarrollados al mantener políticas sanitarias actuales, suficiente personal de salud e insumos médicos lo cual se reflejó en la satisfacción. Asimismo, las dimensiones que los usuarios registraron con mayor importancia fueron la

humanización de los profesionales (73%), la seguridad (71.5%), la empatía (58%) y la oportunidad de asistencia (52%). En conclusión, la calidad de los servicios debe estar orientada a la satisfacción de las necesidades y el mantenimiento del confort de los mismos.

Solís (13), 2021, Nicaragua realizó una investigación con el objetivo de establecer los niveles de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de atención de enfermería en un centro de salud nacional. Fue cuantitativa, descriptiva y de corte transversal en una muestra de 100 participantes, tomando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados evidenciaron que el promedio de edad predominante fue de 35 – 49 años en el 25%. Asimismo, el 52.7% expresó accesibilidad y explicación por parte de los profesionales, el 57.7% confortabilidad y el 71.1% relación de confianza y monitoreo de los pacientes, manifestando una satisfacción moderada en los usuarios. En conclusión, existió una asociación estadística entre las variables.

2.1.2 Nacionales

Rodríguez y Arévalo (14), 2023, Lima tuvieron como objetivo establecer la interrelación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios ingresados en un hospital local. Para ello, aplicaron un método hipotético deductivo, cuantitativo, aplicado y de corte transversal en una muestra constituida por 105 pacientes, tomando dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron que el 53.3% manifestó un nivel elevado de atención en enfermería y el 47.7% un nivel medio. Asimismo, el 87.7% afirmó satisfacción con la presentación de servicios, específicamente en las dimensiones humanas, del entorno, técnicas y/o científicas. En conclusión, existió una asociación alta entre las variables, es decir, a mayor calidad de atención más satisfacción genera en los pacientes, demostrando una mejora significativa en la salud.

Torres (15), 2021, Cusco desarrolló un estudio con el objetivo de valorar la asociación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los individuos que asistieron a un centro de salud local. Fue cuantitativa y correlacional en una muestra constituida por 70 usuarios, tomando dos cuestionarios. Los resultados arrojaron que el 30% percibió un nivel bajo de calidad de atención, recalcando un trato deshumanizado, desconfianza y escaso monitoreo profesional. En contraparte, el 42.9% se ubicó en niveles regulares con respecto a la prestación de servicio. En relación a la segunda variable. El 38% señaló niveles bajos, seguido del 40% con niveles medios y, por último, el 21.4% con niveles altos de satisfacción. En conclusión, existió una asociación significativa entre las variables, totalizando en 0.700 según el coeficiente Rho de Spearman.

Navarro et al. (16), 2019, Lim tuvieron como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención de los enfermeros y la satisfacción de los usuarios ingresados en el área de emergencia de un hospital nacional. Se trató de un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional en una muestra de 1.200 participantes, tomando dos cuestionarios. Los resultados mostraron que el 51.4% reflejó un nivel de atención moderado y con deficiencias en el área técnica y del entorno. Asimismo, la satisfacción fue media en el 57% de los pacientes, niveles bajos en el 31% y altos en el 15%, lo cual generó un descenso administrativo y de pacientes en el centro de salud. En conclusión, las variables se asociaron significativamente, representando una problemática que debe ser abordada en la actualidad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención en enfermería

Hace referencia a la satisfacción de las necesidades de los individuos durante la prestación de servicios, así como también, el cumplimiento de normas por parte de los profesionales (17). En

el caso de la atención se enfermería, se impone que la calidad se logre al momento de ejecutar las acciones correctas, ser eficiente, promover y garantizar la salud integral y mantener un trato humanizado con los afectados (18).

Considera el otorgamiento de servicios oportunos, personalizados según sea el caso, continuos y con total disposición, concluyendo en una práctica de enfermería responsable que se sustenta en teorías sociales, técnica – científicas, éticas y humanas (19). Por último, es el grado de beneficio que mantiene un bien o servicio ante las expectativas de otras personas que lo requieren (16) (20).

Asimismo, esta variable se puede describir en diversos enfoques. Uno de los enfoques más estrictos denota que el profesional emplea una serie de maniobras y técnicas necesarias para mantener la calidad, eficacia y eficiencia de los servicios prestados (21).

2.2.2 Dimensiones de la calidad de atención en enfermería

Este concepto es complejo e involucra diversas dimensiones, entre ellas:

- **Dimensión técnico – científica:** Se enfoca en el aspecto profesional y competente que se plasma en la atención, considerando ámbitos como la seguridad, la integralidad, la eficiencia y la eficacia. Es así, como la seguridad se refiere a la protección brindada a los pacientes y familiares durante la prestación de servicios, minimizando los riesgos y priorizando los beneficios (22). La eficiencia es el alcance de los objetivos en un período de tiempo rápido mientras que, la continuidad es el monitoreo, seguimiento y acompañamiento de los afectados. La efectividad es la visualización del cambio negativo a positivo con respecto a la salud de los enfermos y, por último, la integralidad

incluye una visión holística y completa del individuo como un ser que padece y que debe ser tratado con respeto (23).

- **Dimensión humana:** Está asociada con el intercambio de ideas, información y sentimientos entre los usuarios y los enfermeros basados en el respeto de los derechos humanos, el interés, la empatía y la ética (14). Esta dimensión resulta de gran importancia en la percepción de los usuarios que asisten a centros asistenciales, impactando positivamente en el bienestar de los mismos. Asimismo, los enfermeros deben ser capaces de otorgar información clara y veraz con el objetivo de generar confianza (23).

- **Dimensión entorno:** Enfatiza las características que poseen la institución sanitaria, es decir, las instalaciones, el equipamiento, los insumos médicos y los profesionales que laboran en el mismo, la percepción del orden y la limpieza, entre otros (24). La seguridad, el confort y la comodidad del paciente conforma una óptima calidad de atención, siendo principal responsabilidad del Ministerio de Salud y del centro de salud (23).

2.2.3 Características de la calidad de atención en enfermería

Para que la atención en enfermería sea catalogada de calidad resulta indispensable el mantenimiento de ciertas características, entre ellas: competencias profesionales elevadas, capacitaciones continuas en el centro de salud, uso eficiente de insumos sanitarios, estructura hospitalaria que garantice la seguridad de los usuarios e impacto positivo en la salud (25).

2.2.4 Satisfacción de los pacientes

Es definida como un estado positivo originada en la cognición de los individuos que se produce por un aumento o descenso de la retroalimentación cerebral en las múltiples regiones del mismo, desencadenando sensaciones de conformidad, tranquilidad y plenitud o, por el contrario, rechazo y disgusto (26).

