



**Universidad
Norbert Wiener**

Escuela de Posgrado

Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción
del paciente en el servicio de hospitalización del
Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen,
Lima – Perú, 2022

**Tesis para optar el grado académico de Maestro De
Gestion En Salud**

Presentado por:

Luján Paredes, Margarita Mercedes


Código ORCID: 0000-0002-9684-5918

Asesor: Mg. Hermoza Moquillaza, Rocío Victoria

Código ORCID: 0000-0001-7690-9227

Lima- Perú

2022

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

Yo, **Margarita Mercedes Luján Paredes** Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA – PERÚ, 2022”** Asesorado por la docente: **Mg. Rocío Victoria Hermoza Moquillaza** Con DNI 40441142 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227> tiene un índice de similitud de 20 (veinte)% con código oid:14912:217429944 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



Firma

.....
 Firma de autor 1
 Nombres y apellidos del Egresado
 Margarita Mercedes Luján Paredes
 DNI: 06772294

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 Rocío Hermoza Moquillaza
 DNI: 40441142

Lima, 23 de marzo de 2023

Tesis

**“CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA
– PERÚ, 2022”**

Línea de investigación

Economía, Empresa y Salud

Asesor: Mg. Hermoza Moquillaza, Rocío Victoria.

Código ORCID: 0000-0001-7690-9227.

DEDICATORIA

El actual estudio esta dedicado a mi familia, que diariamente me han otorgado el sustento motivacional en los diferentes ámbitos de mi vida diaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por la bendición brindada en el día a día y la oportunidad de mejorar como persona y profesional.

A la Escuela de Postgrado de la Universidad Norbert Wiener, por compartir sus enseñanzas y permitirnos adquirir nuevas competencias profesionales y personales en el área de enfermería.

Índice

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
Índice de Tablas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica.....	5
1.4.2. Metodológica.....	6
1.4.3. Práctica.....	6
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas.....	13
2.3. Formulación de Hipótesis.....	23
2.3.1. Hipótesis general.....	23
2.3.2. Hipótesis específicas.....	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	25
3.1. Método de la investigación.....	25

3.2. Enfoque de la investigación	25
3.3. Tipo de investigación	25
3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, muestra y muestreo	26
3.6. Variables y operacionalización.....	28
3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.1. Técnica	31
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	31
3.7.3. Validación	32
3.7.4. Confiabilidad	33
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9. Aspectos éticos.....	34
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
4.1 Resultados	35
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	35
4.1.2. Prueba de hipótesis	39
4.1.3. Discusión de resultados	47
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1 Conclusiones.....	54
5.2 Recomendaciones	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS.....	65
Anexo 1: Matriz de consistencia	66
Anexo 2: Instrumentos	67
Anexo 3: Validez de los instrumentos	73
Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos.....	75
Anexo 5: Formato de consentimiento informado	76
Anexo 6:	77
Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin.....	78

Índice de Tablas

Tabla N°01: “Datos sociodemográficos de los pacientes del servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”.....	36
Tabla N° 02: “Calidad de cuidado en enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”	37
Tabla N° 03: “Calidad de cuidado en enfermería según sus dimensiones, en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”	37
Tabla N° 04: “Satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”	38
Tabla N° 05: “Satisfacción del paciente según sus dimensiones, en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”.....	39
Tabla N° 06: Prueba de Normalidad – Kolmogorov - Smirnov.....	40
Tabla N° 7: “Correlación de variables de estudio: Calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente”.....	42
Tabla N° 8: “Correlación de variables de estudio: Dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente”.....	44
Tabla N° 9: “Correlación de variables de estudio: Dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente”	45
Tabla N° 10: “Correlación de variables de estudio: Dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente”	47

Resumen

Objetivo: Establecer la relación existente entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital de EsSalud. **Materiales y métodos:** Estudio con metodología cuantitativa, aplicada, no experimental, correlacional y transversal, en la que se aplicaron dos cuestionarios válidos y confiables a una población conformada por 100 pacientes, con una muestra de 80 participantes. **Resultados:** Se encontró que el 62.5% y 37.5% de pacientes encuestados percibieron una satisfacción en un nivel medio y alto respectivamente y el 63.8%, 33.8% y 2.4% de pacientes señalaron una calidad de cuidado de enfermería en un nivel medio, alto y bajo respectivamente. Se concluye que la calidad de cuidado que brinda la enfermera se correlaciona significativa, positiva y perfectamente con la satisfacción que percibe el paciente ($Rho= 0.942$ y $p=0.000$).

Palabras claves: Calidad, Cuidado, Satisfacción, Paciente, Enfermería (Fuente: DeCS).

Abstract

Objective: To establish the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of hospitalized patients in an EsSalud hospital. **Materials and methods:** Study with quantitative, applied, no experimental, correlational and cross sectional methodology, in which two valid and reliable questionnaires were applied to a population made up of 100 patients, with a sample of 80 participants. **Results:** It was found that 62.5% and 37.5% of surveyed patients perceived satisfaction at a medium and high level, respectively, and 63.8%, 33.8% and 2.4% of patients indicated a quality of nursing care at a medium, high and low level. low respectively. It is concluded that the quality of care provided by the nurse correlates significantly, positively and perfectly with the satisfaction perceived by the patient ($Rho= 0.942$ and $p=0.000$).

Keywords: Quality, Care, Satisfaction, Patient, Nursing (Source: DeCS).

Introducción

El presente estudio abarca los capítulos siguientes que integran el informe final. En cuanto al capítulo I, abarca la situación del problema en relación a la calidad de cuidado que ofrece enfermería y la satisfacción que percibe el paciente en un hospital nacional de EsSalud Lima – Perú 2022, presentando como justificación el incremento de conocimientos sobre las variables de estudio y las estrategias de gestión que se plantearán en base a los resultados obtenidos con el propósito de beneficiar a los pacientes y enfermeras. En relación al capítulo II, se mencionan a antecedentes internacionales y nacionales, siendo los estudios realizados en el país los que han relacionado las variables estudiadas. La base teórica se desarrolló mencionando la definición, variables y formas de evaluación de la calidad de cuidado que ofrece enfermería y la satisfacción del paciente. En el capítulo III, se caracteriza la metodología del estudio, siendo éste aplicada, no experimental, correlacional y transversal, donde se aplicaron dos cuestionarios validados a 80 pacientes, previa firma de consentimiento informado. Para finalizar, en los capítulos IV y V, se reportan los resultados encontrados por medio de tablas y en cuanto a las hipótesis, éstas se contrastaron por medio del Coeficiente de correlación de Spearman, para después de ello culminar con las conclusiones y recomendaciones propuestas en relación a los datos encontrados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente la calidad en salud es uno de los pilares de todo proceso de gestión, en razón que representa las bases de una atención oportuna y segura, además de otorgar mayores beneficios a la población en los diferentes procesos de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, motivo por el cual una atención de elevada calidad es considerada un factor prevenible de 8 millones de decesos en promedio relacionados a una atención ofrecida con una calidad deficiente (1).

En ese sentido, la Organización Mundial de la Salud reporta que una atención ofertada con altos índices de calidad evitaría anualmente casi 1 millón de decesos relacionados a tuberculosis, 2 millones y medio de muertes debido a una enfermedad cardiaca, 1 millón de fallecimientos de niños que recién nacen y medio millón de muertes maternas, además de evitar una pérdida económica anual de 1.5 billones de dólares (2).

De manera paralela, el monitoreo y supervisión de los procesos de atención en salud representan en la actualidad, actividades regulares dentro de las gestiones sanitarias, siendo una de las más destacadas las evaluaciones de la calidad que se miden mediante la percepción de la

satisfacción del paciente, es decir, la opinión de los pacientes se ha convertido en uno de los insumos básicos en el planteamiento de una análisis situacional de una institución en salud, además de ser considerado como una oportunidad de mejora dentro de los procesos sanitarios donde el paciente es atendido, siendo por ello necesario su participación en el planteamiento de políticas públicas que favorezcan una atención oportuna, segura y de calidad (3).

En relación a ello, la satisfacción del paciente ya no solo representa un factor de la atención ofertada, sino que es considerada como un objetivo evaluable y una meta institucional, donde un paciente satisfecho refleja la calidad de los servicios ofertados, es decir, un paciente que percibe un elevado grado de satisfacción en cuanto al cuidado de enfermería puede considerarse como el resultado de una atención de calidad, donde dicho profesional ha valorado, diagnosticado, planificado, intervenido y evaluado las necesidades del paciente de forma integral y segura (4).

En dicho contexto se han planteado una serie de estudios donde señalan la calidad de cuidado de la enfermera y la satisfacción que señalan los pacientes, siendo alguno de ellos, el propuesto por Elhan et al (5) donde reporta que el 70.5% de pacientes encuestados refirieron sólo una satisfacción moderada respecto a la calidad de atención ofertada por la enfermera y Castro y Cadena (6) señala una situación similar y reporta que el 64.6% de pacientes percibieron un nivel de insatisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero.

De manera similar en el Perú se han propuesto estudios con las mismas variables de estudio donde Diaz y Encalada (7) reporta que el 67.5% y 16.3% de pacientes encuestados señalan un nivel medio y bajo de satisfacción respectivamente en cuanto a la calidad de cuidado de la enfermera. Torres (8) señala resultados similares y reporta que el 40% y 21.4% de pacientes

refirieron una satisfacción media y baja respectivamente en relación a la calidad de cuidados brindado por las enfermeras.

En ese sentido, es importante resaltar la labor que realiza la enfermera durante los procesos que brinda sus cuidados a los pacientes hospitalizados, partiendo de una valoración integral basada en técnicas de recolección de datos como la entrevista y examen físico, para después de un análisis emitir un juicio de valor mediante un diagnóstico y con ello proponer un plan de cuidados respaldado en un marco teórico y aplicarlo de forma inmediata con la finalidad de satisfacer la necesidad de los pacientes y evaluar dichas acciones con el objetivo de determinar la eficacia y eficiencia de sus cuidados, teniendo como actor principal al paciente y la percepción de su satisfacción como indicador de calidad (9).

