



**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción
del paciente hospitalizado en el servicio de medicina
general en un hospital nacional en Lima – 2022

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en
Enfermería**

Presentado por:

Monzon Fuentes, María Paula

Código ORCID: 0000-0002-8170-6958

Asesora: Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

Código ORCID: 0000-0001-5001-4388

Lima- Perú

2022

DEDICATORIA

Agradecer a Dios, a mis padres por impulsarme

A seguir adelante, a mis hermanos por tenerme

Paciencia, a Bryan por ser la persona que me

motiva a ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora, Dra. Susan Haydee González Saldaña

Por haberme guiado en este proyecto de tesis, en base

A su experiencia y sabiduría, por ayudarme a direccionar

Mis conocimientos.

ÍNDICE

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice general	4
Índice de tablas	7
Anexos	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
1 CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.2 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	19
1.4.1 Teórica	19
1.4.2 Metodológica	19
1.4.3 Práctica	19
1.5 Limitaciones de las investigaciones	19
2 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Antecedentes internacionales	20
2.1.2 Antecedentes nacionales	21
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1 Calidad	23

2.2.1.1	Definición de la calidad	23
2.2.1.2	Dimensiones de la calidad	24
2.2.1.2.1	Dimensión humana	24
2.2.1.2.2	Dimensión técnico - científico	24
2.2.1.2.3	Dimensión entorno	25
2.2.1.3	Características de la calidad	26
2.2.1.4	Importancia de la calidad	26
2.2.2	Satisfacción	26
2.2.2.1	Definición de la satisfacción	27
2.2.2.2	Dimensiones de la satisfacción	28
2.2.2.3	Factores que influyen en la satisfacción	30
2.2.2.4	Importancia de la satisfacción	31
2.2.3	Cuidado de enfermería	31
2.2.4	Profesional de enfermería	32
2.2.4.1	Enfermera asistencial	33
2.2.5	Servicio de hospitalización	33
2.2.6	Paciente – usuario	33
2.3	Formulación de hipótesis	34
2.3.1	Hipótesis general	34
2.3.2	Hipótesis específicas	34
3	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	35
3.1	Método de la investigación	35
3.2	Enfoque de la investigación	35
3.3	Tipo de investigación	35
3.4	Diseño de la investigación	36
3.5	Población, muestra y muestreo	36
3.6	Variables y Operacionalización	38
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.7.1	Técnica	41
3.7.2	Descripción de instrumentos	41
3.7.3	Validación	42

3.7.4	confiabilidad	42
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos	43
3.9	Aspectos éticos	43
4	CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	44
4.1	Resultados	44
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	44
4.1.2	Prueba de hipótesis	49
4.1.3	Discusión de resultados	55
5	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1	Conclusiones	57
5.2	Recomendaciones	58
	REFERENCIAS	60
	Anexos	67

Índice de tablas

TABLA N°1 Datos sociodemográficos de los pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022 (n=80) _____ 44

TABLA N°2 calidad de la atención respecto al cuidado brindado por el personal de enfermería al paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima – 2022(n=80) _____ 45

TABLA N°3 Calidad de la atención según sus dimensiones, respecto al cuidado brindado por el personal de Enfermería al paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022(n=80) _____ 46

TABLA N°4 Nivel de la satisfacción del paciente respecto a la calidad de la atención recibido por la enfermera en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional en Lima – 2022 (n=80) _____ 47

TABLA N°5 Nivel de la satisfacción por dimensiones, respecto a la calidad de la atención recibido por la enfermera al paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional Lima - 2022(n=80) _____ 47

TABLA N°6 calidad de la atención y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional Lima - 2022(n=80)

49

TABLA N°7 Relación entre la calidad de la atención, según la dimensión humana, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022(n=80)

50

TABLA N°8 Relación entre la calidad de la atención, según la dimensión técnico – científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022(n=80)

52

TABLA N°9 Relación entre la calidad de la atención, según la dimensión entorno, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022(n=80)

53

ANEXOS

Anexo N°1 Matriz de consistencia _____

Anexo N°2 Instrumentos recolección de datos _____

Anexo N° 3 Consentimiento informado _____

RESUMEN

Objetivo: Se buscó conocer la relación que guarda entre la calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022.

Materiales y Métodos: el trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue correlacional y transversal con un corte longitudinal. Se calculo mediante la fórmula finita la muestra de los participantes, la cual estuvo conformada por 80 pacientes. La técnica empleada para recopilar datos de las dos variables fue la encuesta. Los instrumentos empleados fueron para la primera variable fue un cuestionario conformado por un total de 35 preguntas, las cuales se encontraban distribuidas en 3 dimensiones y son: humana, técnico científico y entorno; para el estudio de la segunda variable se utilizó un cuestionario “CARE Q” formulado en 46 preguntas, las cuales se encontraban distribuidas en 6 dimensiones y son: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación confianza y monitorea y hace seguimiento.

Resultados: Se obtuvo que, de los 80 participantes en donde el 55% son de sexo femenino y el 45% corresponde al sexo masculino. En cuento al análisis de la hipótesis, se llegó a conocer que existe una asociación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente ($p < 0,05$).

Conclusiones: De acuerdo a los resultados obtenidos podemos decir que hubo relación significativa entre las dos variables principales que son la calidad de la atención y satisfacción del paciente. Por ende, Se evidenció que si existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima - 2022.

Palabras claves: calidad de atención, cuidado de enfermería, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

Objective: It was sought to know the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the hospitalized patient in the general medicine service of a National Hospital in Lima - 2022.

Materials and Methods: the research work had a quantitative approach, the design used was correlational and cross-sectional with a longitudinal cut. The sample of participants was calculated using the finite formula, which consisted of 80 patients. The technique used to collect data from the two variables was the survey. The instruments used were for the first variable, it was a questionnaire made up of a total of 35 questions, which were distributed in 3 dimensions and are: human, scientific technical and environment; For the study of the second variable, a "CARE Q" questionnaire was used, formulated in 46 questions, which were distributed in 6 dimensions and are: accessibility, explains and facilitates, comforts, anticipates, maintains a trust relationship and monitors and follows up.

Results: It was obtained that, of the 80 participants where 55% are female and 45% correspond to the male sex. Regarding the analysis of the hypothesis, it was found that there is a significant association between the quality of care and patient satisfaction ($p < 0.05$).

Conclusions: According to the results obtained, we can say that there was a significant relationship between the two main variables, which are the quality of care and patient satisfaction. Therefore, it was evidenced that there is a statistical relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the general medicine service at a national hospital in Lima - 2022.

Keywords: quality of care, nursing care, patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La atención de la salud es una actividad que responde a las necesidades de la sociedad mediante la promoción, prevención, tratamiento, diagnóstico y rehabilitación de la salud. Hoy en día, la calidad de la atención es una medida de la satisfacción del paciente que es útil para los sistemas de salud y se ha convertido en un componente clave de la gestión de la salud. Los centros de atención médica tienen la responsabilidad de brindar a los pacientes atención médica segura y de calidad para que tengan más posibilidades de mejorar. Cuando los pacientes resuelven sus problemas de salud, desarrollan lealtad a los especialistas y hospitales. Asimismo, el cuidado de los cuidadores suele estar fuertemente influido por los pacientes, según sean sus experiencias positivas o negativas, y valoran su satisfacción y mejora del bienestar durante la recuperación.

EL estudio comprende cinco ítems que se describen por capítulos, y son:

El capítulo I, se considera el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, justificación de la investigación y limitaciones de la investigación.

El capítulo II, se planteó el marco teórico, se consideró los antecedentes, las bases teóricas y la formulación de la hipótesis.

El capítulo III, se destaca la metodología, que emplea el método de la investigación, el enfoque de la investigación, el tipo de investigación, diseño de la investigación, población, muestra, muestreo, variables y operacionalización, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

El capítulo IV, se realiza los resultados extraídos de la información recopilada mediante el instrumento de recolección de datos, el planteamiento de la hipótesis y resultados y discusión.

El capítulo V, se realiza las hipótesis de la investigación obteniendo los resultados y posteriormente se brinda las recomendaciones. Finalmente, se contextualiza la bibliografía y los anexos.

La autora.

CAPÍTULO I - EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Cuando la atención brindada por el personal de enfermería es subóptima, los pacientes experimentan la atención médica de manera negativa. La falta de atención de calidad puede conducir no solo a la angustia y la insatisfacción, sino también a problemas más amplios de seguridad del paciente. En un entorno sanitario fundamentado en evidencia, el mejorar la atención va a requerir tomar medidas para proporcionar pruebas confiables que garanticen que las enfermeras hacen bien su trabajo y que se protege el bienestar de las personas (1).

La evaluación de las percepciones de los usuarios sobre la calidad de la atención en salud recibida, es un componente importante de la evaluación de la calidad en los servicios que ha atraído mucha atención en los últimos años. Brindar atención médica de calidad es un requisito fundamental para el éxito de los centros hospitalarios, ya que brinda el valor percibido, la satisfacción y la lealtad de los pacientes (2).

Para el autor Ruiz-Cerino, “la calidad es un conjunto de acciones que están dirigidos hacia la excelencia en los servicios otorgados y por ende lograr la satisfacción del paciente”. El profesional de enfermería se encuentra en la responsabilidad de brindar calidad en el momento de la atención, además, que es parte de la ética, leyes y normas de dicha carrera profesional. Por ende, se realizó un estudio y se halló una percepción del cuidado ligeramente aceptable y con aumento en la alteración en los componentes interpersonales y confort. Este estudio tiene como fin que permite darse cuenta al enfermero que debe mejorar la calidad de atención para obtener una satisfacción positiva por parte del paciente atendido (3).

Según Organización Mundial de la Salud (OMS), refieren que en la actualidad en el mundo existe una prevalencia de los diagnósticos que no son exactos, errores en la administración de los medicamentos que se administra como tratamiento, así como; la existencia de lugares inadecuados instalaciones que no brindan seguridad al paciente y la deficiencia del personal de salud en relación a sus capacitaciones, e inexperiencia laboral en los profesionales (4). En México, se aplicó el modelo de Donabedian, para valorar la calidad del cuidado por parte de enfermería en pacientes hospitalizados, aplicando sus tres indicadores (estructura, proceso y resultado). Los cuales dieron como resultado; estructura un 68%, proceso un 55% y resultados un 50%. Concluyendo que el enfermero(a) necesita que su desarrollo sea continuo y habitual para obtener mejores resultados. Por otro lado, dicho modelo y los resultados que se obtengan dependerán de cada país y de su sistema de salud (5). Por otro lado, En Ecuador su sistema de salud indica que la satisfacción que refieren los pacientes ante una atención de salud refleja la efectividad y eficiencia del trabajo de la enfermera(o). Por ende, Un 77% de los pacientes se encuentran satisfechos con la infraestructura de los centros de salud y un 83% consideran que las camillas van en relación cantidad-paciente (6).