El Ministerio de Salud (27) lo describe como la responsabilidad de los centros sanitarios que crea en los usuarios una percepción con respecto a la calidad de los servicios prestados, las instalaciones del ente y los profesionales que allí laboran. Asimismo, es una medida totalmente subjetiva que expresa determinado grado de aprobación en las acciones médicas y de enfermería, cumpliendo con las expectativas del paciente o no (8).

2.2.5 Dimensiones de la satisfacción de los pacientes

El Ministerio de Salud (27) a través de una guía para la valoración de la satisfacción de los pacientes ha establecido una metodología y, a su vez, las dimensiones de esta variable de estudio las cuales evalúan la calidad de los servicios otorgados por las organizaciones y las expectativas de los usuarios.

- **Fiabilidad:** Es la capacidad que posee un centro sanitario para brindar el servicio prometido de manera cuidadosa y confiable. Esta habilidad permite el cumplimiento con éxito, garantía y rapidez del servicio, tomando en cuenta el horario de atención a los pacientes, la empatía percibida, la eficiencia de la programación de las citas y la orientación de los pacientes (27).

- Capacidad de respuesta: Disposición de atender a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido y eficaz. Se enfoca en proporcionar un proceso eficiente para satisfacer las necesidades de los mismos (27).
- Seguridad: La seguridad en enfermería se refiere al conjunto de medidas y precauciones que se deben tomar para garantizar la protección del paciente durante su atención sanitaria (28). Esto incluye la prevención de accidentes y lesiones, la identificación y prevención de riesgos para la salud, la administración correcta de fármacos y tratamientos, la protección de la privacidad, la confidencialidad del paciente y la promoción de un entorno seguro y saludable. Es fundamental para garantizar la calidad de los servicios, prevenir complicaciones y errores que puedan afectar negativamente la salud de los pacientes (27).
- Empatía: Capacidad que poseen los profesionales de enfermería para comprender y compartir los sentimientos, pensamientos y experiencias de los pacientes, respondiendo a sus necesidades de manera sensible y compasiva. Implica ponerse en el lugar del paciente y tratarlo con respeto, comprensión y afecto, reconociendo sus preocupaciones y miedos a través del apoyo emocional. Permite establecer una relación terapéutica efectiva con el paciente, mejorar la comunicación y aumentar la satisfacción de los mismos (27).
- Aspectos tangibles: Elementos físicos y materiales que los pacientes pueden percibir durante su atención en una institución de salud. Estos aspectos incluyen la apariencia física del personal de enfermería, la limpieza y orden de las instalaciones, el estado de

los equipos y materiales utilizados en la atención, la comodidad y seguridad del paciente en su entorno físico, entre otros (27).

2.2.6 Importancia de la satisfacción de los pacientes

La satisfacción es un tema clave en la atención en salud, ya que se ha demostrado que impacta significativamente en la calidad de la atención y los resultados de los tratamientos, relacionándose con las expectativas de los usuarios sobre la prestación de servicios que incluyen aspectos como la accesibilidad, la efectividad de los tratamientos, la comunicación entre los profesionales y los pacientes, la atención centrada en el paciente, la calidad de las instalaciones y servicios (29).

Radica en su relación con la adherencia al tratamiento y la lealtad al proveedor de salud (26). Cuando los pacientes están satisfechos es más probable que sigan las recomendaciones de los profesionales, regresen para recibir atención en el futuro y hablen positivamente sobre su experiencia con amigos y familiares (30). Por otro lado, cuando no lo están experimentan un mayor estrés emocional, tienen menos confianza en los profesionales de la salud y, en algunos casos, incluso abandonan el tratamiento (31).

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

2.3.2 Hipótesis específicas

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico – científica y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

Utiliza el método hipotético – deductivo definido por Hernández et al. (32) como aquel enfoque de investigación científica que implica formular una hipótesis o suposición acerca de una relación entre dos o más variables, es decir, la calidad de atención y la satisfacción, llevando a cabo experimentos posteriores que prueben la validez de las mismas mediante la observación y el razonamiento lógico.

3.2 Enfoque investigativo

Emplea un enfoque cuantitativo que se denota como el análisis de datos basado en la medición numérica (frecuencias, números absolutos, porcentajes) y estadística de variables con el objetivo principal de obtener patrones, resultados y relaciones objetivas y sistemáticas. Para ello, se emplean instrumentos de recolección como los cuestionarios que se analizan descriptivamente (33).

3.3 Tipo de investigación

Es aplicado descrito por Babbie (33) como aquel que mantiene como objetivo la resolución de problemas prácticos y su posterior aplicación en la realidad. La investigación aplicada se enfoca en soluciones específicas dispuestas en contextos reales, tal como se manifiesta en el presente estudio.

3.4 Diseño de la investigación

Es no experimental al enfocarse en la valoración y análisis de datos que ya existen cuyo estudio incluye la observación de los fenómenos en la naturaleza sin la manipulación de las variables por parte del autor. Asimismo, es de corte transversal al ejecutarse en un sólo momento en el tiempo sin considerar un seguimiento posterior, es decir, específicamente en el presente (34).

3.5 Población, muestra y muestreo

La población es descrita por Hernández et al. (34) como el grupo total de personas, eventos o fenómenos que poseen características comunes y de interés para la investigación científica, conformada en el presente estudio por 70 pacientes ingresados en el hospital nacional. Asimismo, la muestra es un subgrupo extraído del universo que representa una estadística significativa y que, además, poseen los criterios de inclusión necesarios.

Al totalizar en una población de individuos finita y pequeña, se emplea una técnica de muestreo censal que aglomera el 100% de los participantes, es decir, la muestra de estudio está constituida por 70 usuarios.

3.5.1 Criterios de inclusión

- Pacientes entre los 18 – 60 años.
- Pacientes de género femenino y masculino.
- Pacientes que pertenezcan al servicio de hospitalización del centro sanitario.
- Pacientes que acepten la participación en la investigación mediante el consentimiento informado.

3.5.2 Criterios de exclusión

- Pacientes menores de 18 años de edad.
- Pacientes que pertenezcan a otros servicios médicos del centro sanitario.
- Pacientes que poseen enfermedades neurodegenerativas o motoras que impidan su participación en la investigación.