En ese sentido, durante las actividades profesionales como enfermera del área de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen se identificaron procesos relacionados a la atención que ofrece la enfermera, donde los pacientes referían: “a veces las enfermeras no nos hacen caso cuando las llamamos”, “no me informan sobre los medicamentos que me están poniendo”, “no me llaman por mi nombre sino por el número de mi cama”, “no informan a mis familiares sobre mi condición de salud”, “a veces vienen enfermeras y nos gritan sin razón alguna”, “no me ayudan a bañarme por varios días”, “las enfermeras no se presentan ni sabemos sus nombres”, evidenciando así debilidades en los procesos relacionados a las dimensiones que componen la calidad de cuidado que oferta enfermería como son la interrelación enfermera – paciente, los aspectos técnicos y el entorno donde se brindan dichas atenciones.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera se relacionará la calidad de cuidado que brinda la enfermera en su dimensión humana con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022?
- ¿De qué manera se relacionará la calidad de cuidado que brinda la enfermera en su dimensión técnico científica con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022?
- ¿De qué manera se relacionará la calidad de cuidado que brinda la enfermera en su dimensión entorno con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.
- Establecer la relación que existe entre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en su dimensión técnico científica y la satisfacción que perciben los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.
- Establecer la relación que existe entre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en su dimensión entorno y la satisfacción que perciben los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La justificación teórica del actual se da en el incremento de conocimientos de las variables a estudiar como son la calidad de cuidado que oferta enfermería y el nivel de satisfacción que perciben los pacientes, de tal manera que los datos encontrados se han contrastado con un marco teórico determinado y finalmente pueda ser considerado como un antecedente de estudio. En ese sentido Donabedian (10) menciona que la calidad de atención en salud es considerado un indicador de gestión destacado dentro de una institución sanitaria en razón que refleja el desarrollo de los componentes humanos, técnicos y estructurales durante los procesos de atención a los pacientes, y enfatiza que dicha calidad debe ser medida y monitorizada mediante la opinión de los pacientes a fin de conocer su satisfacción. Además el actual estudio se fundamentará en la teoría de enfermería de Dorotea Orem. Asimismo, el actual estudio se enmarca en la normativa propuesta por la autoridad sanitaria a nivel nacional bajo el

acto resolutivo N° 727-2009/MINSA que aprueba el documento técnico relacionado a la calidad sanitaria y la Ley N° 27669 que dispone la Ley del trabajo de la enfermera.

1.4.2. Metodológica

Metodológicamente se fundamenta en la aplicación de cuestionarios de medición que se encuentran validados y cuentan con valores aceptables en relación a ser válidos y confiables, de la manera que han podido fundamentar su efectividad en la medición de las variables estudiadas como son la calidad del cuidado que brinda la enfermera y el grado de satisfacción que percibe el paciente. Asimismo este estudio presente un enfoque cuantitativo, un método hipotético deductivo, es de tipo aplicada y cuenta con un diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal.

1.4.3. Práctica

En lo práctico, la justificación se fundamentará en los resultados encontrados, de tal manera que con dicho insumo permita a los gestores de salud plantear propuestas de mejora relacionadas a favorecer una alta calidad de cuidado ofertada por la enfermera y una satisfacción favorable por parte del paciente, con el objetivo de fortalecer los procesos de atención en la institución y ofertar un cuidado de enfermería oportuna, segura y de calidad.

1.5 Limitaciones de la investigación

El actual estudio presentó limitaciones durante la aplicación del instrumento de recolección de datos en razón del tiempo de llenado por parte de los pacientes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Tapa y Joshi, (2019) en Nepal, propusieron una investigación con el propósito de “evaluar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera según su percepción”. Metodológicamente fue un estudio transversal y descriptivo en la cual se utilizó el cuestionario Care Quality Questionnaire – PSNCQQ a 196 pacientes, encontrando que el 51% de pacientes encuestados se encontraban insatisfechos y el 49% de pacientes refirieron estar satisfechos con la calidad de atención brindada por enfermería, concluyendo que la mitad de pacientes percibieron que la enfermera oferta una buena calidad de atención (11).

Karaca y Durna, (2019) en Estambul, realizaron un estudio con el propósito de “evaluar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera”. Metodológicamente fue un estudio transversal y descriptivo, donde aplicaron un cuestionario Care Quality Questionnaire – PSNCQQ a 635 pacientes, encontrando que el 63.9% de pacientes encuestados reportó una calificación de excelente en relación a la calidad de atención brindada por la enfermera, concluyendo que la mayoría de pacientes están satisfechos con la atención

ofrecida por la enfermera, siendo la información y educación de los procedimientos a realizar, además del respeto, la cortesía y la comunicación, elementos principales en la calidad de atención del profesional de enfermería (12).

Lofi et al (2019) en Irán, propusieron un estudio con la finalidad de “evaluar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera”. Metodológicamente fue un estudio transversal y descriptivo, donde aplicaron un cuestionario denominado Escala de Satisfacción del Paciente de La Monica Oberst - LOPSS a 295 pacientes, encontrando que casi todos los pacientes encuestados reportó insatisfacción en relación a la calidad de atención brindada por la enfermera, concluyendo que la insatisfacción de los pacientes se debe principalmente a la falta de comunicación presentada entre la enfermera y el paciente (13).

Semachew y Gedamu (2019) en Etiopía, realizaron una investigación con el propósito de “evaluar la satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera”. Metodológicamente fue un estudio transversal y descriptivo, donde aplicaron un cuestionario Escala de Satisfacción del Paciente con la Atención de Enfermería a 563 pacientes, encontrando que el 40.7% refirió una satisfacción global en relación a la calidad de atención brindada por la enfermera, concluyendo que la insatisfacción de los pacientes se debe principalmente a la falta de toma de decisiones en el proceso de atención de enfermería (14).

Nigussie et al (2018), en Etiopía, realizaron una investigación con el propósito de “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes relacionado a las atenciones de enfermería. Metodológicamente fue un estudio transversal y descriptivo, donde se utilizó la escala de satisfacción de enfermería de Newcastle a 252 pacientes, encontrándose que el 49.2% de

pacientes encuestados refirieron estar satisfechos con la atención ofrecida por las enfermeras, siendo los ingresos anteriores y el nivel educativo de los pacientes los factores que determinaron un mayor grado de satisfacción, concluyendo que cerca de media población encuestada reportó estar satisfecho con las atenciones brindadas por la enfermera (15).

Nacionales

García, (2019) en su estudio realizado, planteó como objetivo “establecer la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de Cirugía del hospital III José Cayetano Heredia”. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y de correlación, en la que se desarrollaron dos cuestionarios a 46 pacientes, donde se encontró que el 60.9% y 39.1% de participantes señalaron una calidad de cuidado enfermero en un rango bueno y regular respectivamente, y el 82.6% y 17.4% de pacientes reportaron encontrarse satisfechos e insatisfechos con la atención recibida, concluyendo la existencia de una correlación significativa, positiva y alta entre variables ($p=0.000$ - Rho Spearman = 0.678) (16).

Reyes, (2021) en su estudio realizado, planteó como objetivo “establecer la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia Hospital Regional Docente de Trujillo”. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y de correlación, en la que se desarrollaron dos cuestionarios a 179 pacientes, donde se encontró que el 56.4%, 23.5% y 20.1% de participantes señalaron una calidad de cuidado de enfermería en un nivel regular, bueno y malo respectivamente, y el 24.6% y 75.4% de pacientes reportaron encontrarse satisfechos e insatisfechos con la atención recibida,

concluyendo la existencia de una correlación significativa entre variables estudiadas ($p=0.000 - X^2 = 78.11$) (17).

Carrasco y Jorge, (2021) en su estudio realizado, plantearon como objetivo “establecer la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID en la Clínica CIRLAP”. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y de correlación, en la que se desarrollaron dos cuestionarios a 50 pacientes, donde se encontró que el 46%, 46% y 8% de participantes señalaron una calidad del cuidado que brinda la enfermera en un nivel eficiente, regular y deficientes respectivamente, y el 42%, 48% y 10% de pacientes reportaron percibir una satisfacción completa, intermedia e insatisfacción respectivamente, concluyendo la existencia de una correlación significativa, alta y positiva entre variables estudiadas ($p=0.000 - Rho Spearman = 0.785$) (18).

Cespedes y Levano, (2020) en su estudio realizado, plantearon como objetivo “establecer la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren”. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y de correlación, en la que se desarrollaron dos cuestionarios a 61 pacientes, donde se encontró que el 21%, 74% y 5% de participantes señalaron una calidad de cuidado de enfermería de forma favorable, medianamente favorable y desfavorable respectivamente, y el 11.5%, 80.3% y 8.2% de pacientes reportaron percibir una satisfacción en un nivel alto, medio y bajo respectivamente,

concluyendo la existencia de una correlación significativa, buena y positiva entre variables estudiadas ($p=0.000$ – Rho Spearman = 0.664) (19).

Ángeles, (2020) en su estudio realizado, planteó como objetivo “establecer la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba”. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y de correlación, en la que se desarrollaron dos cuestionarios a 106 pacientes, donde se encontró que el 5.2%, 6.1%, 46%, 33.5% y 9.2% de participantes señalaron una calidad de cuidado de enfermería de forma excelente, muy buena, buena, regular y mala respectivamente, y el 6.6%, 10.4%, 54% 26.4% y 2.6% de pacientes reportaron percibir una satisfacción en un nivel excelente, muy bueno, bueno, regular y malo respectivamente, concluyendo en la existencia de una correlación significativa entre ambas variables estudiadas ($p=0.023$) (20).

Echenique, (2020) en su estudio realizado, planteó como objetivo “establecer la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas”. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y de correlación, en la que se desarrollaron dos cuestionarios a 65 pacientes, donde se encontró que el 46.15%, 21.54% y 32.31% de participantes señalaron una calidad de cuidado de enfermería en nivel regular, deficiente y eficiente respectivamente, y el 47.69%, 15.38% y 36.92% de pacientes reportaron percibir una satisfacción en un nivel intermedio, insatisfechos y satisfechos de forma completa, concluyendo la existencia de una

correlación significativa, buena y positiva entre variables estudiadas ($p=0.000$ – Rho Spearman = 0.645) (21).

Silva, (2022) en su estudio realizado, planteó como objetivo “establecer la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Víctor Ramos Guardia”. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y de correlación, en la que se desarrollaron dos cuestionarios a 50 pacientes, donde se encontró que el 8%, 30% y 62% de participantes señalaron una calidad de cuidado de enfermería en nivel buena, regular y mala respectivamente, y el 18%, 64%, 12% y 6% de pacientes reportaron percibir una satisfacción en un nivel deficiente, poco satisfactorio insuficiente, satisfactorio suficiente y muy satisfactorio respectivamente, concluyendo en la existencia de una correlación significativa entre variables estudiadas ($p=0.039$ – $X^2 = 10.056$) (22).

Jimenez, (2018) en su estudio realizado, planteó como objetivo “establecer la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional de Moquegua”. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y de correlación, en la que se desarrollaron dos cuestionarios a 136 pacientes, donde se encontró que el 26.5% y 73.5% de participantes señalaron una calidad de cuidado de enfermería en nivel regular y bueno respectivamente, y el 20.6%, 23.5%, 38.2% y 17.6% de pacientes reportaron percibir una satisfacción en un nivel deficiente, insuficiente, satisfactorio y muy satisfactorio respectivamente, concluyendo en la existencia de una correlación significativa entre variables estudiadas ($p=0.001$ – $X^2 = 23.821$) (23).