En el Perú, SU SALUD en su anuario 2019 evidencio la sanción con multa impuesta a 27 IPRESS, por ende, 12 corresponden con un (44.4%) al sector privado y 15 corresponden al sector público con un (55.6%), por la cual, se procedió a la postergación injustificada de atenciones a los pacientes en dichas prestaciones de salud (7). En Huancayo, en su Hospital regional, tiempo atrás se observa deficiencias en la calidad de atención y satisfacción del paciente, con el transcurso de los años han tratado de mejorar esas deficiencias, por ello, se observa mediante una investigación que las dimensiones: seguridad, empatía fueron de

mayor aceptación, con un 60.3% y la dimensión de aspectos tangibles como: los equipos médicos, orientación y comodidad del usuario; siendo el mayor porcentaje de insatisfacción de los servicios de salud que se brindaron. De acuerdo a estos resultados se debe implementar estrategias de mejoras (8).

Para la autora Alison F., establece como componente primordial “paciente-profesional” para la evaluación de la variable calidad. Se aplicó el instrumento SERVQUAL, a 120 pacientes que se dializan en el área de hemodiálisis, como resultado se obtuvo, que la mayoría de pacientes se encuentran satisfechos en casi todas sus dimensiones como la puntualidad, rapidez e interés por parte de la enfermera excepto a la facilidad del transporte para poder llegar al centro de salud. Por ende, se consideró tratar ese punto posteriormente (9). Para Salazar, estudio la relación entre el desempeño laboral y la calidad de atención en el personal de enfermería de los hospitales de la región Cajamarca, siendo un 65% que corresponde “medio alto” y “medio bajo” al desempeño laboral y un 42% que corresponde a la calidad de atención en el personal de enfermería que atendieron a dichos pacientes en el nosocomio. Por ello, Se recomienda mejorar las condiciones de trabajo, la estabilidad y el bienestar social. Procurar la eficiencia y eficacia del mencionado personal sanitario (10).

En los últimos años, ha habido una mayor demanda de que los pacientes perciban la atención médica como satisfactoria y beneficiosa, además de no ser efectiva y basada en la evidencia. La satisfacción del usuario es una de las características más importantes que se pueden utilizar para evaluar la calidad de los servicios y sirve como base para formular una política de salud adecuada (11). Los esfuerzos en curso para mejorar la atención médica mundial destacan la calidad como un valor único, central y esencial de las organizaciones mundiales

de salud. La calidad de la atención tiene en cuenta la opinión y satisfacción del paciente con el servicio recibido, y el paciente determina su propio nivel en el marco de la mejora continua. El sistema debe incluir características objetivas y medibles de cualquier organización de la salud (12).

La atención de calidad es un determinante clave para la satisfacción del paciente. La atención que brinda el personal de enfermería es eficaz esto implica construir una relación enfermera-paciente cumpliendo el binomio enfermera- paciente, en contexto sencillo es conocido como cuidado relacional, que facilita los esfuerzos de atención física y psicosocial de la enfermera para satisfacer las necesidades de cuidados críticos del paciente, como nutrición, hidratación, integridad de la piel, cuidado personal, movilidad, higiene, respiratorio, función intestinal y salud mental (13).

La profesión de Enfermería abarca múltiples teorías de enfermería acerca del concepto de servicio (relación al paciente), la atención que brinda el profesional de enfermería en diferentes servicios que brinda la institución de salud debe ser una atención de calidad., con el fin de lograr el reconocimiento, respeto y admiración por los pacientes atendidos. Existe múltiples estudios que hacen mención acerca de la calidad de atención por parte de enfermería y la relación que guarda con la satisfacción por la atención recibida. Pero, la mayoría de instituciones de salud del estado no cumple con el criterio de calidad, siendo este un requisito que se debe de cumplir para poder decir que es una institución de salud acreditada para la atención del público en general, por ende, no se cumple el binomio enfermero – paciente. En nuestro país, el sistema de salud esta dividido y la implementación tiene limitaciones en relación a la infraestructura, logística y lo principal en recursos humanos. En

la crisis sanitaria que estamos viviendo, está al frente de los retos de la atención de calidad de los pacientes con diversas patologías. A pesar de todas estas limitaciones, el enfermero (a), con su fuerte compromiso con la ciencia de la enfermería y al servicio de las personas, desarrolló las actividades que realizó en los distintos establecimientos de salud donde se desempeñó a favor y beneficio del paciente. El objetivo de la enfermería es promover la salud, prevenir enfermedades y apoyar en la rehabilitación, todo ello en el marco de asegurar el bienestar general de la población.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión humana, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022?

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión técnico científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022?

¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión entorno, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar cual es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión humana, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022.

- Identificar cual es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión técnico-científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022.

- Identificar cual es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión entorno, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 TEÓRICA

El objetivo de este trabajo de investigación es comparar los diferentes resultados, fortalezas y debilidades de la satisfacción del paciente con la calidad de la atención recibida en el área de medicina general del hospital en otros estudios entre diferentes hospitales; se espera que

proporcione una visión académica de las diversas realidades del progreso teórico en el sistema de salud de nuestra nación.

1.4.2 METODOLÓGICA

Metodológicamente podemos destacar que la aplicación de esta investigación se basa en el uso de métodos científicos, dando como resultado un producto confiable y efectivo con evidencia científica y pertinente.

1.4.3 PRÁCTICA

En cuanto a la aportación práctica de este proyecto de investigación, su principal objetivo es mejorar la calidad de la atención de enfermería, obtener herramientas que garanticen mejores resultados y, sobre todo, lograr que los pacientes estén satisfechos con la atención que reciben.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de los límites del estudio se consideran el tema del acceso a la aplicación de la encuesta a nuestra población, ya que, el escenario se ha visto limitada por la presencia del covid – 19. Ocasionando que todo personal tome medidas de protección.

Algunas entrevistas no fueron efectuadas, por la negación de dicha población que no deseaba participar de dicha investigación, por ello, no se insistió con su participación.

CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Alison F. (2019) tema de tesis: *“calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A.”*, El objetivo fue investigar los aspectos que influyen en la satisfacción del paciente con el tratamiento de hemodiálisis. El estudio fue descriptivo, transversal y cualitativo. Se considero 2400 personas, se utilizó una muestra de 120 pacientes para la recolección de datos mediante el instrumento SERVQUAL. Se obtuvo como resultado, la mayoría de pacientes se encuentran satisfechos, y un cierto porcentaje insatisfecho en relación al traslado al área. Conclusión, Se resalto y se reconoció que los aspectos de satisfacción del paciente es la puntualidad, rapidez y el interés por parte del personal de enfermería (9).

Rafael S. (2019) tema de tesis: *“Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa del Hospital Bautista de Managua Nicaragua”*. Su propósito es evaluar la satisfacción del paciente con la calidad de la atención médica recibida. Se aplico la encuesta a 227 personas. Los resultados mostraron que las mujeres representaron el 54,6%, los hombres el 45,4%, la dimensión empatía fue 95%, la dimensión seguridad fue 94,7%, la dimensión confiabilidad fue 92,2% y la dimensión capacidad de respuesta fue 89,3%. Conclusión, Es necesario mejorar algunos procesos, como las áreas de farmacia, y se debe poner más énfasis en la capacidad de respuesta del personal al hacer preguntas al paciente (14).

Fonseca D. (2017) tema de tesis: *“Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo”*. El objetivo es desarrollar una estrategia que promueva la calidad de la atención y mejore la satisfacción de los pacientes atendidos en este hospital. Para su metodología se empleó un estudio correlacional, transversal; con una población de 80 pacientes, utilizaron un

instrumento pre diseñado. Se obtuvo como resultado un 53% el trato del personal es regular, el 48% de atención recibida por la enfermera es regular. Conclusión, no todo el personal de enfermería pone en práctica las normas éticas de enfermería, priorizando la atención de un conocido o familiar y el trato es diferente y notorio (15).

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Para pecho N. (2020) tema de tesis: *“Identificar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital”*, tuvo el objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en un Hospital. El estudio fue descriptivo, transversal y cualitativo. Se tomo en la encuesta a una población de 182 personas a las que se aplicó el cuestionario CARE Q y CUCACE. Como resultado, la mayoría de los encuestados se evidenció lo siguiente: 52,2% con un nivel alto, el 46,7% nivel medio y el 1,1% nivel bajo. En relación a la satisfacción, el 58,8% nivel satisfecho, el 35,2% muy satisfecho u el 6% poco satisfecho. Conclusión, Se recomendó que la jefatura de enfermería busque estrategias oportunas y capacitaciones, con el fin de buscar mejoras (16).

Para Melina Ch. (2018) tema de tesis: *“Calidad de la atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada”*, tiene su objetivo principal: Determinar la relación que guarda entre la calidad de atención y satisfacción del paciente al finalizar la atención de enfermería. Dicha investigación tuvo una población de 51 licenciadas y 206 pacientes encuestados. Como resultado, el 64,7% brindó atención de calidad media, el 19,6% brindó atención de baja calidad y el 15,7% brindó atención de alta calidad. En cuanto a la satisfacción, el 47,6% se mostró moderadamente satisfecho, el 29,1% muy satisfecho y el 23,3% poco satisfecho. Conclusión, se ha

reconocido el nivel de atención brindado por los cuidadores, identificándose la necesidad de mejorar la calidad de la atención brindada, como la capacitación, la transición a la psicología y el conocimiento de las técnicas de relajación. (17).

Rosario S. (2019) tema de tesis: “*Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA*”, dentro del objetivo tuvo diseñado determinar el desempeño de enfermería y la calidad de la atención. En el estudio se utilizó la escala servqual. Se encuestó a 139 personas. Como resultado, el 35% calificó el desempeño de las enfermeras como "bajo a promedio", el 30% - "promedio alto" y el 17% - "bajo". Se alcanzan niveles de calidad del 42%, el 37% está satisfecho y el 21% está satisfecho con la necesidad de mejora. Conclusión, el desempeño laboral en los ítems medio alto y medio bajo se encuentran en un 68% y el nivel de calidad está representado a un 42% de percepción por parte del paciente que se atiende en dicho Hospital (10).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 CALIDAD

2.2.1.1 DEFINICIÓN DE LA CALIDAD

La calidad de la atención tiene varias definiciones y se considera el logro de los resultados de salud deseados para los usuarios, las familias y las comunidades. Algunos explicaron que tienen sus propias definiciones de sistemas de salud y saneamiento. En nuestro país la calidad de la atención en salud tiene como meta lograr la satisfacción de los usuarios y familiares, donde la función del personal de salud comprende un conjunto de responsabilidades, es decir,

cooperación, empatía, cooperación y diversas actividades en beneficio de los pacientes, soportar salud y pronta recuperación (18). Según Avedis Donabedian cree que “la calidad de la atención sanitaria es el nivel en el que se emplean los medios más adecuados para conseguir la mayor mejora de la salud” (19).