3.6 Variables y operacionalización

La operacionalización de las variables de estudio se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1

Variables y operacionalización.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención en enfermería.	Satisfacción de las necesidades de los individuos durante la prestación de servicios, cumplimiento de normas legales y requisitos por parte de los profesionales de la salud (17).	Calidad de atención en enfermería medido a través de un cuestionario con 35 enunciados.	Humana. Técnico – científica. Entorno.	Respeto, información completa, interés, amabilidad y ética. Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad. Comodidad, limpieza, ambientación, orden y privacidad.	Ordinal.	- Bueno (129 – 175). - Regular (82 – 128). - Deficiente (35 – 81).

Satisfacción de los pacientes.	Estado positivo originado en la cognición de los individuos que se produce por un aumento o descenso de la retroalimentación cerebral en las múltiples regiones del mismo (26).	Satisfacción de los pacientes medido a través de un cuestionario 44 enunciados.	Fiabilidad.	Visita diaria, comprensión en relación a la evolución, tratamiento, exámenes y alta médica.	Ordinal.	- Alto (110 – 154). - Medio (66 – 109). - Bajo (22 – 65).
			Capacidad de respuesta.	Hospitalización, exámenes de laboratorio, exámenes radiológicos y trámites de alta.		
			Seguridad.	Estado de salud, nutrición, recuperación y privacidad.		
			Empatía.	Amabilidad, respeto, paciencia, saber escuchar e interés.		
			Aspectos tangibles.	Ambientes del servicio, servicios higiénicos, equipos biomédicos y habitaciones.		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica a emplear corresponde a la encuesta, la cual permite la recopilación de la información objeto de estudio sobre un grupo de individuos (35).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Los instrumentos de recolección de datos poseen la presentación del estudio, así como también, las instrucciones para garantizar el llenado satisfactorio de los mismos. Para la primera variable se emplea el Cuestionario de Calidad de Atención de Enfermería realizado por Torres (15) que evalúa la dimensión humana (0 – 15 ítems), técnica – científica (16 – 30 ítems) y entorno (31 – 35 ítems), concluyendo en 35 enunciados con opciones de respuesta múltiple (nunca, rara vez, a veces, a menudo, siempre).

Con respecto a la segunda variable, se aplica el Cuestionario para Evaluar la Satisfacción del Paciente SERVQUAL adaptado por Torres (15) que toma en cuenta la dimensión fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, concluyendo en dos partes de 22 enunciados para cada una de ellas con opciones de respuesta del 1 al 7 (siendo 1 la mínima y 7 la máxima puntuación).

3.7.3 Validación

Se refiere al proceso de valoración y calidad de los datos, arrojando si son precisos y confiables en un contexto real (35). El cuestionario para la primera variable denotó una validez del 77.9% mediante el índice de Kappa y el juicio de expertos realizado previamente por Torres (15).

Asimismo, en el segundo cuestionario fue generada por el juicio de expertos en la investigación de Torres (15) obteniendo un índice de Kappa de 66.8%, resultando apta su aplicación.

3.7.4 Confiabilidad

Es definida como la consistencia y estabilidad de cada enunciado perteneciente a los cuestionarios que garantizan la veracidad de los resultados (32). Ambos cuestionarios evidenciaron una confiabilidad extraída a través de pruebas piloto en la investigación de Torres (15) que concluyeron en un índice de Alfa de Cronbach de 0.89 y 0.84, respectivamente.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para lograr el procesamiento y análisis de datos resulta indispensable iniciar con la codificación de los mismos, otorgando un número secuencial para cada respuesta dispuesta por los pacientes encuestados. Asimismo, se organizan en hojas de cálculo de Microsoft Excel para ejecutar su verificación y validación incluyendo la revisión por pares, la replicación de datos y la triangulación de ellos. Finalmente, se emplea el paquete estadístico SPSS versión 28 con la finalidad de ingresar los datos numéricos, generar los resultados descriptivos y obtener las tablas y gráficas.

El análisis descriptivo implica el uso de estadísticas que resumen los datos y examinan las características de la muestra, agregando la frecuencia, la media y la desviación estándar. Por el contrario, el análisis inferencial abarca el uso de técnicas que estudian la correlación entre las variables, utilizando pruebas de hipótesis, análisis de regresión y análisis factorial.

3.9 Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación en el área de la salud impacta en el bienestar de los individuos, siendo necesaria la aplicación de consideraciones éticas. La presente investigación se rige bajo los principios de la Declaración de Helsinki (37).

- Consentimiento informado: Todos los usuarios deben proporcionar su consentimiento informado antes de participar en la investigación. El consentimiento debe ser voluntario, basado en información completa y comprensible, donde los pacientes poseen la oportunidad de retirarse en cualquier momento.
- Confidencialidad y privacidad: Se garantiza la confidencialidad de los datos de los participantes.
- Beneficencia y no maleficencia: El desarrollo del estudio planea el beneficio futuro de los participantes y no genera lesiones físicas, psicológicas o morales. Incluye la revisión ética y la monitorización continua de la seguridad y el bienestar.
- Equidad y justicia: Los participantes son tratados de forma justa e igualitaria en la investigación, incluyendo la selección equitativa de los participantes y la consideración de cualquier impacto potencial de la investigación en grupos vulnerables o marginados.
- Responsabilidad social: El investigador considera el impacto social y ético más amplio de la investigación en la comunidad.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

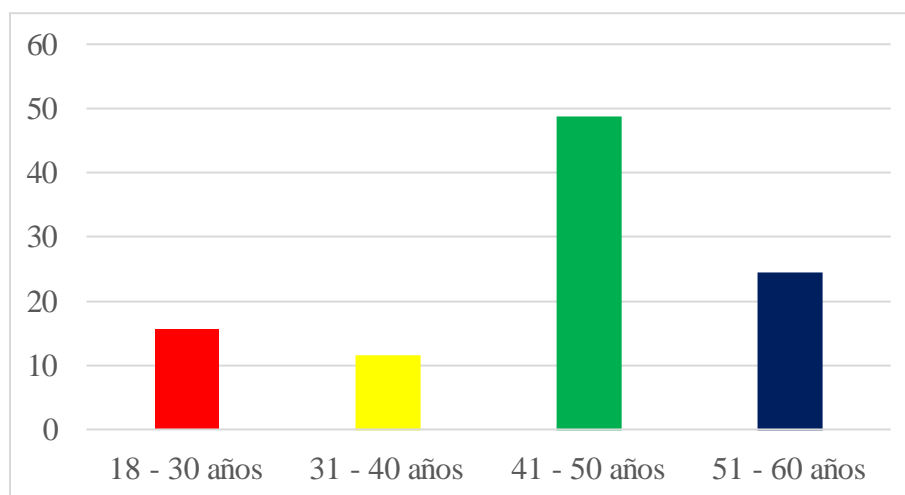
4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 2. Edad de los pacientes que asisten al hospital nacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 – 30 años	11	15.7	15.7
	31 – 40 años	8	11.4	27.1
	41 – 50 años	34	48.6	75.7
	51 – 60 años	17	24.3	100

Figura 1. Edad de los pacientes que asisten al hospital nacional.