2.2. Bases teóricas

Calidad

Definición de la Calidad

La definición de la calidad de atención según la Organización Mundial de la Salud, señala que es el conjunto de actividades que realiza el profesional de la salud destinadas a favorecer la salud del paciente en las diferentes etapas de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, es decir ofrecer una atención con un nivel de excelencia perceptible para el paciente y familiares, considerando las diversas determinantes de salud que influyen en este proceso y teniendo en cuenta los riesgos que puede producir una atención sanitaria, es decir, oferta una atención de forma segura y oportuna (24).

De la misma manera, Avedis Donabedian plantea una de las definiciones más aceptada de la calidad de atención en salud, señalando que es aquella atención que ofrece el profesional de la salud enmarcada en una base científica, de tal manera que sus resultados brinden un máximo de beneficios en la salud del paciente y minimicen en un alto porcentaje los riesgos que pueda ocasionar una atención sanitaria (25).

Dicho ello, se menciona que la calidad de cuidado enfermero es el nivel de los cuidados que ofrece el profesional de enfermería en el cual se equilibra los beneficios que ofrece su cuidado y los riesgos que se pueden producir como efecto de la atención, fundamentando todas sus atenciones en el proceso de atención de enfermería y las diferentes teorías de enfermería, en la cual el paciente es el centro de atención y el trato humano e integral representan sus principios profesionales (26).

Dimensiones de la calidad

Donabedian menciona que en el análisis de la calidad se debe tener en cuenta tres aspectos principales, señalando en primer lugar las relaciones interpersonales, es decir las relaciones entre la enfermera y el paciente; en segundo lugar menciona al aspecto técnico, entendido como aquellas capacidades científicas y equipamiento que la enfermera utiliza dentro de su proceso de atención y por último agrega al entorno, entendiendo por ello como el lugar donde la enfermera ofrece la atención. Asimismo, se menciona que dichas dimensiones o componentes de la calidad de atención, no pueden considerarse como procesos aislados, sino que se encuentran íntimamente relacionadas, por lo que su análisis debe realizarse de manera conjunta e integral (27).

Dimensión Técnico Científica:

La dimensión técnico científica es aquella dimensión que abarca el conjunto de procesos técnicos y científicos que desarrolla el profesional de enfermería en sus atenciones, dentro del cual se consideran a la seguridad, eficiencia, eficacia, efectividad, continuidad e integralidad (28).

Seguridad hace referencia al contexto donde se desarrollan las atenciones ofertadas al paciente, es decir, el profesional de enfermería brinda sus cuidados de forma segura cuando ofrece una atención en la cual los beneficios de su atención favorecen la salud del paciente, además de considerar y minimizar los riesgos que puede ofrecer dicha atención (29).

Eficiencia hace referencia al uso óptimo de los insumos disponibles en el proceso de atención del paciente, es decir, el profesional de enfermería oferta sus atenciones verificando los insumos

que cuenta para ofertar su cuidado, en el cual se puede mencionar a los productos farmacéuticos, dispositivos médicos, equipamiento, entre otros, de tal manera que cuente con lo necesario al momento que realiza sus atenciones (30).

Continuidad hace referencia al proceso de ser constante en la oferta de sus atenciones, sin duplicidad o limitación, es decir, la enfermera ofrece sus cuidados de manera constante durante todo su horario laboral, acercándose a los pacientes cada vez que lo requiera y cuando sea necesario, registrando sus atenciones y comunicando a sus pares de lo realizado, con el objetivo de ofrecer una atención oportuna (31).

Efectividad hace referencia a los resultados favorables en la salud de los pacientes, producto de la atención brindada por la enfermera, es decir, la enfermera brinda sus cuidados con el objetivo de favorecer la calidad de vida del paciente y satisfacer sus necesidades, por lo que al finalizar sus atenciones, estos objetivos medibles y cuantificables, son reflejados por los pacientes mediante su percepción en su nivel de satisfacción (30).

Integralidad, hace referencia a la forma íntegra en la que el profesional de enfermería oferta sus atenciones, y considera al paciente y familia como partícipes de su autocuidado, es decir, la enfermera oferta sus atenciones valorando al paciente de manera integral y plantea sus cuidados teniendo en cuenta los diferentes aspectos que integran la salud física, psicológica y emocional del paciente, además de involucrar a los familiares en todas las etapas de su atención (31).

Eficacia, hace referencia al nivel de cumplimiento por parte del profesional de enfermería de las metas y objetivos propuestos en sus cuidados planteados, es decir, la enfermera planifica una

serie de cuidados en su proceso de atención y al finalizar dichos cuidados evalúa el cumplimiento de sus acciones mediante los objetivos alcanzados, los resultados esperados y la atención ofertada, fundamentando toda acción en la satisfacción de las necesidades del paciente y el autocuidado (30).

Dimensión Humana

La dimensión humana es aquella que abarca las relaciones que se dan entre las personas a partir del proceso de cuidado entre el paciente y el personal sanitario, tales como son el respeto a los derechos de toda persona, la información que se brinda se forma completa, oportuna y veraz, el interés que manifiesta la enfermera al momento de la atención, el trato amable y empático y la ética profesional (32).

Respeto al derecho de las personas: hace referencia a la conducta que manifiesta la enfermera durante el cuidado que ofrece en razón del trato digno, cortés, cordial y tolerante, reconociendo y considerando los diferentes derechos que tiene toda persona, es decir, es la manera en la que la enfermera trata de forma digna y humana a todo paciente, sin prejuicio o discriminación durante las diferentes etapas de su atención; Información oportuna, veraz y completa: señala a la información que se comparte al paciente y familiar en razón del estado de salud del paciente, su nivel de autocuidado y las atenciones que ofertan los diferentes profesionales sanitarios (33).

Interés manifestado en la persona: hace referencia a las actitudes que presenta la enfermera durante el cuidado que ofrece en el camino de satisfacer las necesidades de los pacientes; Amabilidad y empatía: hace referencia a las actitudes que presenta la enfermera durante el cuidado a fin de favorecer un cuidado confiable y seguro en un contexto de incertidumbre debido

a la enfermedad del paciente; y Ética: hace referencia al conjunto de principios y valores que aplica la enfermera en la oferta de sus cuidados. Asimismo la dimensión humana es considerada como uno de los pilares de la calidad de cuidado en razón que representa el proceso de interrelación que se origina en los procesos de atención a fin de mantener, tratar y recuperar la salud del paciente (34).

Dimensión Entorno:

La dimensión entorno hace referencia a los diferentes lugares donde se ofrecen las atenciones en las instituciones sanitarias, es decir involucra las diferentes organizaciones ambientales y estructurales de los diferentes servicios donde se realizan las atenciones según la categoría del establecimiento. Al respecto es necesario señalar que dichas condiciones señaladas deben relacionarse con el orden, la limpieza, la comodidad y la privacidad a fin de que pueda favorecer una percepción favorable de la calidad de atención en relación a la mencionada dimensión. En ese sentido la enfermera debe brindar un cuidado integral en ambientes donde cuente con espacios ventilados, iluminados, limpios, sin ruido y bajo una infraestructura que pueda satisfacer las necesidades de atención de los pacientes (35).

Medición de la calidad

En la actualidad una de las herramientas de gestión hospitalaria que permite medir el desempeño de los profesionales y el compromiso institucional es la medición de la calidad de atención dentro de todo el proceso ofertado. En ese sentido es necesario realizar el monitoreo continuo de la calidad de atención de forma integral, es decir tener en cuenta las tres dimensiones de la calidad así como los diferentes servicios que oferta la institución y los profesionales que laboran en ella a fin de conseguir visualizar un panorama completo de la oferta de salud brindada. Cabe

señalar que dicha medición no debe ser considerada como una búsqueda de debilidades y errores personales sino como una oportunidad de mejora de los procesos que se desarrollan en la institución de salud (36).

Dicho ello, la identificación de la calidad por parte de los pacientes mediante su percepción nos permite visualizar una definición de calidad diferente o similar al que promulga la institución en razón que las opiniones favorables puedan beneficiar los procesos de atención ofertados y las opiniones desfavorables otorguen propuestas de mejora en los procesos identificados. Asimismo es necesario realizar esta medición bajo la propuesta de Avedis Donabedian quien enfatiza que las relaciones interpersonales entre el personal de salud y los pacientes son fundamentales en el proceso de atención de salud, a lo que adiciona que dicha atención debe estar fundamentada en conocimientos y prácticas médicas válidas y actualizadas que se realicen en un ambiente adecuado que cumpla con las normas de infraestructura y limpieza vigente (37).

En resumen, la metodología para medir la calidad a partir de la percepción del paciente o familiares es una oportunidad de mejora en el contexto de gestión de calidad en razón que permitirá conocer el desarrollo de las tres dimensiones de la calidad como las interrelaciones personales, el componente técnico y el entorno, sin embargo es necesario enfatizar que dichas dimensiones no pueden evaluarse de manera aislada en razón que todas las dimensiones se interrelacionan y representan un factor fundamental de la calidad, por lo que se puede concluir que la medición de la calidad desde la perspectiva del usuario externo refleja el nivel de satisfacción del paciente así como la calidad de cuidado que brindan los profesionales sanitarios (27).

Satisfacción del usuario

Definición

Según Donabedian, la satisfacción de los pacientes representa una medición de resultado entre las interacciones dadas entre el paciente y los profesionales sanitarios, en el cual se puede identificar el nivel de eficiencia e incluso permite verificar un control en relación al desempeño de la labor del profesional de la salud (27).

El Ministerio de Salud (38) conceptualiza la satisfacción del paciente como el nivel de cumplimiento de los procesos institucionales en razón de las percepciones y expectativas de los pacientes sobre los cuidados ofertados. Massip conceptualiza a la satisfacción como una medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (39). Jaraiz señala que la satisfacción es aquella experiencia favorable del servicio que ha recibido en la cual incluye elementos cognitivos, emocionales, afectivos y evaluativos (40) y el autor Mira menciona que la satisfacción es un concepto multidimensional cuyos componentes varían en función del tipo de prestación de que se trate y se relaciona de forma más directa con la dimensión afectiva de la actitud que se presente en el sistema de salud y en el que el elemento clave es la diferencia entre expectativa y percepción (41).

Dimensiones

Las dimensiones de la satisfacción del paciente a razón del cuidado que brinda la enfermera son:

Accesibilidad: Son aquellas conductas que la enfermera ofrece en el proceso de cuidado en relación a la atención oportuna y constante, es decir, la enfermera ofrece sus cuidados en el momento que el paciente lo requiera y lo necesite, con el objetivo de satisfacer sus necesidades de forma integral y en dichas circunstancias.