La calidad de atención en salud fomenta, provee y asegura los altos niveles de salud y bienestar de la población. Como parte de un equipo interdisciplinario, las enfermeras deben tener una cultura de calidad y responsabilidad para desarrollarse en un programa de mejora continua para facilitar una recuperación rápida y eficaz y beneficiar la salud del paciente. (20). según la OMS define calidad de atención son los resultados deseados que se han obtenido de la atención que se le brinda a las personas y población atendida en dicho establecimiento de salud. El resultado se basa en conocimientos profesionales y basados en la evidencia, la cual, es primordial para lograr la cobertura sanitaria universal. Los servicios de salud de calidad se reconocen por ser eficaz, seguro, oportuno, equitativo, integrado, eficiente y centrado en las personas (4).

2.2.1.2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Existen diversas definiciones de calidad, donde se observa que existe mucha coincidencia entre los conceptos, cada una aporta definiciones importantes que otras llegan a omitir. Por lo tanto, Si hablamos de calidad, podemos ver que no es un concepto simple, por lo que es muy importante evaluar los diferentes componentes de la calidad que se miden a través de las dimensiones (16).

2.2.1.2.1 DIMENSIÓN HUMANA

Esta dimensión se observa el tipo de aptitud que opta el enfermero al momento de la atención del paciente. Asimismo, se considera el desarrollo del personal y la relación interpersonal que tiene con su grupo multidisciplinario incluyendo la jefatura. Algunos indicadores de esta dimensión serían (16).

- **Amabilidad:** Se ha descrito como una característica clave de los profesionales de la salud en enfermería. Es una evaluación del nivel de dignidad del paciente antes y después de la atención al paciente.

- **Respeto:** Este valor se acopla al valor de la amabilidad, y ayuda que el profesional de salud acepte, aprecie, valore, y vea por los derechos del paciente. Asimismo, podemos decir, que aceptar su religión y creencia es parte del respeto a lo religioso.

- **Ética:** este indicador va a estudiar el comportamiento del profesional de la salud y a que pueda distinguir entre lo bueno y lo malo. Con el fin de tomar buenas decisiones que favorezcan al paciente. Asimismo, habla también a serle fiel al juramento que realiza todo profesional antes de ejercer la carrera. Dicho juramento se pone en práctica cuando los dilemas se presentan en el ámbito laboral.

2.2.1.2.2 DIMENSIÓN TÉCNICO-CIENTÍFICO

Esta dimensión refleja la capacidad de los profesionales de la salud para hacer pleno uso de su conocimiento y desarrollo de recursos en beneficio de los pacientes. Por lo tanto, en esta dimensión, las habilidades técnicas se consideran como una relación interpersonal entre los profesionales de la salud y los pacientes. Por otro lado, reunir calidad científica y tecnológica en la práctica clínica; se trata de una actividad médica relacionada con la atención al usuario. Así que "qué hacer" y "cómo hacerlo". Hay algunos puntos a tener en cuenta (16).

- **Seguridad:** componente primordial e importante de esta dimensión. Garantiza la calidad y seguridad de la práctica clínica y logra los tres objetivos de identificar los procedimientos y diagnósticos más efectivos, garantizar que sean utilizados por quienes los necesitan y garantizar que se realicen correctamente.
- **continuidad:** se trata al tratamiento del usuario como un todo, de forma constante y sin ser interrumpida.
- **Eficiencia:** Es el grado más alto que se consigue en un nivel de atención de calidad con los recursos utilizados.
- **Efectividad:** Grado en que la atención recibida por el personal de salud genera en la población, en este caso favorablemente.
- **Eficacia:** se resume en el resultado de una prestación en condiciones óptimas.

2.2.1.2.3 DIMENSIÓN ENTORNO

Esta dimensión se encarga de la estancia hospitalaria de los familiares y paciente. también, se hace referencia a las instalaciones, las condiciones sanitarias del establecimiento, así como, la percepción del orden, la limpieza, y otros aspectos que abarca dicho centro (16).

2.2.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD

Las características de la calidad de atención se definen a partir de las necesidad y expectativas del paciente, es decir, la atención que van a recibir para que sea considerada como calidad debe ser diferenciada y ser reflejada en la percepción positiva que obtendrá el paciente en relación al personal profesional de salud. Entre estas características destacan la relación interpersonal que existe entre enfermero - paciente en el momento de brindar los cuidados al paciente, por ende, que el profesional de la salud debe mostrar interés por pronto

recuperación de dicho paciente y hacer que la estancia sea lo más agradable posible. También, la escucha activa debe estar presente, esto ayudara a obtener propuestas de los pacientes que ayudaran a la mejora de la calidad de atención (21).

2.2.1.4 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad de la atención brindada en varios centros médicos se midió por los resultados informados por el paciente y la familia y los niveles de satisfacción. Por lo tanto, la enfermera jugará un papel importante en todo el proceso de atención, y este profesional garantizará cambios en el estilo de vida que a su vez promuevan la salud del paciente. Además, el empoderamiento dará a las enfermeras más responsabilidad y toma de decisiones en beneficio de los pacientes (22).

2.2.2 SATISFACCION

2.2.2.1 DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN

La satisfacción representa una sensación de placer que vendría ser el resultado de una necesidad cubierta. Por la cual, debe cubrir necesidades como los que brinda un servicio de salud como comida, estancia, confort y son parte primordial para sentirse completos. La satisfacción es, por tanto, un factor adicional que afecta directamente a los usuarios, incluidos los profesionales sanitarios que prestan atención. La satisfacción es subjetiva, Esto quiere decir que es una respuesta que el usuario mencionará verbal o no verbalmente sobre la atención recibida, la calidad de la atención y la pertinencia de la información brindada por el sistema de salud. Debe ser oportuno para evitar aspectos negativos. Sobre los criterios de satisfacción (23).

La satisfacción de los pacientes se encuentra influenciadas por multifactores, que comprenden el área psicológica, social, educación, los valores, la información como la recepcionada, hasta los servicios aplicados en dicha atención. Los pacientes jóvenes y bien informados fueron los menos satisfechos con la atención que recibieron del sistema de atención médica. Al igual que los usuarios de nivel económico, tienden a estar menos satisfechos con la atención que reciben. Además, los residentes tienen mayores expectativas de satisfacción después de la atención (24).

Existen tres componentes principales que pueden definir la satisfacción en primer lugar como una respuesta, la cual puede ser afectiva o cognitiva. Segundo lugar la respuesta se puede enfocar en las expectativas, el producto o la experiencia del consumo y en tercer lugar que la respuesta se da en un momento peculiar que vendría ser después del consumo, después de una elección o se puede basar en una experiencia acumulada (25).

Por otro lado, la satisfacción del paciente no tiene un concepto claro, aunque es un indicador importante de los resultados de calidad que miden la prestación de los servicios de salud. La opinión del paciente es muy importante porque brinda oportunidades de mejora, como mejorar los planes de salud futuros, que a veces superan las expectativas del paciente. Por ello, se aplican las encuestas de satisfacción del paciente que sirven como herramientas estandarizadas las cuales deben buscar desarrollarse más para reflejar favorablemente los objetivos de dicha encuesta de satisfacción del paciente (26).

2.2.2.2 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN

La satisfacción con la calidad de la atención se mide mediante el cuestionario Care-Q (Care-Assessment Tool) creado por Patricia Larson & Ferketich en 1981, el cual prevalece como Care Satisfaction Questionnaire, que es un cuestionario para evaluar la atención de

enfermería. define enfermería como "un acto deliberado de cuidado físico y atención emocional que promueve una sensación de seguridad". Tiene una validez de 0,88 a 0,97 y ha sido adaptado y utilizado en varios países como USA, Australia, China, Taiwán, etc. Su contenido consta de 46 ítems que permiten la demostración del comportamiento de enfermería en una escala de analogía de 5 puntos con 6 subescalas conductuales; accesible, interpretativo, reconfortante, predecible, que mantiene la confianza y el seguimiento de la relación y, finalmente, sigue adelante. Estas subescalas lo ayudan a comprender si el paciente está cómodo, bien cuidado y el equipo está en buenas condiciones (27).

- **Dimensión accesibilidad:**

Estos están relacionados con comportamientos que se dan entre enfermeros y pacientes, como que los enfermeros se acerquen y lo ayuden a tiempo. El MINSA define el concepto de accesibilidad como: "la posibilidad que tiene el usuario de utilizar el servicio de salud" (28). Por consiguiente, esta dimensión podemos definirla en un contexto sencillo como la atención que brinda el personal de salud en particular el personal de enfermería a los pacientes; también se refiere al vínculo de confianza y amistad que se establece entre enfermeros y pacientes con el objetivo de hacer más transversal la relación y promover un clima de confort entre enfermeros y enfermeras. La accesibilidad es un concepto que abarca muchos aspectos relacionados con la amabilidad, estos son la empatía y la confianza, ambos elementos esenciales y necesarios para crear un ambiente sano de confort emocional donde también encontremos respeto (29).

- **Dimensión explica y Facilita:**

La información que los profesionales de la salud brindan a los pacientes sobre la enfermedad, el tratamiento, la recuperación y los conceptos, y es difícil brindar información de manera clara, oportuna y fácil de entender. Por ello, se define como

información proporcionada por los profesionales de la salud a los usuarios que debe ser clara, precisa y sencilla para que los usuarios puedan entenderla bien y trabajar juntos para promover su recuperación (30).

- **Dimensión confort:**

Se refiere al estado de ánimo y lo que el personal de salud transmite al paciente con los gestos, y explicaciones verbales, todo es con el fin de brindar comodidad teniendo en cuenta que el entorno es desconocido y que algunas veces puede producirle desconfianza. También, podemos decir que es un ambiente o espacio adecuado donde predomina la comodidad y la tranquilidad para la recuperación óptima del paciente, y comodidad es un término que hace referencia a un ambiente saludable para el usuario diseñado para facilitar la recuperación. el curso de su enfermedad (31).

- **Dimensión se anticipa:**

Se refiere a las acciones que los trabajadores de la salud planifican para brindar una atención oportuna y con ello prevenir complicaciones, teniendo en cuenta su conocimiento previo de las necesidades del paciente. (28).

- **Dimensión mantiene relación de confianza:**

Se relaciona con la intimidad brindada por los profesionales de la salud, que refleja seguridad, tranquilidad y confianza en los pacientes y familiares a través del cuidado brindado en la atención basada en la empatía (28).