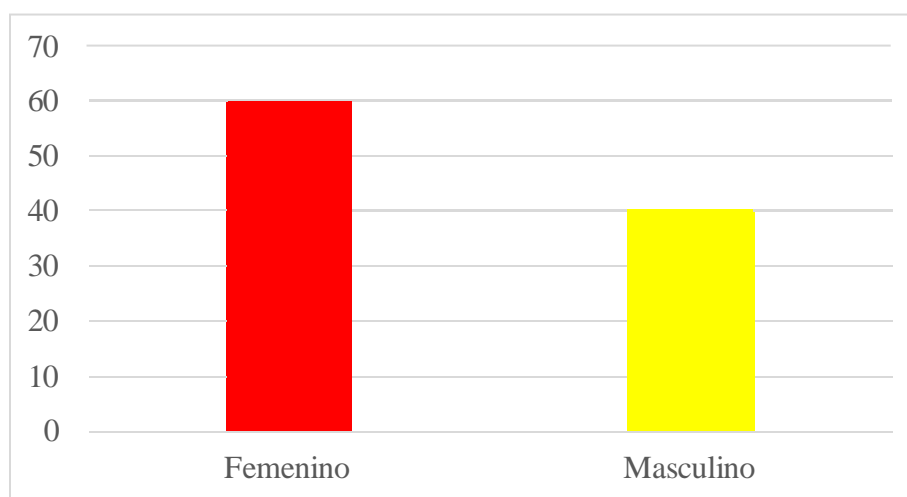
Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la edad de los pacientes que acudieron al hospital nacional, se evidenció que el 48.6% de los participantes se ubicaron en un rango de edad entre los 41 – 50 años. Asimismo, el 24.3% perteneció a los 51 – 60 años, seguido del 15.7% con 18 – 30 años y, por último, el 11.4% con 31 – 40 años.

Tabla 3. Género de los pacientes que asisten al hospital nacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	42	60	60	60
	Masculino	28	40	40	100

Figura 2. Género de los pacientes que asisten al hospital nacional.



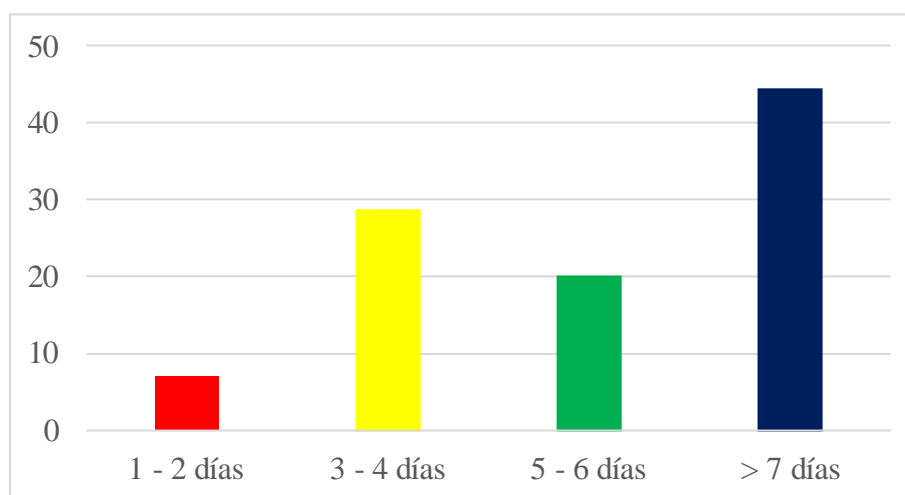
Fuente: Elaboración propia.

El género que predominó en la muestra de estudio constituida por los pacientes correspondió al sexo femenino con el 60% sobre el sexo masculino con el 40%.

Tabla 4. Días de hospitalización que poseen los pacientes que asisten al hospital nacional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 – 2 días	5	7.1	7.1
	3 – 4 días	20	28.6	35.7
	5 – 6 días	14	20	55.7
	> 7 días	31	44.3	100

Figura 3. Días de hospitalización que poseen los pacientes que asisten al hospital nacional.



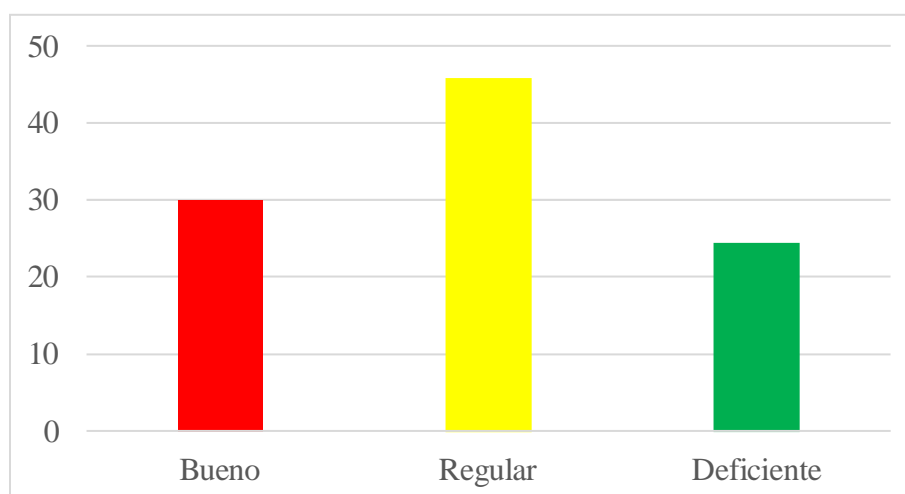
Fuente: Elaboración propia.

El 44.3% de los pacientes encuestados afirmaron mantener una estadía hospitalaria superior a 7 días. Asimismo, el 28.6% se encontró hospitalizado por una duración de 3 – 4 días, seguido del 20% con 5 – 6 días y, finalmente, el 7.1% de los individuos con tan sólo 1 – 2 días en el centro de salud.