Explica y Facilita: Son aquellos cuidados que brinda la enfermera al paciente y familia en relación a la educación y orientación sobre el proceso de enfermedad y autocuidado de forma

clara y sencilla, es decir, la enfermera debe de considerar que todo proceso de enfermedad del paciente es un contexto nuevo y desconocido para ellos, por lo que la orientación sobre aspectos de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación deben estar incluidos en su cuidado.

Conforta: Son los cuidados que brinda el profesional con el objetivo de brindar mayor comodidad al usuario y familia, promoviendo un ambiente en el cual el paciente se conforme, es decir, la enfermera debe considerar que la comodidad y el confort es uno de los componentes esenciales en la atención del paciente, por lo que debe incluir este indicador como parte de los cuidados que brinda (42).

Se anticipa: Son el conjunto de cuidados que planifica la enfermera de manera anticipada con el objetivo de evitar alguna complicación, es decir, la enfermera elabora un plan de cuidados basado en una valoración previa, con la finalidad de ofrecer sus cuidados anticipándose a que el paciente pueda presentar una complicación propia de su condición de salud o a causa de la atención sanitaria.

Mantiene relación de confianza: Es el conjunto de cuidados que ofrece el profesional de enfermería al paciente en relación a la empatía que puede generar en dicha relación, es decir la enfermera ofrece sus cuidados al paciente de tal manera que genere una relación cercana y el paciente se pueda sentirse seguro de los cuidados que se encuentra recibiendo.

Monitorea y hace seguimiento: Es el conjunto de cuidados que ofrece el profesional de enfermería al paciente durante todo el proceso de atención, desde su ingreso hasta su alta, para lo cual la enfermera valora, diagnostica, planifica, interviene y evalúa de manera constante todas sus atenciones y las fundamenta en las necesidades que presenta el paciente (43)

Medición

En la actualidad la medición de la satisfacción del paciente en el área de salud es bastante común y es considerado como uno de los instrumentos más generalizados para la valoración y la gestión del funcionamiento de los servicios sanitarios debido a que refleja un índice de la calidad del servicio prestado e incluso como un indicador del resultado de los mismos, basando su importancia en la evaluación subjetiva que emite el paciente después de recepcionar la atención. La finalidad que se busca es determinar si el cliente esta conforme con la atención brindada. En un estudio realizado por Sepúlveda et al., hacen mención a la validez interna y confiabilidad del instrumento CARE Q propuesta por Patricia Larson en relación a la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería y refieren dentro de sus conclusiones que el instrumento CARE Q versión español adaptada cuenta con una validez y confiabilidad aceptable para 46 ítems (se extraen los ítems 2, 8, 29 y 39), es decir puede ser aplicado en otros estudios con variables y poblaciones similares (43).

Teoría del autocuidado de Dorotea Orem

Dorotea Orem señala que el cuidado de enfermería es el conjunto de actividades que la enfermera oferta a los pacientes y familiares dentro de su proceso de atención bajo una agrupación de conceptos y habilidades que le permiten satisfacer las necesidades fundamentales de las personas que lo requieran en razón a un déficit del autocuidado, es decir los cuidados de enfermería se plantean como propósito satisfacer las necesidades de los pacientes (44).

En dicho contexto Dorotea Orem menciona que la condición de salud de toda persona es aquel estado equilibrado que se va a ver influenciado por el nivel o grado de calidad de autocuidado que la propia persona pueda ofrecerse de manera diaria y constante, de tal manera que si la persona desarrolla uno o varios estilos de vida saludable en su rutina de vida diaria entonces

disminuirá las posibilidades de presentar desventajas o complicaciones en su salud mental y física, además de incrementar favorablemente su condición de salud. No obstante, si la persona se encuentra a cargo de una enfermera debido a una enfermedad, Dorotea Orem menciona que la relación entre ambas personas se hará más compleja debido al nivel y cantidad de necesidades pendientes a ser satisfechas, es decir, si el paciente se encuentra en una condición crítica y presenta un alto déficit de autocuidado entonces la enfermera deberá enfatizar sus cuidados en un primer momento en satisfacer las necesidades básicas del paciente a fin de colaborar con su proceso de recuperación (45).

En ese sentido Orem fundamenta su propuesta de autocuidado en el planteamiento de satisfacción de necesidades que describe Maslow en la cual señala que si las necesidades de origen fisiológico, seguridad, pertenencia y amor, estima y la denominada autorrealización son satisfechas de manera favorable entonces el nivel de autocuidado de la persona será favorable y se evidenciará mediante la satisfacción de las necesidades mencionadas (46).

Al respecto Dorotea Orem propone que el autocuidado puede desarrollarse mediante tres requisitos, donde el primero lo conforman los requisitos universales entendidos como el conjunto de necesidades fundamentales que tiene toda persona en su vida diaria y etapa de vida, lo segundo son los requisitos del cuidado de sí mismo entendidos como el conjunto de cuidados orientados al desarrollo y que si no son satisfechos entonces pueden ocasionar daños en la salud de la persona y lo tercero son los requisitos de cuidado de sí mismo por desviación de la salud entendidos como la presencia de alteraciones genéticas, estructurales o de constitución que van a generar una condición de dependencia de la persona y se van a fomentar nuevos cuidados. En razón a ello se puede mencionar que los cuidados se van aprendiendo en el transcurso de la vida

de las personas según su experiencia y desarrollo, y los cuidados que ofrece la enfermera se encuentran orientados a satisfacer las necesidades que presenta el paciente según su condición de salud y etapa de vida a fin de fomentar el autocuidado y generar de esta manera una independencia del cuidado (47).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

2.3.2.1 Hipótesis Especifica 1

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

2.3.2.2 Hipótesis Específica 2

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

2.3.2.3 Hipótesis Específica 3

Ha: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de la actual investigación es el denominado hipotético - deductivo, quien se fundamenta en el planteamiento de una hipótesis que parte de una realidad encontrada y su respectivo contraste con el marco teórico y la observación, es decir, se parte de premisas generales y se concluyen deductivamente premisas particulares (48).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación que se propone fue el denominado cuantitativo en razón que la información recolectada se cuantificó y en base a dichos valores se describieron detalladamente las variables estudiadas (49).

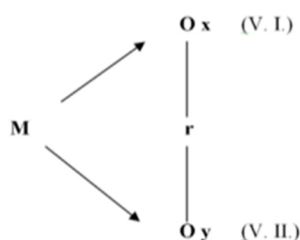
3.3. Tipo de investigación

Aplicada fue el tipo de investigación que se desarrolló en el estudio en razón que se partió de fundamentos teóricos existentes y el planteamiento de hipótesis según la realidad evidenciada a fin de contrastarla y determinar conclusiones relacionadas a las variables en mención (50).

3.4. Diseño de la investigación

En relación al diseño de investigación, se ha propuesto el diseño no experimental, transversal y correlacional. Es diseño no experimental debido a que durante el desarrollo del estudio no se manipularon ninguna de las variables, es de corte transversal en razón que los datos recolectados se realizaron en un único momento y correlacional debido a que el estudio describe la relación encontrada entre las variables de estudio (51).

Diseño:



M= Muestra.

V I= Calidad de cuidado de enfermería

V II= Satisfacción del paciente

3.5. Población, muestra y muestreo

Población.

Según Arias (52) la población es el número total de casos que acreditan el cumplimiento de características y especificaciones.

En relación al actual estudio, se consideró a la población de estudio a los pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización 3B Oeste – Medicina 3 del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, los cuales ascendieron a 100 personas.

Muestra.

En relación a la muestra de estudio, ésta estuvo conformada por 80 pacientes. Dicha cantidad de pacientes se determinó mediante la fórmula estadística para identificar el tamaño muestral donde se consideraron los siguientes valores:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{I^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

n: Tamaño de muestra

N: Número total de pacientes

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra (1-p)

I²: Error muestral

Reemplazando los valores propuestos, se obtuvo:

$$N = 100$$

$$Z = 95\% = 1.96$$

$$p = 50\% = 0.5$$

$$q = 50\% = 0.5$$

$$I = 5\% = 0.05$$

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2 (100) \cdot (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 \cdot (100-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) (0.5)} = 80 \text{ pacientes}$$

Se concluye que la muestra obtenida es igual a 80 pacientes.

Muestreo

En relación al tipo de muestreo que se aplicó fue el no probabilístico por conveniencia, la cual se fundamenta en la elección de las personas que participarán del estudio de forma aleatoria y según los criterios seleccionados por la investigadora.

Criterios de Inclusión

Pacientes que se encuentren hospitalizados en el servicio de hospitalización 3B Oeste Medicina 3 del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen y que de manera voluntaria decidan participar del actual estudio firmando el respectivo consentimiento.

Criterios de exclusión

Pacientes que no cumplan con los criterios antes señalados.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería

Variable 2: Satisfacción del paciente

Variable 1: Calidad de Cuidado de Enfermería

Definición operacional: Es el conjunto de acciones que brinda el profesional de enfermería teniendo en cuenta las interrelaciones que se dan entre la enfermera y el paciente, los aspectos técnicos al realizar el cuidado y el entorno donde se ofrece el cuidado, para lo cual se aplicará un cuestionario para poder medirlo y tendrá como valores finales una calidad de cuidado de enfermería alta, media y baja.

Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición	Valor final
Humana	Respeto durante la atención	01 al 09	Ordinal	
	Información completa en los cuidados			
	Interés durante los cuidados			
	Amabilidad al brindar el cuidado			
	Ética profesional durante todo momento			
Técnico científica	Efectividad del cuidado	10 al 16	Ordinal	Alta (88-120) Media (54-87)
	Eficacia del cuidado			
	Eficiencia del cuidado			
	Continuidad durante los cuidados			
	Seguridad en los procesos de cuidado			
	Integralidad en los cuidados			
Entorno	Comodidad durante el cuidado	17 al 24	Ordinal	Mala (20-53)
	Ambientación donde se brinda el cuidado			
	Limpieza donde se brinda el cuidado			
	Orden donde se brinda el cuidado			
	Privacidad donde se brinda el cuidado			

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición operacional: Es el grado que percibe el paciente en relación a la aceptación y conformidad de los cuidados brindados por la enfermera de hospitalización en sus componentes accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, y monitorea y hace seguimiento, y será medido por medio de un cuestionario con valores finales de una satisfacción baja, media y alta (38).