- **Dimensión monitorea y hace seguimiento:**

Se refiere a la atención que debe realizarse con el debido conocimiento, control y procedimientos científicos y técnicos. También requiere un plan de acción y liderazgo, sabiendo llevar a cabo cada procedimiento, proceso y paso de actividad (28).

2.2.2.3 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN

La satisfacción se basa en las expectativas y percepciones del paciente sobre los servicios prestados y es una definición compleja que incluye varios factores como: Estilos de vida, experiencias pasadas, expectativas futuras, valores del paciente, profesionales de la salud y sociedad en general. Por tanto, los pacientes no van a tener las mismas expectativas en relación a la atención recibida durante su estancia hospitalaria, ya que algunos pacientes han sido crónicos y otros pacientes ocasionales (intervención quirúrgica, consultorios) (32).

Por otro lado, el cuidado por parte del personal de enfermería es parte fundamental e importante del manejo clínico del paciente, y los resultados de este estudio han demostrado ser una evidencia de la satisfacción del paciente en diferentes áreas de hospitalización. Por lo tanto, la satisfacción del paciente refleja la atención recibida y percibida por los profesionales de la salud que brindan una atención oportuna (33).

Hay varios factores que afectan la satisfacción del paciente. Confiabilidad, Competencia, Accesibilidad, Cortesía, Confiabilidad, Seguridad, Empatía, Liderazgo, etc. (33).

2.2.2.4 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN

La satisfacción es importante y se entiende como 'lo que se quiere conseguir', por lo que es importante saber distinguir los niveles de satisfacción dada la cantidad y calidad de la información que se proporciona al paciente. Se requiere paciencia para el cuidado del paciente. Esto se puede indicar en forma verbal o no verbal. Por ello, se puede decir que hace quedar mal a los trabajadores de la salud, dado que la imagen de todos los profesionales refleja el trabajo que realizan en su institución. El objetivo de todos los trabajadores de la salud es que los pacientes salgan del hospital satisfechos con la atención que reciben y tengan una imagen positiva del trabajador de la salud. (34).

2.2.3 CUIDADO DE ENFERMERÍA

La prioridad de la enfermería es la salud y la vida, se esfuerza por trabajar hacia esta meta dirige los esfuerzos y el trabajo involucrado en el cuidado del paciente, la familia y la comunidad. La enfermería es una disciplina, no una visión de múltiples disciplinas que evoluciona en diferentes momentos y escenarios sin perder el carácter de enfermería (35). La enfermería fomenta la capacidad de ayudar a restaurar el bienestar físico, mental y social, y conecta las muchas posibilidades de funcionamiento viable en las personas. El cuidado de enfermería es un apoyo para asegurar el buen vivir, promover la salud de las personas y garantizar el bien común. Algunos conceptos de cuidado son considerados como amplios aspectos del cuidador como del ser que es cuidado, esto nos lleva a reflexionar y a exigimos que como profesionales de la salud el cuidado debe ser óptimo para así obtener la satisfacción de un cuidado brindado con las normas éticas que hacen que resalten más la labor de enfermería. El cuidado se relaciona con los principios esenciales para promover el crecimiento, la perfección y el desarrollo del enfermero-paciente. Estos principios son: el autoconocimiento, la empatía, la sensibilidad, la solidaridad y compasión (36).

El cuidado humanístico en el campo de la enfermería es considerado un elemento esencial que siempre debe estar presente en el trabajo de enfermería. La teoría de Jean Watson es una base científica que permite al personal de salud ver a los pacientes como un todo y brindar cuidados de acuerdo a sus necesidades, priorizando siempre el trato amable, donde se destacan los valores y la ética profesional. El cuidado humano se mide mediante una escala basada en la teoría de Jean Watson, que nos muestra 6 dimensiones las cuales son: Satisfacer las necesidades, habilidades técnicas de la Enferma, relación enfermera – paciente,

autocuidado de la profesión, aspectos espirituales del cuidado enfermero, y aspectos éticos del cuidado (37).

2.2.4 PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Es un profesional de la salud con una Licenciatura en Ciencias en Enfermería, capacitado y licenciado para desarrollar la profesión en su país de origen y certifica la culminación de su carrera y práctica a nombre del país ostenta el título. Por ello, para que pueda asumir funciones que requieren un nivel de responsabilidad y complejidad. También tiene la facultad de iniciar cualquier diligencia o proceso protegido por la ley. Las enfermeras utilizan herramientas para brindar una atención superior y procesos de atención que incluyen evaluación, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación para brindar una atención holística. Todo el proceso se realiza en colaboración con un equipo multidisciplinar (38).

2.2.4.1 ENFERMERA ASISTENCIAL

Es una persona que ha completado una educación de nivel profesional. A través del cuidado, son responsables de participar en los procesos de promoción, prevención y rehabilitación de la salud con el objetivo de garantizar la calidad de vida y el bienestar de sus pacientes (39).

Las funciones de enfermería son desarrolladas por el personal de enfermería a través del proceso de enfermería, que incluye la admisión del paciente, la evaluación del paciente, el cuidado de las necesidades básicas del paciente, la gestión del tratamiento y otras funciones (39).

2.2.5 SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

El servicio de hospitalización está orientado a proporcionar cuidado básicos y especializados en un ambiente seguro, confortable, hospitalario y que genere satisfacción en el paciente y los familiares. Donde la atención brindada respete la autonomía y dignidad humana, también, respeta el derecho a la intimidad y confidencialidad. Con el fin, de asegurar altos estándares de calidad en la atención integral de los trabajadores de la salud. La calidez contribuye en gran medida al cuidado porque complementa las buenas relaciones interpersonales entre cuidadores y pacientes (40).

2.2.6 PACIENTE-USUARIO

El usuario es aquella persona que tiene una función específica. Por ende, es necesario que el usuario tenga de conocimiento de lo que hace teniendo un fin lógico y conciso (41).

El paciente es aquella persona que necesita asistencia médica por una dolencia o malestar que comprometa su salud, por consiguiente, Por lo tanto, es importante que los trabajadores de la salud que atienden a los pacientes siempre les expliquen su enfermedad y los tranquilicen (42).

2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.3.1 Hipótesis general

Hi: Existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención que brinda enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022.

Ho: No existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención que brinda enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi: Existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención que brinda enfermería, en su dimensión humano o interpersonal, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022.

Ho: No existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención que brinda enfermería, en su dimensión humano o interpersonal, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022.

Hi: Existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención que brinda enfermería, en su dimensión técnico científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022.

Ho: No existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención que brinda enfermería, en su dimensión técnico científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022.

Hi: Existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención que brinda enfermería, en su dimensión entorno o amenidades, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022.

Ho: No existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención que brinda enfermería, en su dimensión entorno o amenidades, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022.

CAPÍTULO III – METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

La metodología utilizada para este trabajo de investigación es hipotético y nos permite ver propiedades del mundo real. Es decir, usamos la lógica para hacer una serie de afirmaciones y llegar a un resultado. Este método conduce de la teoría general a la teoría concreta, y se puede decir que la corrección de los resultados y conclusiones depende de la validez de las premisas utilizadas como referencia (43).

3.2 Enfoque de la investigación

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, un método de recopilación y análisis de datos de diversas fuentes utilizando herramientas estadísticas, matemáticas y computacionales para obtener resultados (44).

3.3 Tipo de investigación

Este estudio es correlacional y no experimental. Este es un tipo de estudio en el que los investigadores miden dos variables para comprender y evaluar la relación estadística entre ellas (45).

3.4 Diseño de la investigación

El trabajo de investigación actual es de naturaleza fundamental y tiene como objetivo recopilar información que se suma al conocimiento existente de la información. Este análisis, como todos los demás debe especificar desde el principio el plan metodológico que determina los resultados presentados. Por ende, este trabajo se basa en un diseño horizontal. Esto es

significativo porque se analizó la relación entre las principales variables de estudio y fue transversal, debido a las variables involucradas se llegaron a medir una sola vez durante el desarrollo del trabajo en campo.

3.5 Población, muestra y muestreo

El presente trabajo de investigación, está conformado por una población una finita, los cuales se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina de un Hospital Nacional durante cuarto trimestre del año 2022. El tamaño de la población se calcula a partir de los registros de admisión y corresponde a 100 pacientes, la muestra de la población esta conformada por 80 pacientes.

La muestra se calculó utilizando la fórmula:

$$n = \frac{z^2 pqN}{\varepsilon^2(N - 1) + z^2 pq}$$

Donde:

n (tamaño de la muestra) = 80

N (tamaño de la población) = 100

Z (nivel de confianza – al 95%) = 1.96

e (error de estimación máximo – 5%) = 5%

p (probabilidad de éxito) = 50%

q (1- p, probabilidad de fracaso) = 50%

La muestra estimada es de 80 pacientes en las salas de un hospital nacional. El muestreo en el que todos tienen la misma probabilidad de ser probabilístico.

Criterios de inclusión

- Paciente mayor de 18 años.
- Pacientes hospitalizados a partir del primer día.
- Paciente orientado
- Paciente de ambos sexos.
- Paciente que hayan firmado el consentimiento informado.

Criterio de exclusión

- Paciente que no desea ser parte del estudio de la investigación
- Pacientes con problemas mentales.
- pacientes que no cumplan la edad de 18 años.
- Pacientes no aceptaron participar y no firmaron el consentimiento.