Tabla 5. Calidad de atención de enfermería en el hospital nacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	21	30	30	30
	Regular	32	45.7	45.7	75.7
	Deficiente	17	24.3	24.3	100

Figura 4. Calidad de atención de enfermería en el hospital nacional.



Fuente: Elaboración propia.

En relación a la primera variable de estudio, el 45.7% de los participantes confirmó un nivel regular de atención. En contraparte, el 30% de los pacientes manifestó una atención buena y formidable con respecto a los cuidados de los mismos. Por último, el 24.3% afirmó niveles de atención deficientes por parte de los enfermeros.

Tabla 6. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería en el hospital nacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Humana	Bueno	26	37.1	37.1	37.1
	Regular	28	40	40	77.1
	Deficiente	16	22.9	22.9	100
Técnico – científica	Bueno	12	17.1	17.1	17.1
	Regular	35	50	50	67.1
	Deficiente	23	32.9	32.9	100
Entorno	Bueno	21	30	30	30
	Regular	36	51.4	51.4	81.4
	Deficiente	13	18.6	18.6	100

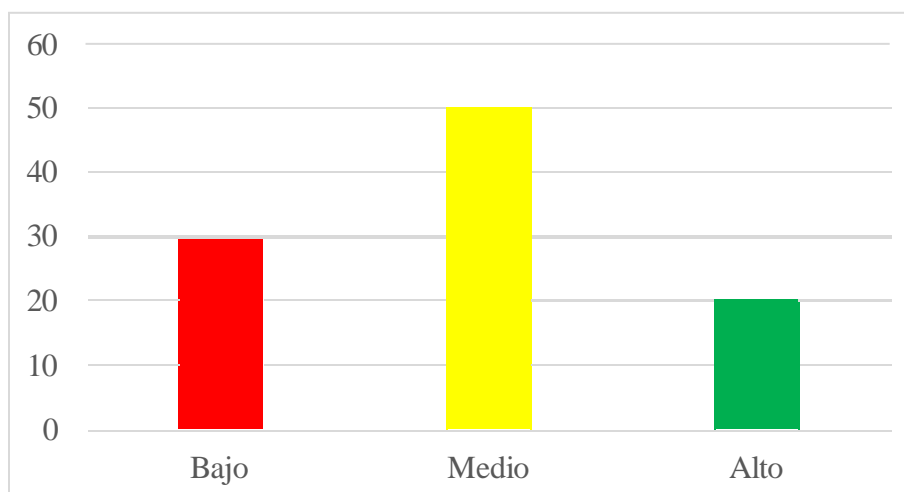
Fuente: Elaboración propia.

La dimensión de la primera variable de estudio que reflejó mayor afectación correspondió a la técnico – científica, abordando niveles regulares y deficientes según el 50% y 32.9% de los pacientes, respectivamente. En segunda instancia, se mantuvo la dimensión entorno con niveles regulares en el 51.4%, seguido de niveles buenos en el 30% y bajos. En contraparte, la dimensión humana demostró los resultados más favorables tras obtener niveles regulares en el 40% y buenos en el 37.1%.

Tabla 7. Satisfacción de los pacientes que asisten al hospital nacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	30	30	30
	Medio	35	50	50	80
	Alto	14	20	20	100

Figura 5. Satisfacción de los pacientes que asisten al hospital nacional.



Fuente: Elaboración propia.

La segunda variable de estudio descrita como satisfacción de los pacientes, el 50% arrojó niveles medios, seguido del 30% que se ubicó en niveles bajos. Es así, como tan sólo el 20% de los encuestados afirmó un nivel de satisfacción alto que involucró los cuidados de enfermería, la atención y el trato humanizado.

Tabla 8. Dimensiones de la satisfacción de los pacientes que asisten al hospital nacional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Fiabilidad	Bajo	36	51.4	51.4	51.4
	Medio	23	32.8	32.8	84.2
	Alto	11	15.7	15.7	100
Capacidad de respuesta	Bajo	27	38.6	38.6	38.6
	Medio	34	48.6	48.6	87.2
	Alto	9	12.9	12.9	100
Seguridad	Bajo	17	24.3	24.3	24.3
	Medio	38	54.3	54.3	78.6
	Alto	15	21.4	21.4	100
Empatía	Bajo	24	34.2	34.2	34.2
	Medio	29	41.4	41.4	75.4
	Alto	17	24.2	24.2	100
Aspectos tangibles	Bajo	31	44.3	44.3	44.3
	Medio	22	31.4	31.4	75.7
	Alto	17	24.3	24.3	100

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de las dimensiones de la segunda variable de estudio se evidenció que la capacidad de respuesta obtuvo menores porcentajes, arrojando niveles de satisfacción medios en el 34% y bajos en el 27%. En contraparte, los aspectos tangibles y la empatía resultaron las dimensiones con resultados más favorables percibiendo niveles de satisfacción altos en el 17% de los encuestados.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Tabla 9. Prueba de hipótesis general.

		Calidad de atención	Satisfacción
Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,820
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,820	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

Fuente: Elaboración propia.

Tomando en cuenta el análisis estadístico inferencial, el coeficiente de correlación de Spearman totalizó en 0.820 demostrando una asociación alta y positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que asistieron al hospital nacional. En base a esto, el nivel de significancia fue de 0.000 ($p < 0.05$), rechazando la hipótesis nula dispuesta.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 1.

		Dimensión humana	Satisfacción
Dimensión humana	Coefficiente de correlación	1,000	,781
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,781	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente de correlación de Spearman totalizó en 0.781 demostrando una asociación alta y positiva entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que asistieron al hospital nacional. En base a esto, el nivel de significancia fue de 0.000 ($p < 0.05$), rechazando la hipótesis nula dispuesta.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico – científica y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico – científica y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Tabla 11. Prueba de hipótesis específica 2.

		Dimensión técnico – científica	Satisfacción
Dimensión técnico – científica	Coeficiente de correlación	1,000	,669
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Satisfacción	Coeficiente de correlación	,669	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente de correlación de Spearman totalizó en 0.669 demostrando una asociación moderada y positiva entre la dimensión técnico – científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que asistieron al hospital nacional. En base a esto, el nivel de significancia fue de 0.000 ($p < 0.05$), rechazando la hipótesis nula dispuesta.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 3.

		Dimensión entorno	Satisfacción
Dimensión entorno	Coefficiente de correlación	1,000	,654
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,654	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

Fuente: Elaboración propia.

El coeficiente de correlación de Spearman totalizó en 0.654 demostrando una asociación moderada y positiva entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que asistieron al hospital nacional. En base a esto, el nivel de significancia fue de 0.000 ($p < 0.05$), rechazando la hipótesis nula dispuesta.