Matriz operacional de la variable 2:

Dimensiones	Indicadores	Numero de Ítems	Escala de medición	Valor final
Accesibilidad	Alivio del dolor, procedimientos a tiempo, frecuencia de atención, respuesta rápida, respuesta al llamado.	01 al 05	Ordinal	Alta (139-184) Media (93-138) Baja (46-92)
Explica y facilita	Grupos de control, información clara, educación de la enfermera, sugerencias de preguntas médicas, honestidad.	06 al 10	Ordinal	
Conforta	Descanso, motivación, amabilidad, alegría, conversaciones, contacto físico, escucha activa, diálogo amable, participación familiar.	11 al 19	Ordinal	
Se anticipa	Atención nocturna, Interrelación personal y familiar, Acuerdos sanitarios, Atención exclusiva, Interés constante, Establecimiento de metas, Oportunidad de comunicación, Conciliación.	20 al 29	Ordinal	
Mantiene relación de confianza.	Aclaración de dudas, Inclusión en el cuidado, Situación de salud, Consideración en la atención, respeto, expresión de sentimientos, acercamiento respetuoso, identificación como persona, presentación como profesional.	30 al 38	Ordinal	
Monitorea y hace seguimiento	Identificación, cumplimiento de atención, Organización de la atención, Seguridad de atención, Calma en la atención, Educación a familiares, Identificación de emergencia	39 al 46	Ordinal	

3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La encuesta fue la técnica utilizada como herramienta para poder recolectar la información.

3.7.2. Descripción de instrumentos

En el desarrollo del estudio se utilizaron dos cuestionarios que nos permitieron evaluar la calidad del cuidado que ofrece enfermería y el nivel de satisfacción que perciben los pacientes.

El cuestionario que se orienta a realizar la medición de la calidad de atención se formuló en base al instrumento propuesto por Marcelo (53) en su estudio: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima – Perú 2019” (Anexo 2).

Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Calidad de cuidado de enfermería

Nombre del Instrumento: Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería

Autores: Marcelo Mallqui Danny (2019)

Lugar de aplicación: Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Año: 2022

Objetivo: Establecer la calidad de cuidado que brinda la enfermera

Administrado a: Pacientes

Tiempo máximo total de llenado: 20 minutos

Descripción: Consta de 35 ítems y abarca 3 dimensiones, la humana (15 ítems), la técnico científica (15 ítems) y el entorno (5 ítems), concluyendo como valor final la percepción de una calidad de cuidado que brinda la enfermera en un nivel alto, medio y bajo.

El instrumento orientado a medir la satisfacción del paciente será el cuestionario Care Q, el cual fue validado en Colombia por Sepúlveda (43) en su investigación titulada: “Estudio piloto de la validación del cuestionario Care Q en versión español en población colombiana” (Anexo 2).

Ficha técnica del instrumento para medir la variable: Satisfacción del paciente

Nombre del Instrumento: Cuestionario Care Q

Autores: Patricia Larson

Adaptado: Sepúlveda Carrillo Gloria

Lugar de aplicación: Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen

Año: 2022

Objetivo: Determinar la satisfacción del paciente

Administrado a: Pacientes

Tiempo máximo total de llenado: 15-20 minutos

Descripción: Consta de 46 ítems y abarca 6 dimensiones; conforta (9 ítems), explica y facilita (5 ítems), mantiene relación de confianza (10 ítems), se anticipa (10 ítems), monitorea y hace seguimiento (7 ítems) y accesibilidad (5 ítems) concluyendo como valor final la percepción de una satisfacción del paciente en un nivel alto, medio y bajo.

3.7.3. Validación

En relación al cuestionario que mide la calidad de cuidado de enfermería propuesto por Marcelo (53) se verifica que dicho instrumento fue validado mediante juicio de expertos en la cual se desarrolló el índice de Kappa como medida de concordancia y se obtuvo un valor de 77.96%, lo que se traduce en una buena concordancia. Adicional a ello se realizó la validación de contenido mediante 5 jueces expertos quienes refirieron una opinión favorable y aplicable sobre dicho cuestionario (Anexo 3).

En cuanto al cuestionario Care Q, que mide la satisfacción del paciente, dicho instrumento fue validado por Sepúlveda (43) donde se determinó un índice de validez interna igual a 0.881. Adicional a ello se realizó la validación de contenido mediante 5 jueces expertos quienes refirieron una opinión favorable y aplicable sobre dicho cuestionario (Anexo 3).

3.7.4. Confiabilidad

En relación al cuestionario que mide la calidad de cuidado de enfermería propuesto por Marcelo (53) se verifica que para determinar su confiabilidad se aplicó la prueba piloto a 20 pacientes, obteniendo un valor de coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.89, lo cual otorga una confiabilidad aceptable del instrumento. Adicional a ello se aplicó la prueba piloto a 15 pacientes donde se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach igual a 0.76 el cual es considerado como una confiabilidad fuerte (Anexo 4).

En cuanto al cuestionario Care Q, que mide la satisfacción del paciente, dicho instrumento fue validado por Sepúlveda (43) se verifica que para determinar su confiabilidad se aplicó la prueba piloto a 20 pacientes, obteniendo un valor de coeficiente de alfa de Cronbach igual a 0.868, lo cual otorga una confiabilidad aceptable del instrumento. Adicional a ello se aplicó la prueba piloto a 15 pacientes donde se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach igual a 0.79 el cual es considerado como una confiabilidad fuerte (Anexo 4).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Al culminar de recolectar toda la información se formuló la base de datos según variables y dimensiones. Para la estadística descriptiva se formularon tablas con los datos sociodemográficos, variables y sus respectivas dimensiones, en cantidades numéricas y

porcentajes en el programa excel. En relación a la estadística inferencial se procedió a correlacionar las variables y contrastar las hipótesis planteadas mediante el coeficiente de correlación Spearman en el programa estadístico SPSS versión 23.

3.9. Aspectos éticos

En relación a la ética aplicada en los estudios de investigación, se mencionan los principios desarrollados en el actual estudio:

Autonomía: Dicho principio se evidenció durante la aceptación de la participación del estudio mediante la firma del consentimiento informado de forma voluntaria.

No maleficencia: Dicho principio se evidenció en todo el desarrollo del estudio, ya que no hubo ninguna acción que generó algún tipo de daño o lesión a los pacientes que participaron.

Confidencialidad: Dicho principio se evidenció en el anonimato presentado al responder los respectivos cuestionarios.

Beneficencia: Dicho principio se evidenció mediante la exposición de los beneficios que ofrecerá el estudio a los pacientes.

Justicia: Dicho principio se evidenció durante la elección de participantes, el cual se desarrolló de forma justa, respetuosa, considerada y sin discriminación alguna.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Al culminar de recolectar la información, se formuló la base de datos y se procedió a plantear las tablas en relación a las variables de estudio y sus dimensiones.

Al respecto, para el análisis descriptivo, se determinaron los valores de las categorías de cada variable y dimensión. En cuanto a la variable calidad del cuidado que ofrece enfermería, se categorizó los valores finales de la variable en calidad de cuidado de enfermería baja, media y alta, de un cuestionario de 35 ítems, donde el mínimo valor fue 35 y el máximo 175 (Anexo 6). En relación a la variable satisfacción del paciente, se categorizó los valores finales de la variable en satisfacción baja, media y alta, de un cuestionario de 46 ítems, donde el mínimo valor fue 46 y el máximo 332 (Anexo 6).

Tabla N°01: “Datos sociodemográficos de los pacientes del servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”

		Pacientes	
		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	56	70%
	Femenino	24	30%
	Total	80	100%
Edad	18 a 30	8	10%
	31 a 40	32	40%
	41 a 50	24	30%
	51 a 60	16	20%
	Total	80	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022

En relación a la tabla N°1 sobre los datos relacionados a la edad y sexo de los pacientes hospitalizados del Hospital EsSalud, Lima Perú 2022, se encontró que existe un mayor porcentaje del sexo masculino, el cual estuvo conformado por el 70% de encuestados. Asimismo se evidenció que el rango de edad mayoritario fue el comprendido entre 31 a 40 años los cuales ascendieron al 40% de encuestados, mientras que el grupo de 18 a 30 años estuvieron representados por el 10% del total. En ese sentido, se aprecia que según los datos sociodemográficos, se verifica que existe un mayor porcentaje de población femenina y aquellos pacientes que presentan edades comprendidas entre 31 a 40 años.

Tabla N° 02: “Calidad de cuidado en enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”

		Frecuencia	Porcentaje
Calidad de cuidado en enfermería	Alto	27	33.8%
	Medio	51	63.8%
	Bajo	2	2.4%
Total		80	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022

En relación a la tabla N°2 sobre la Calidad de Cuidado en enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022, se identificó que un 63.8% de pacientes percibieron la calidad de cuidado de enfermería en un nivel medio, seguido de un 33.8% de pacientes quienes reportaron un nivel alto de la calidad de cuidado que brinda la enfermera y por último, un 2.4% opinaron un bajo nivel de calidad de cuidado de enfermería. Al respecto, se aprecia que los pacientes perciben mayoritariamente una calidad de cuidado de enfermería en un nivel medio.

Tabla N° 03: “Calidad de cuidado en enfermería según sus dimensiones, en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”

	Dimensión Humana		Dimensión Técnico Científico		Dimensión Entorno	
	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	15	18.8	38	47.5	60	75
Medio	65	81.2	40	50	20	25
Bajo	0	0	2	2.5	0	0
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022

En relación a la tabla N°3 sobre la Calidad de Cuidado en enfermería según sus dimensiones en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022, se identificó que un 81.2% de pacientes percibieron la calidad de cuidado de enfermería en la dimensión humana en un nivel medio de, seguido de un 50% de pacientes quienes reportaron un nivel medio de la calidad de cuidado que brinda la enfermera en su dimensión técnico científica y por último, un 75% opinaron un alto nivel en relación a la calidad del cuidado que ofrece enfermería en su dimensión entorno. Al respecto, se aprecia que los pacientes perciben mayoritariamente una calidad de cuidado de enfermería en un nivel alto en la dimensión entorno y un nivel medio en las dimensiones humana y técnico científica.

Tabla N° 04: “Satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción del paciente	Alto	30	37.5%
	Medio	50	62.5%
	Bajo	0	0
Total		80	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022

En relación a la tabla N°4 sobre la Satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022, se encontró que un 62.5% de pacientes encuestados percibieron una satisfacción en un nivel medio, un 37.5% de pacientes quienes reportaron un nivel alto en su satisfacción y por último, ningún paciente opinó un bajo nivel de satisfacción. Al respecto, se aprecia que los pacientes perciben mayoritariamente una satisfacción en un nivel medio.