3.6 Variables y operacionalización

Anexo N°1: Operacionalización de variables

Variable N°1: Calidad

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Calidad de la atención	Es una calificación subjetiva del paciente para evaluar la calidad de la atención recibida por el personal de	La calidad de la atención se define como el estado de los servicios de salud percibidos por los pacientes.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Respeto - Ética 	Ordinal	Nivel bajo= 74 - 130 Nivel medio= 131 – 147 Nivel Alto= 148 - 161
			Técnico-científico	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Continuidad - Eficiencia - Efectividad - Eficacia 		
				<ul style="list-style-type: none"> - Orden 		

	enfermería durante una estancia hospitalaria (4).		Entorno	- Limpieza - Comodidad - Ambiente		
--	---	--	---------	---	--	--

Variable N°2: Satisfacción

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
Satisfacción del	Es una declaración positiva o negativa que hacen los	La satisfacción del paciente se define como el punto de vista importante, tomando en	Accesibilidad	5 preguntas	Ordinal	Insatisfecho= 68 - 134
			Explica y facilita	5 preguntas		
			Conforta	9 preguntas		

paciente	pacientes sobre cómo reciben los servicios de salud que les brinda el personal profesional de Enfermería (23).	cuenta la atención recibida durante la estancia hospitalaria, es importante porque se observan las dimensiones que resaltan y las probabilidades de cómo le gustaría ser atendido.	Se anticipa	10 preguntas		Medianamente satisfecho= 135 – 150
			Mantiene relación de confianza	9 preguntas		
			Monitorea y hace seguimiento	9 preguntas		

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Técnica

Este trabajo de investigación utiliza una aplicación de investigación que le permite interactuar directamente con los pacientes del hospital para obtener información para la investigación.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Para la adquisición de los datos se utilizan dos instrumentos, consistentes con las dos variables encontradas en el estudio. En el primer estudio de la primera variable “Calidad de Atención”, se utilizó un cuestionario desarrollado por el Lic. Danny Daniel Marcelo Mallqui en su estudio para determinar el grado de maestría en atención a la salud denominado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en ellos servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019” , El cuestionario constaba de 35 ítems que evaluaban la calidad del cuidado del personal de enfermería en el desempeño de sus funciones. Se dividen en tres dimensiones: La primera dimensión es la dimensión humana y cubre las preguntas 1-15, la segunda dimensión técnico científico que abarca la pregunta 16 al 30 y la tercera dimensión abarca del 31 al 35. El cuestionario es tipo escala tipo Likert y cada ítem se responde utilizando 5 criterios: nunca, rara vez, a veces, muchas veces y siempre. Los valores finales se encuentran según la escala de stannin para clasificar la calidad de la atención. Bueno, moderado, necesita mejorar. Por otro lado, el estudio de investigación utilizará el cuestionario (CARE Q) para medir la satisfacción del paciente, dicho instrumento va a permitir que, los pacientes que se encuentren hospitalizados pueden brindar una calificación de las conductas que observan por parte del personal de enfermería. Dicho instrumento fue desarrollado por Patricia Larson en el año 1981. El CARE-Q ha tenido una gran aceptación en la comunidad científica, por lo que ha sido traducido y validado en diferentes países. En Perú, este cuestionario fue aprobado por Gloria Judith. El cuestionario CARE-Q consta de 46 preguntas divididas en 6 subescalas: disponibilidad, explicación y facilitación, tranquilidad,

anticipación, mantenimiento de relaciones de confianza, monitoreo y seguimiento. Para la evaluación se utilizó una escala tipo Likert: 1=nunca, 2=a veces, 3=casi siempre, 4=siempre.

3.7.3 Validación

Instrumento N°1

La validación del cuestionario elaborado por el Lic. Danny Daniel Marcelo Mallqui “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en ellos servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019”, el instrumento fue sometido a la prueba respectiva. Para determinar la eficacia del instrumento se realizó una prueba de juicio de expertos y luego se aplicó una medida de concordancia denominada Índice Kappa, arrojando un puntaje de 77,96%, indicando buena concordancia.

Instrumento N°2

La validación del cuestionario CARE Q fue realizada por el Bach. Luis Miguel Segura Olano en la tesis “Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente las Mercedes-2017”, con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente, el cual tuvo una validación de 0,88 a 0,97%.

3.7.4 Confiabilidad

Instrumento N°1

Marcelo D, indicaron que para obtener la confiabilidad se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach arrojando una confiabilidad de 0.89%, por ende, mostro que el instrumento es confiable.

Instrumento N°2

Segura L, refirió que su estudio de investigación tuvo el objetivo de determinar la satisfacción del paciente que se encontraba hospitalizado en un Hospital regional – 2017, obteniendo como resultado la confiabilidad del cuestionario CARE Q con un valor de 0,97% de alfa de Cronbach.

3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Este trabajo de investigación fue sometido y evaluado por el Comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener para una revisión integral del trabajo de investigación y su aprobación. Luego, el trabajo de investigación se entregó al departamento responsable de la universidad para que apruebe su ejecución en coordinación con la directora de la escuela de enfermería.

Los datos obtenidos durante este estudio se ingresarán en una matriz creada en una aplicación de Microsoft Excel. Luego, los datos se exportan al paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 24.0, donde se procesan y se obtienen y utilizan tablas y gráficos estadísticos. Finalmente, los resultados que se obtuvieron serán plasmados en los gráficos (tablas y figuras), permitiéndonos una conclusión mas clara y concisa.

3.9 ASPECTOS ÉTICOS

Durante todo el proceso de la investigación se garantiza la protección de los datos de los pacientes, se mantiene el anonimato y se mantiene la ética de la investigación durante todo el proceso de investigación. Este estudio considera los siguientes principios biológicos:

No maleficencia: Durante el desarrollo del estudio no se realizaron procedimientos que pudieran dañar o afectar a los pacientes o cuidadores involucrados.

Justicia: Los participantes en este estudio fueron seleccionados sin discriminación. En otras palabras, todos tenían el mismo cuidado y respeto.

Beneficencia: Este principio cobra importancia cuando se refiere a pacientes y cuidadores sobre la necesidad de concientización en respuesta al dispositivo.

Autonomía: Los participantes en este estudio lo hicieron voluntariamente. Para ello, se proporcionó consentimiento informado explicando la justificación del estudio y el contenido de la participación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo del resultado

TABLA N°1 Datos sociodemográficos de los pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022 (n=80)

DATOS SOCIODEMOGRAFICOS		
Edad	Participantes	%
18 - 30 años	18	22.5%
31 - 40 años	28	35%
41 - 50 años	26	32.5%
50 a 60 años	8	10%
Total	80	100%
Sexo	Participantes	%
Femenino	44	55%
Masculino	36	45%
Total	80	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de medicina de un Hospital Nacional (n=80)

Después de ejecutar el proceso de recopilación de datos, la recopilación de información se procesó y se puso a disposición para su presentación tabular, lo que facilitó el análisis y la interpretación.

De acuerdo a la evaluación de los datos sociodemográficos representados en la tabla N°1, donde se llegó a entrevistar a 80 pacientes distribuidos en 5 servicios de medicina general de un Hospital Nacional, la cual se obtuvo la siguiente información:

Del total de la población que se entrevistó se puede decir que el 55% (44 personas) estaba conformado por el sexo femenino mientras que el 45% (36 personas) corresponde al sexo masculino, con respecto a los grupos etarios, se registró en la encuesta que el grupo conformado por pacientes de 31 – 40 años de edad esta representaba un 35% (28 personas), seguido de los grupos etarios que corresponden la edad de 41 – 50 años de edad esta representaba un 32.5% (26 personas), seguido de los grupos corresponde la edad 18 – 30 años de edad está representada un 22.5%(18 personas) y finalmente, el grupo etario que comprende la edad de 50 – 60 años de edad está representada un 10% (8 personas).

De la información anterior, podemos ver que la mayoría de los pacientes ingresados en los hospitales nacionales son mujeres, en su mayoría entre 31 y 40 años.

TABLA N°2 calidad de la atención respecto al cuidado brindado por el personal de enfermería al paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima – 2022(n=80)

Nivel de Calidad de atención	n	%
Nivel bajo	24	30%
Nivel medio	36	45%
Nivel alto	20	25%
Total	80	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de medicina en un Hospital Nacional (n=80)

Los datos de información recopilados de 80 pacientes ingresados en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional, mostraron que la calidad de la atención al paciente brindada por el personal de

enfermería fue calificada como moderada por el 45% (36.), el 30% (24 personas) en el nivel bajo, y finalmente el 25% (20 personas) en el nivel alto, los aspectos técnicos, científicos y humanos fueron los más valorados por los pacientes, y por el contrario los aspectos ambientales o institucionales. apreciado por los pacientes. Faltaba con respecto a las otras dimensiones mencionadas.

TABLA N°3 Calidad de la atención según sus dimensiones, respecto al cuidado brindado por el personal de Enfermería al paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional en Lima - 2022(n=80)

Dimensión	Nivel bajo		Nivel medio		Nivel alto		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Humana	26	32.5 %	31	38.8 %	23	28.7%	80	100%
Técnico científico	24	30%	36	45%	20	25%	80	100%
Entorno	30	37.5%	33	41.3%	17	21.3%	80	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de medicina en un Hospital Nacional (n=80)

En la dimensión humana, según los resultados alcanzados, la calidad de atención se clasificó como moderada en 38,8% (31 personas), baja en 32,5% (26 personas) y alta en 28,7% (23 personas). Las actividades de Dimensión Humana de las enfermeras incluyen: “Las enfermeras le brindan información clara y precisa”, “Las enfermeras visitan su habitación con frecuencia para controlar su salud”, y “Enfermeras La enfermera lo orienta para que pueda cuidarse”, “La enfermera se presenta y se presenta a ti” son algunas de las preguntas abiertas sobre el trabajo de los trabajadores de la salud. Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos, los aspectos científico-técnicos fueron alcanzados en un 45% (36 personas) en el nivel medio, 25% (20 personas) en el nivel alto y 30% (24 personas) en el bajo. nivel campo de arroz. Los puntos destacados de la actividad incluyen: "Las enfermeras organizan y realizan su trabajo", "Las enfermeras lo ponen a usted primero, sin importar lo que suceda a su alrededor", "Las

enfermeras se cuidan a sí mismas". La dimensión entorno o amenidades puntuó 41,3% (33 personas) en el nivel medio, 37,5% (30 personas) en el nivel bajo y 21,3% (17 personas) en el nivel alto. Las actividades relacionadas con aspectos ambientales o de esparcimiento incluyeron "Durante el día, la habitación estuvo limpia y ordenada", "Las enfermeras respetaron la limpieza al realizar los procedimientos", "Las enfermeras estaban al tanto de su estado de salud". No se lo cuente a nadie", y "Los muebles y la cama eran cómodos y útiles". En su recuperación, "siente que las instalaciones de la habitación son adecuadas para su estadía", lo que lleva a una calificación aceptable.

Tabla N°4 Nivel de la satisfacción del paciente respecto a la calidad de la atención recibido por la enfermera en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional en Lima – 2022 (n=80)

Nivel de satisfacción	n	%
Insatisfecho	24	30%
Medianamente satisfecho	34	42.5%
Satisfecho	22	27.5%
Total	80	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de medicina en un Hospital Nacional (n=80)

En cuanto a los resultados obtenidos para la segunda variable, la Tabla No. 4 muestra que la mayoría de los pacientes entrevistados se encuentran medianamente satisfechos con la atención brindada por las enfermeras, y el 42,5% (34 personas) Considerando que se encuentran en proceso de mejora, podemos observar que están satisfechos. Por otro lado, el 30% (24 personas) de los encuestados se sintieron insatisfechos con la atención que recibieron durante la hospitalización, se dan las razones. A su llamada 'Estas son algunas de las quejas de los pacientes. Finalmente, el 27,5% (22 personas) opinan que están satisfechos con la atención que les brinda el personal de enfermería.