4.1.3 Discusión de resultados

El presente estudio mantuvo como objetivo general determinar la asociación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes que asistieron a un centro hospitalario nacional, totalizando en una muestra conformada por 70 individuos. Con respecto a los resultados descriptivos, se tiene en cuenta que el grupo etario predominante correspondió a los participantes entre los 41 – 50 años de edad, concluyendo en el 48.6% de la población encuestada. Estos resultados coincidieron con lo expuesto en la investigación de Ayala (6) que consideró en mayor proporción a los pacientes entre los 45 – 50 años. Asimismo, el género femenino se superpuso sobre el masculino con el 60% y 40%, respectivamente, de los cuales el 44.3% permaneció en las instalaciones hospitalarias por un período de tiempo superior a los 7 días.

Con respecto a la primera variable de estudio descrita por Berríos et al. (18) como la combinación de habilidades técnicas y humanas, que incluyen la capacidad de proporcionar cuidados clínicos efectivos, comunicación, empatía, respeto y colaboración con otros profesionales de la salud, el 45.7% de los encuestados reflejaron niveles medios. Sin embargo, el 30% afirmó una calidad de atención buena que se caracterizó por el interés y trato humanizado de los enfermeros. Estos resultados concordaron con la investigación propuesta por Cepeda (28) al concluir en niveles intermedios de calidad de atención en enfermería, lo cual retrasa el proceso de recuperación y genera inconformidad en los pacientes y familiares, afectando la monetización de los centros sanitarios.

Por su parte, las dimensiones de la calidad de atención de enfermería abarcaron el ámbito humano, el técnico – científico y el entorno. La primera dimensión involucra aspectos como la comunicación efectiva, la escucha activa, la empatía, la compasión, el respeto por la dignidad y

los derechos del paciente, la sensibilidad cultural y de género, la seguridad emocional, la confianza y la privacidad (18). Es así, como el 40% de los participantes arrojaron niveles regulares, seguido del 37.1% con niveles buenos y, por último, el 22.9% con niveles deficientes. Asimismo, la dimensión técnico – científica reflejó mayor afectación estadística totalizando en niveles regulares y deficientes con el 50% y 32.9%, respectivamente. Finalmente, la dimensión descrita como el entorno abarcó niveles regulares en el 51.4% connotando que la infraestructura hospitalaria presentó deficiencias, la higiene del centro sanitario no fue la adecuada y en múltiples ocasiones los pacientes presenciaron escasez de insumos médicos. Estos resultados se asemejaron a los obtenidos en la investigación de García (22) que describió que la dimensión con resultados más desfavorables incluyó la técnico – científica tras presenciar desinformación y afectación de las habilidades en los enfermeros.

En relación a la segunda variable descrita como la satisfacción de los pacientes, el Ministerio de Salud (MINSA) (27) lo considera como la responsabilidad de los centros sanitarios que crea en los usuarios una percepción considerando los servicios prestados, las instalaciones del ente y los profesionales que allí laboran. Los resultados mostraron que el 50% de los participantes mantuvo niveles medios de satisfacción, seguido del 30% con niveles bajos y tan sólo el 20% confirmó niveles altos que se asociaron con la calidad de los servicios prestados y la empatía de los profesionales de la salud. Coincidiendo con ello, el estudio de Arcentales et al. (3) evidenció niveles de satisfacción medios en los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna, ginecología y obstetricia de un centro de salud nacional, encontrando una fuerte asociación ente la calidad y la satisfacción, es decir, aquellos individuos que reciben una atención de alta calidad demostraron mayor satisfacción, mayor probabilidad de recomendación del centro sanitario y menor probabilidad de experimentar complicaciones.

Por su parte, se evaluaron las dimensiones que conforman a la variable. La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad del personal de enfermería para atender de manera oportuna y eficiente las necesidades y demandas de los pacientes (30). Esta variable obtuvo los menores porcentajes denotando niveles medios en el 34% y bajos en el 27% de los encuestados. En contraparte, los aspectos tangibles son los elementos físicos y materiales que forman parte de la experiencia de atención del paciente, como la limpieza y orden del entorno, la calidad de los equipos y materiales utilizados, entre otros. Asimismo, la empatía es la capacidad del personal de enfermería para comprender y responder a las necesidades emocionales y psicológicas de los pacientes, y para establecer una relación de confianza y respeto mutuo. Ambas dimensiones obtuvieron los resultados más favorables percibiendo niveles de satisfacción altos en el 17% de los encuestados, concordando con la investigación de Solís (13).

El análisis estadístico de carácter inferencial ejecutado a través del coeficiente de correlación de Spearman confirmó una relación alta y positiva entre la calidad de enfermería y la satisfacción de los usuarios pertenecientes a la muestra tras obtener un valor de 0.820. Además, el nivel de significancia de las pruebas de hipótesis general y específicas fue de 0.000 ($p < 0.05$), lo cual permitió el rechazo de las hipótesis nulas planteadas.

Estos hallazgos fueron consistentes con la literatura previa demostrando la importancia de las variables en el hospital. Los individuos que recibieron una atención de enfermería de alta calidad tienen una mayor probabilidad de estar satisfechos con su experiencia de atención, recomendar el hospital a otros pacientes y tener una recuperación más rápida y efectiva. En base a esto, se recomienda que los hospitales y centros de atención médica presten especial atención a estas dimensiones de la calidad de atención de enfermería para mejorar la satisfacción de los pacientes, lográndose a través de la capacitación del personal de enfermería en habilidades de