Tabla N° 05: “Satisfacción del paciente según sus dimensiones, en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022”

	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Accesibilidad	64	80	16	20	0	0	80	100%
Explica y facilita	52	65	28	35	0	0	80	100%
Conforta	14	17.5	66	82.5	0	0	80	100%
Se anticipa	18	22.5	62	77.5	0	0	80	100%
Confianza	18	22.5	62	77.5	0	0	80	100%
Monitoreo y seguimiento	2	2.5	78	97.5	0	0	80	100%

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022

En relación a la tabla N°5 sobre la satisfacción de los pacientes hospitalizados según sus dimensiones en el Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022, se encontró que un 80% y 65% de pacientes encuestados percibieron un nivel alto de satisfacción en las dimensiones de accesibilidad y explica y facilita, seguido de un 97.5%, 82.5%, 77.5% y 77.5% de pacientes quienes reportaron un nivel medio de satisfacción en sus dimensiones monitoreo y seguimiento, conforta, se anticipa y confianza respectivamente. Al respecto, se aprecia que los pacientes perciben mayoritariamente una satisfacción en un nivel alto en las dimensiones accesibilidad y explica y facilita y una satisfacción en un nivel medio en las dimensiones monitoreo y seguimiento, conforta, se anticipa y confianza.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Toma de decisión:

Prueba de normalidad

Previamente a la obtención de los resultados inferenciales, se necesita conocer la prueba estadística a aplicar, para lo cual se han sometido los datos a la prueba de normalidad mediante

la prueba de Kolmogorov – Smirnov ($n > 50$, $n = 80$) y de esta manera verificar la distribución normal o no normal de los datos, de tal manera que se pueda concluir en la estadística paramétrica o no paramétrica a utilizar.

En ese sentido se plantea:

Hipótesis nula: Los datos encontrados presentan distribución normal.

Hipótesis alterna: Los datos encontrados no presentan distribución normal.

Para el actual estudio se ha considerado el valor de $\alpha = 0,05$ y la prueba de Kolmogorov – Smirnov.

Tabla N° 06: Prueba de Normalidad – Kolmogorov - Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a	
	Estadístico	Sig.
Calidad de cuidado de enfermería	,148	,000
Humana	,186	,000
Técnico científica	,177	,000
Entorno	,217	,000
Satisfacción del paciente	,121	,001
Accesibilidad	,208	,000
Explica y facilita	,203	,000
Conforta	,160	,000
Se anticipa	,143	,000
Confianza	,131	,000
Monitoreo y seguimiento	,111	,002

Fuente: Elaboración propia

En ese sentido, se puede afirmar mediante la prueba estadística que los datos sobre calidad de cuidado en enfermería y satisfacción del paciente tiene una distribución no normal por lo que se concluye que la estadística a aplicar será la no paramétrica mediante el Coeficiente de correlación Rho de Sperman.

Prueba de hipótesis general:

Planteamiento de hipótesis general

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera con la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú, 2022.

Nivel de Significancia: α es igual a 0.05.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman, en razón que los datos de ambas variables evidenciaron una distribución no normal.

Lectura del error: Error tipo I, $p= 0.000$.

Toma de decisión:

Al análisis entre la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente se identificó que si existe una asociación estadísticamente significativa, por lo que se concluye que la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis de investigación o alterna es aceptada ($p= 0.000$).

Figura N° 1: Fuerza de correlación de Rho de Spearman según resultado de prueba

Niveles	Interpretación
De 0,80 a 1.00	Muy alta correlación
De 0.60 a 0.79	Alta correlación
De 0.40 a 0.59	Moderada correlación
De 0.20 a 0.39	Baja correlación
De 0.00 a 0.19	Muy baja correlación

Fuente: (Hernández, Fernández y Batista 2014, p.305)

De los datos encontrados se verifica un coeficiente de correlación significativo, perfecto y positivo igual a 0.942. Al respecto se menciona que el valor positivo nos señala una relación directamente proporcional entre ambas variables, es decir, si una de las variables incrementa su valor entonces la otra también aumentará. Asimismo, se considera un nivel de correlación perfecta en razón a que el resultado encontrado comprende los valores 0.90 a 1.00 y en relación a la significancia, el resultado que se encontró fue de 0.000, siendo considerado significativo debido a que es un valor menor a 0.05, concluyendo la existencia de una correlación positiva, perfecta y significativa estadísticamente entre la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción de los pacientes.

Tabla N° 7: “Correlación de variables de estudio: Calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente”

		Calidad de cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0.942**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Prueba de hipótesis específica:

Planteamiento de hipótesis específica 1

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera en su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú, 2022.

Nivel de Significancia: α es igual a 0.05.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman, en razón que los datos de ambas variables evidenciaron una distribución no normal.

Lectura del error: Error tipo I, $p= 0.000$.

Toma de decisión:

Al análisis entre la relación entre la calidad del cuidado que brinda la enfermera según su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes se identificó que si existe una asociación estadísticamente significativa, concluyendo que la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis de investigación o alterna es aceptada ($p= 0.000$).

De los datos encontrados se verifica un coeficiente de correlación significativo, perfecto y positivo igual a 0.932. Al respecto se menciona que el valor positivo nos señala una relación directamente proporcional entre ambas variables, es decir, si una de las variables incrementa su valor entonces la otra también aumentará. Asimismo, se considera un nivel de correlación perfecta en razón a que el resultado encontrado comprende los valores 0.90 a 1.00 y en relación a la significancia, el resultado que se encontró fue de 0.000, siendo considerado significativo debido a que es un valor menor a 0.05, concluyendo la existencia de una correlación positiva, perfecta y significativa estadísticamente entre la calidad del cuidado de la enfermera según su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes.

Tabla N° 8: “Correlación de variables de estudio: Dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente”

		Dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	0,932**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Planteamiento de hipótesis específica 2

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera en su dimensión técnico científica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera en su dimensión técnico científica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú, 2022.

Nivel de Significancia: α es igual a 0.05.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman, en razón que los datos de ambas variables evidenciaron una distribución no normal.

Lectura del error: Error tipo I, $p= 0.000$.

Toma de decisión:

Al análisis entre la relación entre la calidad del cuidado que brinda la enfermera según su dimensión técnico científica y la satisfacción de los pacientes se identificó que si existe una asociación estadísticamente significativa, concluyendo que la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis de investigación o alterna es aceptada ($p= 0.000$).

De los datos encontrados se verifica un coeficiente de correlación significativo, perfecto y positivo igual a 0.939. Al respecto se menciona que el valor positivo nos señala una relación directamente proporcional entre ambas variables, es decir, si una de las variables incrementa su valor entonces la otra también aumentará. Asimismo, se considera un nivel de correlación perfecta en razón a que el resultado encontrado comprende los valores 0.90 a 1.00 y en relación a la significancia, el resultado que se encontró fue de 0.000, siendo considerado significativo debido a que es un valor menor a 0.05, concluyendo la existencia de una correlación positiva, perfecta y significativa estadísticamente entre la calidad del cuidado de la enfermera según su dimensión técnico científica y la satisfacción de los pacientes.

Tabla N° 9: “Correlación de variables de estudio: Dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente”

		Dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	80
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	0,939**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

Planteamiento de hipótesis específica 3

Hipótesis nula: No existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

Hipótesis alterna: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de la enfermera en su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú, 2022.

Nivel de Significancia: α es igual a 0.05.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman, en razón que los datos de ambas variables evidenciaron una distribución no normal.

Lectura del error: Error tipo I, $p= 0.000$.

Toma de decisión:

Al análisis entre la relación entre la calidad del cuidado que brinda la enfermera según su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes se identificó que si existe una asociación estadísticamente significativa, concluyendo que la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis de investigación o alterna es aceptada ($p= 0.000$).

De los datos encontrados se verifica un coeficiente de correlación significativo, perfecto y positivo igual a 0.904. Al respecto se menciona que el valor positivo nos señala una relación directamente proporcional entre ambas variables, es decir, si una de las variables incrementa su valor entonces la otra también aumentará. Asimismo, se considera un nivel de correlación perfecta en razón a que el resultado encontrado comprende los valores 0.90 a 1.00 y en relación a la significancia, el resultado que se encontró fue de 0.000, siendo considerado significativo debido a que es un valor menor a 0.05, concluyendo la existencia de una correlación positiva,

perfecta y significativa estadísticamente entre la calidad del cuidado de la enfermera según su dimensión entorno y la satisfacción de los pacientes.

Tabla N° 10: “Correlación de variables de estudio: Dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente”

			Dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería	Coefficiente de correlación	1,000	0.904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	0.904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Discusión de resultados

A continuación, se reportan las discusiones del actual estudio, presentando en primer lugar los resultados descriptivos de las dos variables estudiadas, y de forma continua se procede a analizar la información que se encontró en la investigación y su contraste respectivo con los estudios realizados a nivel nacional e internacional.

En ese sentido, dentro de los resultados descriptivos se identificó que el 63.8%, 33.8% y 2.4% de pacientes encuestados percibieron una calidad de cuidado de enfermería en un nivel medio, alto y bajo respectivamente, y en cuanto a sus dimensiones se identificó que el 81.2% y 50% de pacientes valoraron en un nivel medio la calidad del cuidado de la enfermera en sus dimensiones

humana y técnico científica respectivamente, mientras que el 75% de pacientes percibieron una alta calidad de cuidado de enfermería en su dimensión entorno.

Estos resultados se asemejan con los estudios propuestos por García (16) el cual señala que el 60.9% y 39.1% de pacientes encuestados percibieron una calidad de cuidado de enfermería en un nivel bueno y regular respectivamente, Reyes (17) menciona que el 56.4%, 23.5% y 20.1% de pacientes encuestados percibieron una calidad del cuidado de la enfermera en un nivel regular, bueno y malo respectivamente, Carraco y Jorge (18) encontraron que el 46%, 46% y 8% de pacientes encuestados percibieron una calidad de cuidado de enfermería en un nivel eficiente, regular y deficiente respectivamente, Cespedes y Levano (19) reportaron que el 21%, 74% y 5% de pacientes encuestados percibieron una calidad de cuidado de enfermería de forma favorable, medianamente favorable y desfavorable respectivamente, Angeles (20) reporta que el 5.2%, 6.1%, 46%, 33.5% y 9.2% de pacientes encuestados percibieron una calidad de cuidado de enfermería de forma excelente, muy buena, buena, regular y mala respectivamente, Echenique (21) señala que el 46.15%, 21.54% y 32.31% de pacientes encuestados percibieron una calidad de cuidado de enfermería en nivel regular, deficiente y eficiente respectivamente, Silva (22) menciona que el 8%, 30% y 62% de pacientes encuestados percibieron una calidad de cuidado de enfermería en nivel buena, regular y mala respectivamente y Jimenez (23) refiere que el 26.5% y 73.5% de pacientes encuestados percibieron una calidad de cuidado de enfermería en nivel regular y bueno respectivamente.