TABLA N°5 Nivel de la satisfacción por dimensiones, respecto a la calidad de la atención recibido por la enfermera al paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional Lima - 2022(n=80)

Dimensión	Insatisfecho		Medianamente insatisfecho		Satisfecho		TOTAL	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Accesibilidad	27	33.8%	41	51.2%	12	15%	80	100%
Explica y facilita	26	32.5%	34	42.5%	20	25%	80	100%
Conforta	24	30%	33	41.3%	23	28.7%	80	100%
Se anticipa	26	32.5%	37	46.3%	17	21.3%	80	100%
Mantiene relaciones de confianza	25	31.3%	32	40%	23	28.7%	80	100%
Monitorea y hace seguimiento	26	32.5%	42	52.5%	12	15%	80	100%

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de medicina en un Hospital Nacional (n=80)

De acuerdo a la interpretación de datos obtenidos con la aplicación de la herramienta para la segunda variable podemos observar que los pacientes, en la dimensión accesibilidad, estuvieron medianamente satisfechos donde se obtuvieron el 51.2% (41 personas), considerando que la atención brindada no cubre todas las expectativas del paciente y que se encuentra en proceso de mejora. Por otro lado, el 33.8% (27 personas) se encuentra insatisfecho. y finalmente, se obtiene el 15% (12 personas) donde los pacientes refieren sentirse satisfechos por la atención brindada durante su estancia. En la dimensión explica y facilita se obtuvieron el 42.5% (34 personas) se encuentran medianamente satisfechos, por otro lado, el 32.5% (26 personas) se encuentran insatisfechos. Por último, se obtuvieron el 25% (20 personas) se encuentran satisfechos. Para la dimensión conforta se obtuvieron el 41.3% (33 personas) se encuentra medianamente satisfecho. Por otro lado, se obtuvieron el 30% (24 personas) refieren que se encuentran insatisfechos. Por último, se obtuvieron el 28.7% (23 personas) se encuentran satisfechas. Para la dimensión se anticipa se obtuvieron el 46.3% (37 personas) se encuentran medianamente satisfechos con la atención, por otro lado, el 32.5% (26 personas) se encuentran insatisfechos. Por último, el 21.3% (17 personas) se encuentran satisfechos. Para la dimensión mantiene relaciones de confianza se

obtuvieron el 40% (32 personas) se encuentran medianamente satisfechos, por otro lado, el 31.3% (25 personas) se encuentran insatisfechos. Por último, se obtuvieron el 28.7% (23 personas) se encuentran satisfechos. Para la dimensión monitorea y hace seguimiento se obtuvieron el 52.5% (42 personas), se encuentran medianamente satisfechos, por otro parte, el 32.5% (26 personas) no se encuentran satisfechos con la calidad de atención recibida por parte de los enfermeros y finalmente, el 15% (12 personas) se encuentran satisfechos por el servicio brindado.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Tabla N°6 calidad de la atención y su relación con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional Lima - 2022(n=80)

TABULACION CRUZADA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL PACIENTE						
			Calidad de atención de Enfermería			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Satisfacción del paciente hospitalizado	Insatisfecho	Recuento	21	3	0	24
		% dentro de la variable calidad de atención	87.5%	8.3%	0.0%	30.0%
	Medianamente satisfecho	Recuento	3	26	5	34
		% dentro de la variable calidad de atención	12.5%	72.2%	25.0%	42.5%
	Satisfecho	Recuento	0	7	15	22
		% dentro de la variable calidad de atención	0.0%	19.4%	75.0%	27.5%
Total		Recuento	24	36	20	80
		% dentro de la variable calidad de atención	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de medicina en un Hospital Nacional (n=80)

En la tabla N° 6 se observa que de los 80 pacientes que participaron del estudio, la mayoría se mostró algo satisfecha con el desempeño de sus enfermeras, siendo 3 personas (12,5%) indicando un bajo nivel

de calidad de atención, 26 personas (72,2%) indicaron media y 5 personas (25%) indicaron alta calidad de atención. Se desarrolló una prueba no paramétrica de chi-cuadrado para determinar la hipótesis general.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	75.948 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	77.443	4	<.001
Asociación lineal por lineal	50.589	1	<.001
N de casos válidos	80		

a.- 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.50

Podemos ver que la significación obtenida es de <0.001. Por lo tanto, en este estudio de investigación se rechazó la hipótesis nula al aceptar la hipótesis de investigación de que existe una asociación significativa entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada por las enfermeras que prestan servicios de atención en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional de Lima en 2022.

Tabla N°7 Relación entre la calidad de la atención, según la dimensión humana, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022(n=80)

TABULACION CRUZADA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, SEGÚN SU DIMENSIÓN HUMANA, CON LA SATISFACCION DEL PACIENTE.						
			Dimensión humana			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Insatisfecho	Recuento	21	3	0	24	

Satisfacción del paciente hospitalizado		% dentro de Dimensión humana	80.8%	9.7%	0.0%	30.0%
	Medianamente satisfecho	Recuento	5	23	6	34
		% dentro de Dimensión humana	19.2%	74.2%	26.1%	42.5%
	Satisfecho	Recuento	0	5	17	22
		% dentro de Dimensión humana	0.0%	16.1%	73.9%	27.5%
Total	Recuento	24	31	23	80	
	% dentro de Dimensión humana	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de medicina en un Hospital Nacional (n=80)

En la tabla N°7 se observa que de los 80 pacientes que están participando en el trabajo de investigación, se obtuvo que el nivel de satisfacción del paciente es predominantemente “medianamente satisfecho”, donde 5 participantes (19.2%) se refirieron a la calidad de atención, según su dimensión humana, como nivel bajo, 23 participantes (74.2%) refirieron la calidad como nivel medio y 6 personas (26.1%) refirieron la calidad de atención como nivel alto. Para la determinación de la primera hipótesis específica se procedió al desarrollo de la prueba no paramétrica de chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	72.228 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	74.932	4	<.001
Asociación lineal por lineal	50.582	1	<.001
N de casos válidos	80		

a.- 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.32.

Podemos ver que la significación obtenida es de <0.001, es por ello que rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis de investigación, afirmando que en este estudio de investigación si existe una

relación significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado y la calidad de atención, en su dimensión humana, brindado por el enfermero del servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima 2022.

Tabla N°8 Relación entre la calidad de la atención, según la dimensión técnico – científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022(n=80)

TABULACION CRUZADA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, SEGÚN SU DIMENSIÓN TÉCNICO - CIENTÍFICO, CON LA SATISFACCION DEL PACIENTE.						
			Dimensión técnico científico			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Satisfacción del paciente hospitalizado	Insatisfecho	Recuento	20	4	0	24
		% dentro de Dimensión técnico-científico	83.3%	11.1%	0.0%	30.0%
	Medianamente satisfecho	Recuento	4	23	7	34
		% dentro de Dimensión técnico-científico	16.7%	63.9%	35.0%	42.5%
	Satisfecho	Recuento	0	9	13	22
		% dentro de Dimensión técnico-científico	0.0%	25.0%	65.0%	27.5%
Total		Recuento	24	36	20	80
		% dentro de Dimensión técnico-científico	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de medicina en un Hospital Nacional(n=80)

En la tabla N°8 se observa que de los 80 pacientes que están participando en el trabajo de investigación, se obtuvo que el nivel de satisfacción del paciente es predominantemente “medianamente satisfecho”, donde 4 participantes (16.7%) se refirieron a la calidad de atención, según su dimensión técnico-científico, como nivel bajo, 23 participantes (63.9%) refirieron la calidad como nivel medio y 7 personas

(35%) refirieron la calidad de atención como nivel alto. Para la determinación de la segunda hipótesis específica se procedió al desarrollo de la prueba no paramétrica de chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	57.855 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	62.114	4	<.001
Asociación lineal por lineal	42.487	1	<.001
N de casos válidos	80		

a.- 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5.50.

Podemos ver que la significación obtenida es de <0.001 , es por ello que se procede a rechazar la hipótesis nula aceptando la hipótesis de investigación, afirmando que en este estudio de investigación si existe una relación significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado y la calidad de atención, en su dimensión técnico – científico, brindando por el enfermero del servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima 2022.

Tabla N°9 Relación entre la calidad de la atención, según la dimensión entorno, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima - 2022(n=80)

TABULACION CRUZADA SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, SEGÚN SU DIMENSIÓN ENTORNO, CON LA SATISFACCION DEL PACIENTE.						
			Dimensión entorno			Total
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
	Insatisfecho	Recuento	20	4	0	24
		% dentro de Dimensión entorno	66.7%	12.1%	0.0%	30.0%
		Recuento	10	18	6	34

Satisfacción del paciente hospitalizado	Medianamente satisfecho	% dentro de Dimensión entorno	33.3%	54.5%	35.3%	42.5%
	Satisfecho	Recuento	0	11	11	22
		% dentro de Dimensión entorno	0.0%	33.3%	64.7%	27.5%
Total		Recuento	30	33	17	80
		% dentro de Dimensión entorno	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes del servicio de medicina en un Hospital Nacional(n=80)

En la tabla N°9 se observa que de los 80 pacientes que están participando en el trabajo de investigación, se obtuvo que el nivel de satisfacción del paciente es predominantemente “medianamente satisfecho”, donde 10 participantes (33.3%) se refirieron a la calidad de atención, según su dimensión entorno, como nivel bajo, 18 participantes (54.5%) refirieron la calidad como nivel medio y 6 personas (35.3%) refirieron la calidad de atención como nivel alto. Para la determinación de la tercera hipótesis específica se procedió al desarrollo de la prueba no paramétrica de chi-cuadrado.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	41.204 ^a	4	<.001
Razón de verosimilitud	49.642	4	<.001
Asociación lineal por lineal	36.040	1	<.001
N de casos válidos	80		

a. 1 casillas (11.1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4.68.

Podemos ver que la significación obtenida es de <.001, es por ello que se procede a rechazar la hipótesis nula aceptando la hipótesis de investigación, afirmando que en este estudio de investigación si existe una relación significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado y la calidad de atención, en su

dimensión entorno, brindando por el enfermero del servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima 2022.

4.1.3 Discusión de resultados

La calidad en la atención y la satisfacción del paciente siempre han estado en el centro de atención en la atención a los pacientes del sistema de salud. Ahora es el momento en que las organizaciones de atención médica (hospitales) se esfuerzan cada vez más por brindar una atención más integral y de mayor calidad, donde la calidad de la atención va más allá. Por este motivo, dicho estudio de investigación quiere lograr “Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima – 2022”. A continuación, se analizó los resultados confrontándolos con los antecedentes.