comunicación efectiva, trabajo en equipo, empatía y capacidad de respuesta, así como mediante la implementación de protocolos y procedimientos claros para la atención de usuarios en situaciones de emergencia o alta demanda (7) (5).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La calidad de atención de enfermería se relacionó significativamente con la satisfacción de los pacientes que asistieron al centro hospitalario nacional, arrojando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.820. Por lo tanto, a mayor calidad de atención que involucre un trato humanizado, profesionalismo, empatía y comunicación, mayor es la satisfacción de los usuarios.
- La dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relacionó significativamente con la satisfacción de los pacientes que acudieron al centro sanitario, concluyendo en un coeficiente de correlación de Spearman de 0.781, tomando en cuenta el respeto, la información completa, el interés, la amabilidad y la ética.
- La dimensión teórico – científica de la calidad de atención de enfermería se relacionó significativamente con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el centro de salud en estudio, considerando un coeficiente de correlación de Spearman de 0.669, incluyendo los indicadores de efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.
- Finalmente, la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relacionó significativamente con la satisfacción de los pacientes ingresados en el hospital nacional, concluyendo en un coeficiente de correlación de Spearman de 0.654 y abarcando la comodidad, limpieza, ambientación, orden y privacidad.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a los organismos sanitarios y organizaciones nacionales la implementación de programas de salud dirigidos a los profesionales con la finalidad de sensibilizar a los mismos, capacitarlos constantemente y garantizar una calidad de atención óptima que se caracterice por el profesionalismo, la ética, la seguridad, la empatía y el trato humanizado.
- Se recomienda que el centro hospitalario preste especial atención a las dimensiones específicas de la calidad de atención de enfermería que se han identificado como críticas para la satisfacción de los pacientes. Asimismo, se sugiere que la institución establezca un sistema de seguimiento y evaluación continua de las variables de estudio.
- Se recomienda que el centro de salud promueva la participación activa de los usuarios en la evaluación de la calidad de atención de enfermería, a través de la utilización de encuestas y grupos focales que permitan conocer las necesidades y expectativas de los mismos.
- Se recomienda continuar las investigaciones para valorar la relación entre las variables en diferentes contextos y poblaciones, con el fin de identificar posibles diferencias y similitudes entre diferentes grupos de pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 OMS. Calidad de la atención. [Online]; 2022. Acceso 28 de Marzode 2023. Disponible en:
· https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
- 2 Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio
· de cardiología de la UMAE - Mérida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2020; 28(1): p. 5-14.
- 3 Arcentales G, Cano I, Ramírez A. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de
· enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2021; 40(3).
- 4 Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Hernández L. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería
· desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Revista Sanus. 2020;
17(4).
- 5 Álvarez A, Olivares C, Cadena J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de
· enfermería. Enfermería Neurológica. 2020; 11(2).
- 6 Ayala M, Felipa E. Percepción de la calidad de los cuidados en enfermería y el nivel de
· satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto
Sabogal Sologuren. [Online].; 2020. Acceso 28 de Marzo de 2023. Disponible en:
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO%20FELIPA-
CESPEDES%20AYALA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO%20FELIPA-CESPEDES%20AYALA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- 7 Zúñiga N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de
· Emergencia del Hospital Ilo, 2020. [Online].; 2021. Acceso 13 de Abril de 2023. Disponible en:
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4459>.

8 Urquiza D. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el servicio de hemodiálisis en el Hospital Nacional Dos de Mayo Lima - Perú 2017. [Online].; 2018. Acceso 28 de Marzo de 2023. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7617>.

9 Solórzano J, Vilma C. Calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Puquio - Ayacucho 2021. [Online].; 2022. Acceso 13 de Abril de 2023. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1050/JESUS%20SOLORZANO%20CARMEN%20VILMA%20-%20TRABAJO%20ACAD%C3%89MICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20un%20estudio,%2C5%25%2C%20pero%20en%20las>.

1 Coveñas D. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes 0 al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, febrero 2019. [Online].; 2019. Acceso 28 de Marzo de 2023. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1729>.

1 Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en 1 instituciones de salud, Villavicencio, Colombia. Boletín Semillero De Investigación En Familia. . 2021; 2(12).

1 Ramírez S, Mesa I, Peña S, Ramírez A. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado 2 de enfermería: revisión sistemática. Revista De Producción, Ciencias E Investigación. 2021; . 5(41).

- 1 Solís A. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida por el personal de
3 enfermería que labora en el centro de salud familiar y comunitario "Nuestra Señora de Las
. Victorias", Municipio del Crucero, Nicaragua. [Online].; 2021. Acceso 5 de Abril de 2023.
Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/16992/1/ArtArtoCient1170.pdf>.
- 1 Rodríguez R, Arévalo D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el
4 servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica
. Multidisciplinaria. 2023; 7(1): p. 5045-5059.
- 1 Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de
5 hospitalización de la Clínica San José, Cusco - 2021. [Online].; 2021. Acceso 5 de Abril de 2023.
. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUIC_44715b5e9b9af98b32cee5edcd94a248.
- 1 Navarro A, Bañón E, Velásquez P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente
6 en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2018. [Online].; 2019. Acceso
. 5 de Abril de 2023. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 1 Tapia R. Percepción de la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico
7 de la unidad de recuperación, hospital regional docente de cajamarca, 2020. [Online].; 2021.
. Acceso 13 de Abril de 2023. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4094>.

1 Berríos D, Gómez M, Rivas A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente
8 Hospitalizado. Conecta Libertad. 2019; 3(1).

.

1 Torres R, Aguilar J. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de
9 Cardiología de la UMAE-Mérida. Revista de Enfermería del IMSS. 2020; 28(1).

.

2 Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de
0 emergencia. Revista Científica de Enfermería. 2022; 2(1).

.

2 Guevara S. Abastecimiento logístico y calidad de atención en enfermería de la unidad de
1 cuidados intensivos, Hospital II-2 Tarapoto, 2021. [Online].; 2021. Acceso 5 de Abril de 2023.

. Disponible en:

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_3e01e7a94ee02816d30b1f56f314a2ec.

2 García K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto
2 Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018. [Online].; 2019. Acceso 13 de Abril de 2023.

. Disponible en:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5664/lizana_gk.pdf?sequence=3&isAllowed=y.

2 Cano A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de
3 Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote - 2019. [Online].; 2023.

.

Acceso 5 de Abril de 2023. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52981>.

2 Luna V. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el centro de salud Huara - 2020.
4 [Online].; 2022. Acceso 13 de Abril de 2023. Disponible en:
. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906/VANESSA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

2 Gonzáles C, Ríos R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de
5 pacientes que acuden al servicio de UCI del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano 2018.
. [Online].; 2019. Acceso 5 de Abril de 2023. Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4710>.

2 Almeida S. Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la
6 teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. Medicina de Familia. 2021; 49(4): p. 248-255.
.

2 MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los
7 establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Online].; 2011. Acceso 5 de Abril de
. 2023. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.

2 Cepeda J. Cuidado de enfermería perdido y calidad de atención durante el COVID–19 en un
8 hospital municipal, Guayaquil, 2020. [Online].; 2021. Acceso 13 de Abril de 2023. Disponible
. en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4e550f6a8643a3374a5a2734af38bb12.

2 Estal M. Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes
9 en Atención Primaria. *Atención Primaria*. 2022; 54(4): p. 102-181.

.

3 Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de
0 atención primaria durante la pandemia COVID-19. *Revista UNICA*. 2020; 9(3).