Asimismo, el 62.5% y 37.5% de pacientes encuestados percibieron una satisfacción del paciente en un nivel medio y alto respectivamente, y en cuanto a sus dimensiones se identificó que el 80% y 65% de pacientes valoraron en un nivel alto su satisfacción en sus dimensiones

accesibilidad y explica y facilita respectivamente, mientras que el 82.5%, 77.5%, 77.5% y 97.5% de pacientes percibieron una satisfacción media en sus dimensiones confort, se anticipa, confianza y monitoreo y seguimiento respectivamente.

Estos resultados se asemejan a los estudios planteados por Thapa y Joshi (11) quienes reportaron en su estudio titulado: “Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera según su percepción” donde encontraron un 49% de satisfacción de los pacientes. Karaca y Durna (12) en su investigación “Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera” reporta un 63.9% de pacientes satisfechos con la atención brindada por la enfermera, Semachew y Gedamu (14) en su estudio titulado: “Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera” señala un 40.7% de pacientes que refiere estar satisfechos con la atención que le otorgó la enfermera y Negussie et al (15) en su estudio reporta que el 49.2% de pacientes refirieron estar satisfechos con el cuidado que le brindó la enfermera. Asimismo, estos resultados no se asemejan a los propuestos por Lofi et al (13) quienes reportan en su estudio titulado “Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de la enfermera” que la mayoría de encuestados refirieron estar insatisfechos con la atención ofrecida por la enfermera.

En ese sentido, se menciona que la calidad de cuidado de la enfermera es un proceso que se ha analizado en el transcurrir de los años con el propósito de determinar a la persona como el objetivo de la atención de enfermería, a la cual se le ofertan los cuidados mediante una atención basada en relaciones, conocimientos, prácticas, habilidades, competencias, valores, equipamiento e infraestructura a fin de satisfacer las necesidades insatisfechas por el paciente debido a su condición de salud (40).

En ese sentido se enfatiza el proceso de atención de enfermería que aplica en su cuidado el cual se orienta a satisfacer las necesidades fundamentales de los pacientes, es decir la enfermera no sólo dirige sus atenciones al componente biológico de la persona sino que además busca satisfacer las necesidades psicológicas y emocionales del paciente y familia en el contexto de ofrecer una atención integral y humanizada (54).

Al respecto Orem menciona que la satisfacción de las necesidades como parte del cuidado de enfermería son uno de los requisitos universales dentro del proceso de autocuidado que la enfermera fomenta en el proceso de recuperación de los pacientes, siendo por ello necesario que la enfermera tenga en cuenta los tres requisitos de cuidado fundamentales como son los requisitos universales, los de cuidado de sí mismo y los de cuidados de si mismo por desviación de salud en todo el proceso de cuidado que oferta a fin de fortalecer el autocuidado aprendido por la persona y fomentar nuevos estilos de cuidado que beneficien un mejor autocuidado (55).

En relación a los resultados inferenciales, en el presente estudio se encontró la existencia de relaciones significativas entre la calidad de cuidado de la enfermera y la satisfacción de los pacientes ($Rho= 0.942$ y $p= 0.000$), y de igual manera, se identificó la existencia de relaciones significativas entre las dimensiones de la calidad: humana, técnico científica y entorno con la satisfacción del paciente ($Rho= 0.932$ y $p= 0.000$, $Rho= 0.939$ y $p= 0.000$, $Rho= 0.904$ y $p= 0.000$).

Estos resultados se asemejan con los estudios propuestos por García (16) el cual señala que existe una correlación significativa, alta y positiva entre las variables estudiadas ($p=0.000$ - Rho

Spearman = 0.678), Reyes (17) menciona la existencia de una correlación significativa entre las variables de estudio ($p=0.000 - X^2 = 78.11$), Carraco y Jorge (18) encontraron la existencia de una correlación significativa, alta y positiva entre las variables estudiadas ($p=0.000 - \text{Rho Spearman} = 0.785$), Cespedes y Levano (19) reportaron la existencia de una correlación significativa, buena y positiva entre las variables estudiadas ($p=0.000 - \text{Rho Spearman} = 0.664$), Angeles (20) reporta que existe una relación significativa entre variables estudiadas ($p=0.023$), Echenique (21) señala la existencia de una correlación significativa, buena y positiva entre las variables estudiadas ($p=0.000 - \text{Rho Spearman} = 0.645$), Silva (22) menciona que existe una correlación significativa entre las variables estudiadas ($p=0.039 - X^2 = 10.056$) y Jimenez (23) refiere que existe una correlación significativa entre variables estudiadas ($p=0.001 - X^2 = 23.821$).

Al respecto se menciona que la satisfacción del paciente es uno de los indicadores de calidad de cuidado que ofrece la enfermera por lo que es fundamental que la enfermera considere en su atención de calidad una serie de elementos como las interrelaciones que congrega con los pacientes y familiares al momento de generar la atención mediante un trato cordial, respetuoso, asertivo y dinámico, además es necesario el nivel de conocimiento y práctica que tiene la enfermera al realizar los diferentes procedimientos y en el manejo del equipamiento que integran su atención sin dejar de lado el lugar donde está fomentando su cuidado con el propósito de brindar una atención oportuna, segura y de alta calidad (56).

En ese sentido se debe considerar que los cuidados de enfermería en las áreas de hospitalización deben enfatizar los tres componentes de la calidad mediante un trato amable, respetuoso, cordial y cortés al paciente independientemente su edad, género, condición social o diagnóstico médico,

además de ofrecer un cuidado fundamentado en las diferentes teorías médicas y de enfermería que van a brindar el soporte de toda acción que realice y ofrecerán una atención segura al paciente con el mayor grado de beneficios y las mínimas condiciones de riesgo, teniendo en cuenta también las condiciones del ambiente donde se está ofreciendo los cuidados, en razón de un lugar limpio, ordenado, ventilado, iluminado y con la infraestructura óptima, todo ello con el propósito de satisfacer las diferentes necesidades de los pacientes mediante una atención de alta calidad (9).

Asimismo la satisfacción del paciente es una de las consideraciones que debe tener la gestión de enfermería ya que representa una percepción externa de las actividades que otorga la enfermera mediante su cuidado en relación a la oportunidad de la atención, la educación e información que ofrece al paciente y familiar sobre su condición de salud y su proceso de autocuidado, la anticipación que tiene la enfermera en su atención para satisfacer las necesidades de los pacientes, la relación de confianza que ofrece la enfermera para fortalecer un clima de atención favorable, el confort que oferta mediante sus cuidados con el propósito de favorecer la comodidad del paciente y el monitoreo continuo que realiza al estado de salud del paciente con el fin de valorar sus acciones e intervenciones realizadas, lo cual representa una forma de evaluar la calidad de atención brindada y una oportunidad de mejora en la cual se pueden identificar fortalezas y debilidades del proceso de atención de enfermería (57).

Al respecto, la enfermera debe considerar en los servicios de hospitalización que la satisfacción de los pacientes es una de las prioridades de su cuidado el cual debe abarcar una serie de requisitos como es la atención oportuna por medio de los cuidados que ofrece en el momento que el paciente lo necesite y lo requiera, así como anticiparse a los sucesos que puedan alterar

la salud del paciente, explicar de forma sencilla y veraz la condición actual de salud del paciente y las diversas formas de mejorar su autocuidado, mantener una relación confiable y realizar un seguimiento constante de sus acciones con el propósito de evaluar la efectividad de sus acciones en relación a la satisfacción de necesidades biológicas, emocionales y espirituales de los pacientes (58).

En ese sentido Orem menciona que los cuidados de enfermería se deben orientar a satisfacer las diferentes necesidades de los pacientes en un contexto de déficit de autocuidado, es decir la enfermera mediante la propuesta de sus cuidados debe iniciar mediante la examinación de factores, problemas de salud y el nivel de déficit de autocuidado que presenta el paciente, luego debe realizar la recolección de datos mediante una valoración integral con el propósito de analizar dicha información y determinar cualquier deficiencia en el autocuidado de la persona, para así formular un plan de cuidado que permita la participación activa del paciente y de esta manera refleje a a enfermera como una cuidadora que fomenta el autocuidado (59).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Las conclusiones del presente estudio en base a los hallazgos encontrados son:

- Existe una correlación positiva, perfecta y significativa estadísticamente entre la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en un Hospital de EsSalud (Rho Spearman = 0.942 y $p = 0.000$).
- Existe una correlación positiva, perfecta y significativa estadísticamente entre la calidad del cuidado de la enfermera según su dimensión humana y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en un Hospital de EsSalud (Rho Spearman = 0.932 y $p = 0.000$).
- Existe una correlación positiva, perfecta y significativa estadísticamente entre la calidad del cuidado de la enfermera según su dimensión técnico científica y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en un Hospital de EsSalud (Rho Spearman = 0.939 y $p = 0.000$).
- Existe una correlación positiva, perfecta y significativa estadísticamente entre la calidad del cuidado de la enfermera según su dimensión entorno y la satisfacción de

los pacientes hospitalizados en un Hospital de EsSalud (Rho Spearman = 0.904 y $p = 0.000$).

5.2 Recomendaciones

- En relación a la institución donde se desarrolló la investigación, se debe gestionar actividades y plantear estrategias que favorezcan una calidad de vida laboral favorable para las enfermeras y una mejor calidad de vida para los pacientes con el propósito de ofertar una calidad de cuidado de enfermería óptimo y conseguir una percepción de un paciente satisfecho.
- En relación a las políticas públicas relacionadas a la gesta de servicios sanitarios, se debe implementar monitoreos y supervisiones de los procesos de cuidado de enfermería enmarcados en la normativa sanitaria vigente de tal manera que se identifique la satisfacción de los pacientes en los diferentes ámbitos hospitalarios.
- En relación al ámbito de investigación, se recomienda el planteamiento de estudios con las variables en mención ampliando la muestra planteada y los servicios hospitalarios, además de considerar a los diferentes profesionales de la salud, con la finalidad de determinar la calidad de atención integral que ofrece la institución de salud.
- Asimismo una de las limitaciones que presentó el actual estudio fue la participación de algunos pacientes debido a la negativa de sus familiares, razón por la cual se determinó una muestra de estudio.
- De los hallazgos encontrados es necesario mencionar que el nivel de calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes representan una fortaleza

institucional en razón que los valores encontrados son significativos y favorables en la profesión de enfermería, representando de esta manera profesionales de enfermería que ofertan su cuidado teniendo en cuenta lo humano, técnico y entorno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. [Internet]; 2018 [citado el 15 de setiembre de 2022] Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]; 2020 [citado el 15 de setiembre de 2022] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
3. Pérez CV, Maciá SL, González CV. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. Revista de Saúde Pública. 2019; 53(30): 1-10. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2019.v53/87/es>
4. Valls MM, Abad SE. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. Revista Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 2019; 41(3): 309-320. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>
5. Elham A, Hakimeh M, Mahsa H, Akram H. Investigating the Relationship between Nurses' Moral Sensitivity and Patients' Satisfaction with the Quality of Nursing Care. Eurasian Journal of Analytical Chemistry. 2018; 13(3). Disponible en: <http://eprints.shoushtarums.ac.ir/10/>
6. Castro SE, Cadena AG. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2016; 25(4): p. 271-278. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
7. Díaz MR, Encalada LS. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del hospital III Goyeneche Arequipa 2020 [Tesis de especialidad] Arequipa, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11770#:~:text=El%2056.3%25%20de%20los%20adultos,adultos%20mayores%20presenta%20relaci%C3%B3n%20estad%C3%ADstic>