Hubo una relación estadísticamente entre la calidad de la atención y satisfacción del paciente ($p < 0,05$). Pues, la satisfacción que refiere el paciente viene a ser un parámetro primordial y fundamental calidad de la atención, convirtiéndose en pieza clave para el paciente, siendo así, se tomará en cuenta en el servicio de atención que reciban. Hallazgos similares tuvo el autor Pecho N, que se observó en sus resultados la relación estadística que guardan ambas variables que son la calidad de la atención y satisfacción del paciente (16). De igual manera, la autora Rosario S. evidencio que sus resultados son similares a los expuestos en este trabajo de investigación, siendo así, que encontramos relación significativa de las variables de estudio (10). Por último, la autora Rafael S. refiere que su trabajo de investigación concuerda con los resultados mostrados y se encuentra conforme con su trabajo desarrollado (14). la calidad de la atención es considerado como una atención centrada en las personas, familias y comunidad, por ende, dichos servicios de salud ofrecidos a las personas deben tener un nivel óptimo, con el fin de conseguir resultados de salud deseable, es así que el autor Ruiz-Cerino manifiesta es su investigación “la calidad es un conjunto de acciones que están dirigidos hacia la excelencia en los servicios otorgados y por ende lograr la satisfacción del paciente”, donde el personal de salud tiene la

responsabilidad de ofrecer una calidad de atención óptima al paciente dentro de la institución que labora, por ende, esto es parte de la ética profesional, leyes y normas. Dicho estudio halló una percepción del cuidado ligeramente aceptable y con mayor alteración en los componentes interpersonales y confort (1). En la actualidad existen varios escenarios en las investigaciones que evidencian la ausencia de calidad brindado por parte del personal de enfermería, es así que el autor Febres manifiesta “deficiencias en la calidad de atención y satisfacción del paciente” (3), en mención a los anteriores, el autor Guevara Carranza expresa que en la mayoría de los hospitales la calidad de atención y satisfacción del paciente es de nivel bajo, por ello, se debe tener en cuenta que la calidad de atención que se brinda en el servicio abarca con la respuesta de la disponibilidad que tiene la enfermera (o) antes y después de una atención brindada al paciente. Dicha capacidad va ir de la mano con la voluntad del profesional de salud, construyendo así lazos de confianza paciente – enfermero (3).

Hubo una relación estadísticamente entre las dimensiones de la calidad, respecto al cuidado brindado por el personal de Enfermería al paciente hospitalizado en el servicio de medicina general. Esto indicó que la dimensión humana en relación con la satisfacción del paciente ($p < 0,05$). De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que el 74.2% corresponde a la calidad de atención según su dimensión humana como nivel medio. Por otro lado, la autora Alison F. evidenció con sus resultados que la dimensión humana según la calidad se encuentra en un nivel bajo (9). El autor Rafael S. observa lo contrario se obtuvo el 95% dimensión humana siendo un nivel alto (14). Por último, el autor Fonseca D. obtuvo los mismos resultados que la autora anterior (15). La dimensión humana son características que forman parte de la persona y se evidencia de forma particular en nuestro mundo.

Hubo una relación estadísticamente entre la dimensión técnico – científico, respecto a la calidad que brinda el personal de enfermería, la cual es de ($p < 0,05$). De acuerdo a los resultados obtenidos el 16,7% corresponde al nivel bajo, el 63,9% es de nivel medio y el 35% refirieron la calidad de atención como

nivel alto. Por consiguiente, el autor Rosario S obtuvo resultados similares las cuales seguir siendo motivo de capacitación (10). El autor Rafael S. sus resultados obtenidos fueron parecidos a nuestra investigación, el 94,7% corresponde a un nivel medio. El autor Alison F. obtuvo resultados similares a lo expuesto, el 89,3% en nivel medio (14). Por último, el autor Fonseca, observa que sus resultados son similares a los resultados de esta investigación. La dimensión técnico científico será aquella que busca mejoras de acciones las cuales nos permita realizar procedimientos con seguridad, brindando atención en nuestros servicios, así como, proponer a conseguirla efectividad de los resultados.

Hubo una relación estadísticamente entre la dimensión entorno, respecto a la calidad que brinda al personal de salud, la cual es ($0 < 0,05$), de acuerdo con estos resultados podemos decir que el 54,5% corresponde a la calidad media, el 35,3% corresponde a la calidad de nivel alto y el 33,3% es la baja calidad. Por consiguiente, el autor Rafael (14) se observa que el 92,2% corresponde a la dimensión entorno, por ello, podemos decir que tiene similares resultados a este trabajo de investigación.

CAPÍTULO V-CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

La calidad de la atención en relación a la satisfacción del paciente tiene que ver con actividades que brindan el enfermero a los pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de medicina general en un hospital nacional en su mayoría tiene “nivel medio”, a pesar de ello la respuesta respecto al nivel de satisfacción es “medianamente satisfecho”. Asimismo, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron que responden a las hipótesis específicas en estudio de las dimensiones consideradas hay mayor énfasis a las dimensiones humana y técnico – científico, dejando en mínimo porcentaje la dimensión entorno. Por lo tanto, podemos determinar que:

- Se evidenció que si existe una relación estadísticamente entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima - 2022.
- Se evidenció que si existe una relación estadísticamente entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima - 2022.
- Se evidenció que si existe una relación estadísticamente entre la dimensión técnico- científico y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima - 2022.
- Se evidenció que si existe una relación estadísticamente entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima - 2022.

5.2 Recomendaciones

- Se sugiere al centro de atención sensibilizar al personal de salud (enfermera) mediante capacitaciones que abarquen temas que ayuden en su desarrollo de sus habilidades, asertividad, y sensibilizar por el prójimo.
- Se sugiere que el Hospital Nacional tenga un área de calidad, y dicha área un área de investigación que sea capaz de profundizar temas de niveles de calidad y satisfacción de los pacientes a través de instrumentos que aporten a futuras investigaciones y mejoras de dichos criterios a mejorar.
- Se sugiere que los pacientes atendidos en este hospital nacional tienen alguna queja, reclamo, pedido y sugerencia escriban en el libro de reclamaciones, con el fin que los directivos del hospital busquen fortalecer el servicio mediante mejoras, y así el beneficio de los pacientes que se atienden en dichos hospitales.

- Se sugiere reafirmar la cultura de calidad de las atenciones que se le brinden al paciente mediante los instrumentos físico de enfermería que son el formato de registro de enfermería y la hoja de educación al paciente.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS

- 1.- Richards D, Services H, Hilli A, Claire F, Frost J, Lecturer S. Fundamental nursing care : A systematic review of the evidence on the effect of nursing care interventions for nutrition , elimination , mobility and hygiene. J Clin Nurs [Internet] 2018 [citado 03 de agosto de 2022]; 27(1): 2179-2188. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6001513/pdf/JOCN-27- 2179.pdf>
- 2.- Abbasi-Moghaddam M, Zarei E, Bagherzadeh R, Dargahi H, Farrokhi P. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. BMC Health Services Research [Internet] 2019 [citado 04 de agosto de 2022]; 19(1): 1-7. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019- 3998-0>
- 3.- Ruiz-Cerino J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2020 [citado 2022 Agosto 05]; 5(14): 174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es. Epub 17-Feb-2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
- 4.- Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2021. [Citado el 08 de agosto de 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- 5.- Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem de Donabedian em pacientes hospitalizados com Dor.[Internet]. 2020 [citado 06 de agosto 2022]; vol. (26): 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es. Epub 22-Dic-2020. <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
- 6.- Fariño J, Cercado A, Vera E. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. [Internet]. 2018, abril. [citado 06 de agosto de 2022]; vol. (39): 32. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- 7.- Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019 [Internet]. Lima, Perú: Ministerio de salud [Citado el 06 de agosto del 2022]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_E STADISTICO_SUSALUD_2019.pdf

- 8.- Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. [Internet]. 2020 [citado el 05 de agosto de 2022]; 20(3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
- 9.- Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para grado de magíster]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.
- 10.- Salazar R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca [Tesis para grado de magíster] Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2019.
- 11.- Gimeno A, Franco A, Montero C, Montero C, Arponen S, García E. Analysis of adherence to HIV-positive quality of care indicators and their impact on service quality perceptions in patients. Health and Quality of Life Outcomes [Internet] 2020, marzo [citado el 10 de agosto de 2022]; 18(1): 185. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7294604/pdf/12955_2020_Article_1441.pdf
- 12.- Barrios F, Calvo A, Velicia F, Criado F, Leal A. Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale. International Journal of Environmental Research and Public Health [Internet] 2020, junio [citado el 11 de Agosto de 2022]; 17(14): 1-15. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7400537/pdf/ijerph-17-05111.pdf>
- 13.- Feo R, Conroy T, Jangland E, Muntlin Å, Brovall M, Parr J. Towards a standardised definition for fundamental care: A modified Delphi study. Journal of Clinical Nursing [Internet] 2018, junio [citado el 17 de agosto de 2022]; 27(1): 2285-2299. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29278437/>
- 14.- Castellón R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. [Tesis para optar el grado de master]. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2019.

- 15.- Fonseca D. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo. [Tesis para optar el grado de Licenciada]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017.
- 16.- Pecho N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020 [tesis para optar la maestría]. Lima-Callao: Universidad Nacional del Callao; 2020.
- 17.- Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestro]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018.
- 18.- Trincado Agudo María Teresa, Fernández Caballero Emilio. Calidad en enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 1995 Abr [citado el 07 de septiembre de 2022] ; 11(1): 1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es.
- 19.- Cabadas R, Calidad asistencial,¿De que estamos hablando? [Internet]. 2015 may. [Citado 08 de septiembre 2022]; 20(2): pp79-82. Disponible desde: https://www.researchgate.net/publication/286869665_Calidad_asistencial_De_que_estamos_hablando
- 20.- López Corpas Carmen María. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index Enferm [Internet]. 2018 Jun [citado el 08 de septiembre de 2022] ; 27(1-2): 107-107. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es.
- 21.- Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm IMSS. [Internet]. 2020 [citado 10 de septiembre 2022] ; 28(1):pp5-14. Disponible desde: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>
- 22.- Firmino Bezerra Sara Taziana, Mesquita Lemos Aline, Costa de Sousa Sandra Maria, Lima Carvalho Carolina Maria de, Carvalho Fernandes Ana Fátima, Santos Alves Maria Dalva. Promoción de la salud: la calidad de vida en las prácticas de enfermería. Enferm. glob. [Internet]. 2013 Oct

[citado 13 de septiembre 2022] ; 12(32): 260-269. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000400016&lng=es.

23.- Guevara Carranza J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis para optar el grado maestría] Chiclayo-Perú; Universidad César Vallejo-Escuela de posgrado; 2018.