.

3 Peralta R, Ruiz M. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica
1 Médica del Hospital Nacional en 2018. *Revista Virtual de Medicina Interna de Paraguay*. 2019;
. 7(1): p. 15-28.

3 Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación México: McGraw Hill;*
2 2014.

.

3 Babbie E. *Fundamentos de investigación social Estados Unidos: Cengage Learning Editores;*
3 2017.

.

3 Hernández R, Fernández C, Baptista L. *Metodología de la investigación. Sexta ed. México:*
4 McGraw - Hill; 2014.

.

3 Arias F. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Sexta ed.
5 Venezuela: Editorial Episteme; 2012.

.

3 Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de
6 hospitalización de la clínica Ricardo Palma. [Online].; 2020. Acceso 5 de Abril de 2023.
. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3977>.

3 AMM. Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas
7 en los seres humanos. [Online]; 2020. Acceso 4 de Enero de 2023. Disponible en:
. [https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-
para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/](https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/).

3 Hinostroza L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo
8 "Jesús de Nazareno" - Ayacucho, 2018. [Online].; 2019. Acceso 4 de Abril de 2023. Disponible
. en:
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroza_chl.pdf?sequen
ce=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroza_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

3 Bernal C. Metodología de la investigación. Tercera ed. Colombia: Pearson; 2010.

9

.

4 Baena G. Metodología de la investigación. Tercera ed. México: Grupo Editorial Patria; 2017.

0

.

4 Zarcovich P. Metodología de la investigación. Segunda ed. México: McGraw - Hill; 2005.

1

.

4 Machacuay J, Vera G. Estrés laboral y desempeño del personal de enfermería del servicio de
2 emergencia del Hospital de la Merced, 2020. [Online].; 2020. Acceso 27 de Diciembre de 2022.

. Disponible en:

<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5562/VERA%20BALBIN%2cMACHACUAY%20CASTILLON-2DAESPEC-FCS-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

4 Miranda M. El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos.

3 Revista Alergia. 2019; 15(3).

.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia.

Título: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.</p>	<p>Variable 1 Calidad de atención en enfermería.</p> <p>Dimensiones: - Humana. - Técnico – científica. - Entorno.</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada.</p> <p>Método de investigación Método hipotético-deductivo.</p>
<p>Problemas específicos ¿Cómo la dimensión humana se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional? ¿Cómo la dimensión técnico – científica se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional? ¿Cómo la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional?</p>	<p>Objetivos específicos Identificar cómo la dimensión humana se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional. Identificar cómo la dimensión técnico – científica se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional. Identificar cómo la dimensión entorno se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.</p>	<p>Hipótesis específicas Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión teórico – científica y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.</p>	<p>Variable 2 Satisfacción de los pacientes.</p> <p>Dimensiones: - Fiabilidad. - Capacidad de respuesta. - Seguridad. - Empatía. - Aspectos tangibles.</p>	<p>Diseño de investigación No experimental, correlacional y transversal.</p> <p>Población 70 pacientes.</p> <p>Muestra 70 pacientes.</p>

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos.

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023

Instrucciones: A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brindan los enfermeros. Señala tu respuesta marcando con una X en las casillas que se ubican en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

N = NUNCA
RV = RARA VEZ
AV = A VECES
AM = A MENUDO
S = SIEMPRE

A. DATOS GENERALES

Edad:	Días de hospitalización
18-30 () (1)	1-2 días () (1)
31-40 () (2)	3-4 días () (2)
41-50 () (3)	5-6 días () (3)
51-60 () (4)	> 7 días () (4)
Sexo: Masculino () (2)	Femenino () (1)

B. CALIDAD DE ENFERMERÍA

ENUNCIADOS	N	RV	AV	AM	S
Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
La enfermera le da información clara y precisa.					
La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
La enfermera lo motiva a identificar los elementos					

positivos de su tratamiento.					
La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
La enfermera lo escucha con atención.					
La enfermera habla con usted amablemente.					
La enfermera respeta sus creencias y costumbres.					
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
La enfermera responde rápidamente al llamado.					
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus					

procedimientos.					
Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023

Instrucciones: A continuación, encontrarás una lista de enunciados con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes. Señala tu respuesta empleando una escala del 1 al 7, considerando que 1 es la menor calificación y 7 la mayor calificación.

Enunciados	1	2	3	4	5	6	7
Que todos los días reciba una visita de enfermería.							
Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.							
Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.							
Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.							
Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							
Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.							
Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos.							
Que los trámites para el alta sean rápidos.							
Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.							

Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.							
Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.							
Que durante su hospitalización se respete su privacidad.							
Que el trato del personal de enfermería sea amable.							
Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.							
Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.							
Que el personal de enfermería escuche atentamente.							
Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.							
Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.							
Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.							
Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.							
Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.							
Interrogantes	1	2	3	4	5	6	7
¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?							
¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras que le brindaron sobre los 92 resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							

¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?							
¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
¿El trato del personal de enfermería fue amable?							
¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?							
¿El trato del personal de enfermería se realizó con paciencia?							
¿El personal de enfermería sabe escuchar?							
¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

Anexo 3

Validez del instrumento.

Instrumento de recolección de datos	Validez
Cuestionario para la calidad de atención de enfermería	Índice de Kappa = 77.9%
Cuestionario para la satisfacción de los pacientes	Índice de Kappa = 66.8%

Anexo 4

Confiabilidad del instrumento.

Instrumento de recolección de datos	Confiabilidad
Cuestionario para la calidad de atención de enfermería	Coeficiente Alfa de Cronbach = 0.89
Cuestionario para la satisfacción de los pacientes	Coeficiente Alfa de Cronbach = 0.84

Anexo 5

Consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023.

Propósito del Estudio

Lo invitamos a participar del estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023”. Este es un estudio desarrollado por una investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito de este estudio es: Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional.

Procedimientos

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Firmar el consentimiento informado
- Responder todas las preguntas formuladas en los cuestionarios

La entrevista/encuesta puede demorar unos 45 minutos en total y los resultados de la/la encuesta se le entregará a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Su participación en el estudio es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios

Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de utilidad para su salud.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

Confidencialidad

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

Derechos del participante

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. +51 924569790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en esta investigación, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante

Nombres y DNI:

Investigadora

Nombres y DNI:

Turnitin

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 18% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
2	Submitted on 1691610822694 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-03-05 Submitted works	1%
4	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	1%
5	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%
6	uwiener on 2023-10-09 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	<1%
8	hdl.handle.net Internet	<1%