24.- González Y, Gauto L, Portillo S, Ordano N, Rojas A, Alcaraz P. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet]. diciembre de 2018 [citado el 22 de septiembre de 2022]; 10(2): 58-75. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en. <https://doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.058-075> .

25.- Contreras M, Enrique C. La calidad del Servicio y la Satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de Marketing. 2011; 10(2): 146-162.

26.- Al-Abri R. Amina Al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>

27.- Mercado Cuello L. Calidad en la consulta Domiciliaria Basado en el instrumento CareQ- Caring Assessment Instrument que mide la satisfacción del usuario en Enfermería, 2018. [Tesis para optar el grado de maestría] Bogotá-Colombia; Universidad Santo Tomas – Escuela de Postgrado; 2018

28.- Bautista Beltrán M. Calidad de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el área de medicina General de un Hospital Estatal de Lima, 2021. [Tesis para optar el grado de Licenciada] Lima-Perú; Universidad Interamericana para el Desarrollo – Escuela de Pregrado; 2021.

29.- Navarrete T, Fonseca F, Barría M. Humanized Care from the Perception of Oncology Patients from Southern Chile. Invest Educ Enferm. [Internet] 2021 [citado el 24 de septiembre 2022]; 39(2): Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8253523/>

- 30.- Timmers T, Janssen L, Kool R, Kremer J. Educating Patients by Providing Timely Information Using Smartphone and Tablet Apps: Systematic Review. *J Med Internet Res* [Internet] 2020 [citado 25 de septiembre de 2022]; 22(4): e17342. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32281936/>
- 31.- Greene J, Samuel H. Building Patient Trust in Hospitals: A Combination of Hospital-Related Factors and Health Care Clinician Behaviors. *Jt Comm J Qual Patient Saf.* [Internet] 2021 [citado 26 de septiembre de 2022]; 21: 00236-1. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34654668/>
- 32.- Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2017 Mar [citado el 23 de septiembre 2022] ; 20(1): 66-75. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es.
- 33.- Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2008 Dic [citado el 26 de septiembre] ; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
- 34.- Silva J, Macías B, Tello E, Delgado G. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT* [Internet]. 2021 Jun [citado 27 de septiembre 2022] ; 15(2): 85-101. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es. Epub 14-Abr-2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
- 35.- Lagoueyte Gómez M. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. *Universidad Rev. Ind.Santander. Salud* [Internet]. agosto de 2015 [citado el 28 de septiembre de 2022]; 47(2): 209-213. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en.
- 36.- Kuerten P, Lenise Do Prado M, De Gasperi P, Fabiane L, Waterkemper R. El cuidado y la enfermería. *av.enferm.* [Internet]. julio de 2009 [citado el 28 de septiembre de 2022]; 27(1): 102-109. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002009000100011&lng=en.

- 37.- Castelo W, García S, Viñan J. Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital General Santo Domingo- Ecuador. *Archivo Médico Camagüey* [Internet] 2020 [citado el 24 de septiembre 2022]; 24(6): 12. Disponible en: <http://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/7169/3865>
- 38.- Soza L. Cumplimiento de las funciones de la enfermera profesional que labora en el Hospital Regional Dr. Ernesto Sequeira Blanco Bluefields, RAAS, enero-junio 2007. [Tesis para optar el grado de maestría] Bluefields-Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2007.
- 39.- Rojas Rivera Rebeca. Rol del cuidado enfermero y la percepción del usuario externo en el primer nivel de atención, Centro De Salud Uliachín, 2017. [Tesis para optar el grado de maestría] Cerro de Pasco-Perú; Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019
- 40.- Moreno Monsiváis María Guadalupe, Interrial Guzmán M^a Guadalupe. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. *Index Enferm* [Internet]. 2012 Dic [citado el 24 de septiembre de 2022] ; 21(4): 185-189. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000300002&lng=es. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962012000300002>.
- 41.- Boton S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de Enfermería en el centro de atención permanente Cap de Cunen, 2017. [Tesis para optar el grado de maestría] Quiche-Guatemala; Universidad Rafael Landivar; 2017
- 42.- León-Jiménez Franco. El paciente y el personal de salud: Visiones e intereses diferentes. *Rev Med Hered* [Internet]. 2015 Oct [citado el 04 de octubre de 2022] ; 26(4): 272-273. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2015000400011&lng=es.
- 43.- Abreu Jose L. El método de la investigación. *International Journal of Good Conscience*. 2014; Vol.9 (3): 195-204.
- 44.- Alan Neill David, Cortez Suarez Liliana. *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. 1ra Edición. Machala-Ecuador: editorial UTMACH; 2018.

45.- Sánchez Carlessi Hugo, Reyes Romero Carlos, Mejía Sáenz Katia. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 1ra Edición. Lima-Perú: editorial URPVI; 2018

ANEXOS

ANEXO N°2 – INSTRUMENTO EMPLEADOS PARA LA INVESTIGACIÓN

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A.- PRESENTACIÓN

Buenos días Sr. Sra. Mi nombre es Maria Paula Monzon Fuentes alumnos egresado de la Universidad Privada Norbert Wiener, en la actualidad me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SATIFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL ÁREA DE MEDICINA GENERAL EN UN HOSPITAL NACIONAL EN LIMA - 2022” este trabajo tiene como finalidad el poder obtener información del paciente sobre la calidad de atención que brinda el enfermero(a) en los servicios de medicina general; para lo cual solicito su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas del cuestionario, recordándoles que la participación de dicho cuestionario es de forma anónima y voluntaria. Agradezco de antemano su participación.

B.- INSTRUCCIONES

A continuación, encontraras una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera(o). señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

N= NUNCA, RV= RARAVEZ, AV=A VECES, AM= A MENUDO, S=SIEMPRE

Recuerda que no existe respuesta buenas ni malas, asegúrate de responder todas las preguntas.

C.- DATOS GENERALES

Edad

18 – 30 años () (1)

31 – 40 años () (2)

41 – 50 años () (3)

51 – 60 años () (4)

Sexo

Masculino () (1)

Femenino () (2)

Días de hospitalización

1 – 2 días () (1)

3 – 4 días () (2)

5 – 6 días () (3)

>7 días () (4)

D.- CONTENIDO

ENUNCIADOS		N	R	A	A	S
			V	V	M	
DIMENSION HUMANA	1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.				
	2	La enfermera le da información clara y precisa.				
	3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
	4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
	5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
	6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
	7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
	8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
	9	La enfermera lo escucha con atención.				
	10	La enfermera habla con usted amablemente.				
	11	La enfermera respeta sus creencias y costumbres				
	12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
	13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
	14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
	15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				

DIMENSION TECNICO CIENTIFICO	16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico					
	17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
	18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento					
	19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
	20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
	21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
	22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
	24	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
	25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
	26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
	27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	29	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.					
	30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
	31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					

DIMENSION ENTORNO	32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
	33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
	34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
	35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

SEXO: _____ EDAD: _____

ITEMS DEL INSTRUMENTO

	DIMENSIONES - ITEMS	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerles medidas que alivian el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				

4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted misma.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORTA					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				

14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para Prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para				

	usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizando algún procedimiento se concentrará únicamente y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda metas razonables				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera la ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su Cuidado.				

32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y Allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona Individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que aporta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				

41	La enfermera es organizada en su organización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				
TOTAL					

ANEXO N°3 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima en el año 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión humana, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima en el 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión técnico científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima en el 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Identificar cual es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión humana, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p> <p>Identificar cual es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión técnico-científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería, en su dimensión humano o interpersonal, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería, en su dimensión humano o interpersonal, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p>	<p>Variable 1</p> <p>CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Humana • Técnico científico • Entorno <p>Variable 2</p> <p>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad • Explica y facilita • Conforta • Se anticipa • Mantiene relaciones de confianza • Monitorea y hace seguimiento 	<p>TIPO</p> <p>El presente estudio es de tipo correlacional de corte longitudinal.</p> <p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>ALCANCE</p> <p>Básico</p> <p>Es no experimental porque no se manipula la variable de estudio.</p> <p>Es de tipo descriptivo porque permite conocer la situación a través de una descripción precisa de las actividades, procesos y personas que intervienen en la investigación.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>La población esta compuesta por pacientes hospitalizados en el servicio de medicina general en un hospital nacional.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión entorno, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima en el 2022?</p>	<p>Identificar cual es la relación entre la calidad de la atención de enfermería, según la dimensión entorno, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p>	<p>Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería, en su dimensión técnico científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería, en su dimensión técnico científico, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p> <p>Hi: Existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería, en su dimensión entorno o amenidades, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería, en su dimensión entorno o amenidades, con la satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un Hospital Nacional en Lima en el 2022.</p>	<p>La muestra será obtenida de acuerdo a los criterios de inclusión determinados por la investigación.</p>
--	---	---	--

ANEXO N°4 CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores : Maria Paula Monzon Fuentes
Título : “Calidad de la atención de Enfermería y Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional en
Lima-2022”

Propósito del Estudio: Estamos invitando a Usted a participar en un estudio llamado “Calidad de la atención de Enfermería y Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional en Lima-2022”. Es un estudio desarrollado por el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, Maria Paula Monzon Fuentes. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un Hospital Nacional en Lima en el 2022. Su ejecución ayudará a evaluar su nivel de satisfacción, así como también el nivel de calidad de atención brindado por parte de Enfermería.

Procedimientos:

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

- Se le explicara de que se trata el estudio de investigación y en que consiste el cuestionario.
- Se le brindara el presente consentimiento para el requerimiento de su firma.
- Se le entregara los cuestionarios, el cual debe de llenar según su perspectiva.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 minutos. Las informaciones dadas serán solamente de conocimiento del investigar y su asesora, quienes garantizan la confidencialidad y respeto a la privacidad, en el informe final de la investigación será publicado no siendo mencionado los nombres de los participantes.

Riesgo: Su participación en el estudio de investigación no genera perjuicios y/o gastos que afecten a su integridad personal o familiar.

Beneficios: Esta investigación tiene en sus cuestionarios evaluar, en que dominios hace falta mejorar en la institución que usted trabaja para que su calidad de vida mejore y su satisfacción a la hora de laborar incremente y pueda brindar una atención de calidad a los pacientes.

Costos e incentivos: Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico, ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Se guardará la información con códigos y no con sus datos personales. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identidad de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante: Si usted se siente incómodo durante el proceso, 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 con la investigadora Maria Paula Monzon Fuentes con número de teléfono 943297242. si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al comité institucional de ética para la investigación de la universidad privada Norbert Wiener, teléfono 01- 706 5555 anexo 3286

Consentimiento: Acepto voluntariamente participar en este estudio, 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:

DNI:

Investigador

Maria Paula Monzon Fuentes

DNI: 70071654