8. Torres SM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco 2021 [Tesis de especialidad] Lima, Universidad Autónoma de Ica, 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
9. Blanco NM, et al. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. Revista Enfermería Global. 2021; 20(4). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000400026
10. Santiago MA, Jimenez ZE, Perez FM, Hernandez MA. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Revista Ciencia y Enfermería. 2020; 26. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext&tlng=pt
11. Thapa S, Joshi A. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en el hospital de Enseñanza, Chitwan. IOR Journal of Nursing and Health Science. 2019; 8(3). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/334139545_Patients'_Satisfaction_with_Quality_Nursing_Care_At_Teaching_Hospital_Chitwan
12. Karaca A, Durna Z. Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería. Revista Abierto de Enfermería. 2019; 6(2). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
13. Lofi M, Zamanzadeh V, Valizadeh L, Khajehgoodari M. Evaluación de la comunicación enfermera-paciente y la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería. Nursing Open. 2019; 6(3). Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31367445/>
14. Semachew A, Gedamu H. Predictores de la satisfacción del paciente adulto con la atención de enfermería en hospitales públicos de la región de Amhara, noroeste de Etiopía. Revista Investigación de servicios de salud de BMC. 2019; 19(52). Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-019-3898-3>

15. Nigussie TS, Hailegiorgis TB, Hilina KA, Tesfa DH. Investigación de la satisfacción de los pacientes ingresados con la atención de enfermería en el hospital de referencia Debre Berhan en Etiopía: un estudio transversal. *BMJ Open*. 2018; 8(5). Disponible en: <https://bmjopen.bmj.com/content/8/5/e021107.abstract>
16. García CM. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, Febrero 2019 [Tesis de especialidad] Piura, Universidad Nacional de Piura, 2019. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1620/ENF-GAR-CAL-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. Reyes NJ. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo [Tesis de especialidad] Trujillo, Universidad Nacional de Trujillo, 2021. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18443/2E%20690.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
18. Carrasco AA, Jorge CA. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021 [Tesis de especialidad], Huancayo, Universidad Roosevelt, 2021. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/633/TESIS%20CARRASCO%20-%20JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Cespedes AM, Levano FE. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud. Callao. 2020 [Tesis de maestría] Callao, Universidad Nacional del Callao, 2020. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO%20FELIPA-CESPEDES%20AYALA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
20. Ángeles VF. Satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización en el Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol de Utcubamba 2018 [Tesis de especialidad] Bagua Grande, Universidad Politécnica Amazónica, 2020. Disponible en:

- <https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/78/Tesis%20Faustino%20%20c3%81ngeles%20Vilas.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
21. Echenique HM. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019 [Tesis de maestría] Lima, Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique_H_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 22. Silva OE. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los adultos maduros hospitalizados del servicio de cirugía Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz 2019 [Tesis de especialidad], Piura, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, 2022. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28372/PACIENTE_SATISFACCION_SILVA_OROPEZA_ESTRELLITA_CAROLAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 23. Jimenez PM. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. [Tesis de maestría] Lima, Universidad César Vallejo, 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29203/jimenez_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 24. Fariño CJ, Cercado MA, Vera LE, Valle FJ, Ocaña OA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios. 2018; 39(32): p. 22-34. Disponible en: <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
 25. Gutierrez BZ, Lorenzo GM, Berríos RA. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Cuatrimestral Conecta Libertad. 2019; 3(1) p. 1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itlibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
 26. Mejías SY. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Revista de Información para la Dirección en Salud INFODIR. 2019; 29(3) p. 1-9. Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>

27. García FE. Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. Revista de Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México. 2018; 6(1): p. 54-58. Disponible en: <https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18983/14041>
28. Jópez RE, Sifuentes VM, Lucero RR, Lilia AS, Perea GG. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Revista Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento. 2021; 9(23): p. 1-20. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003
29. Menendez T, Panunzio A, Veliz I, Anzules J, Delgado D. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. Revista Científica Dominio de las Ciencias. 2020; 6(4): p. 1304-1311. Disponible en: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/2883>
30. George QR, Gámez TY, Matos LD, Gonzalez RI, Labori RR, Guevara SS. Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Revista INFODIR. 2021; 17(35): p. 1-27. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=106900>
31. Torres BR, Aguilar EJ, Bolado GP. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2020; 28(1): p. 5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>
32. Llanes FG, et al. La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. Revista Enfermería del Trabajo. 2018; 8(1): p. 18-26. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6536488>
33. Lima DP, Teles DM, Lima DR, Viera DB, Cardoso RR, Melo GT. Cultura de seguridad del paciente en la perspectiva del equipo de. Revista Enfermería Global. 2020; 60. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412020000400016

34. Hurtado HE, Jorge LR, Inés BR. Salud plena e integral: un concepto más amplio de salud. Revista de la Asociación Médica Argentina. 2021; 134(1): p. 18-25. Disponible en: https://www.ama-med.org.ar/uploads_archivos/2147/Rev-1-2021_pag-18-25_Losardo.pdf
35. Mejías SY, Borges OL. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Revista Humanidades Médicas. 2021; 21(1): p. 224-238. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224
36. Salas PJ. Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. Revista Multidisciplinar Ciencia Latina. 2021; 5(1): p. 253-266. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/223>
37. Duron D, Antunez K, Simons P, Carias A, Naira D. Satisfacción en la calidad de atención de salud en pacientes hipertensos Municipio de Gracias, Honduras. Revista de Facultad de Ciencias Promedio. 2020; 17(1): p. 15-25. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Alejandro-Carias/publication/351613153_Satisfaccion_en_la_calidad_de_atencion_de_salud_en_pacientes_hipertensos_Municipio_de_Gracias_Honduras/links/60a07b8f299bf147699f35a8/Satisfaccion-en-la-calidad-
38. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011. Primera ed. Lima: Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; [Internet]; 2012 [citado el 15 de setiembre de 2022] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
39. Massip PC, et al. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana Salud Pública. 2008 diciembre; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
40. Jaráiz E, Lagares N, Pereira M. Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. Revista Española de Ciencia Política. 2013 Julio;(32): p. 161-181. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/recp/article/view/37592>

41. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*. 2000; 114(Supl 3): p. 26-33. Disponible en: http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf
42. Pat pech ME, Soto Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2017; 25(2): p. 119-123. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
43. Sepúlveda JG. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. *Revista Colombiana de Enfermería*. 2016; 4. Disponible en: <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/1408>
44. Bello FN. *Fundamentos de Enfermería La Habana: Ciencias Médicas*; 2010.
45. Berman AJ. S, Shirlee. *Fundamentos de Enfermería Kozier y Erb*. Novena ed. España: Pearson; 2013.
46. Potter PA, Perry AG. *Fundamentos de enfermería*. Octava ed. Barcelona: ELSEVIER; 2013.
47. Reyes GE. *Fundamentos de Enfermería: Ciencia, Metodología y Tecnología México: El Manual Moderno*; 2009.
48. Tamayo T. *Metodología de la investigación*. tercera edición ed. Madrid; 2008.
49. Hernandez SR, Fernandez CC, Baptista LM. *Metodología de la Investigación*. Sexta ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2014.
50. Behar RD. *Metodología de la investigación*. Segunda ed.: Shalom; 2008.
51. Valderrama MS. *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Cuarta ed. Lima: San Marcos; 2015.
52. Arias F. *El proyecto de investigación*. Sexta ed. Caracas: Episteme; 2012.
53. Marcelo MD. *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma 2019 [Tesis de maestría]* Lima, Universidad Norbert Wiener, 2019. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_4494_4933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

54. Arteta PL, Palacio SK. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*. 2018; 20(5) p. 629-636. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n5/629-636/>
55. Prado SL, González RM, Paz GN, Romero BK. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Revista Médica Electrónica*. 2014; 36(6). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004
56. Colantes DD, Clavo PV. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Revista FACSALUD-UNEMI*. 2020; 4(7): p. 11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
57. Méndez JA, Morales RF, Cruz LA. El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. *Revista CONAMED*. 2019; 24(2): p. 87-90. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>
58. Romero RB, Sevillano JA, Cardador TC. Factores asociados a la satisfacción del paciente en diálisis. *Revista Enfermería Nefrológica*. 2019; 22(2): p. 112-123. Disponible en https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2254-28842019000200112&script=sci_arttext&tlng=pt
59. Naranjo HY, Concepción PJ, Rodríguez LM. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. *Gaceta Médica Espirituana*. 2017; 19(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:		
¿De qué manera se relaciona la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022?	Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.	Ha: Existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022. Ho: No existe relación significativa entre la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.	Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería Dimensiones: Humana Técnico Científica Entorno	Tipo: Aplicada Diseño: No experimental corte transversal nivel correlacional Población: Conformado por 100 pacientes Tipo de muestreo: Probabilístico por conveniencia.
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		
¿De qué manera se relaciona la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022?	Establecer la relación que existe entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.	Ha: Existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022. Ho: No existe relación significativa entre la dimensión humana de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.		Tamaño de muestra: 80 pacientes
¿De qué manera se relaciona la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022?	Establecer la relación que existe entre la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.	Ha: Existe relación significativa entre la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022. Ho: No existe relación significativa entre la dimensión técnico científica de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.	Satisfacción del paciente Dimensiones: Accesibilidad Explica y facilita Conforta Se anticipa Mantiene relación de confianza. Monitorea y hace seguimiento	
¿De qué manera se relaciona la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022?	Establecer la relación que existe entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.	Ha: Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022. Ho: No existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.		

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

A. INTRODUCCIÓN

Agradeciendo de antemano su gentil participación.

El actual cuestionario tiene como propósito recolectar información relacionada a la calidad de cuidado que ofrece la enfermera en el servicio de hospitalización, motivo por el cual se solicita responder de forma sincera y veraz a las preguntas propuestas. Cabe señalar que su participación es voluntaria y anónima.

B. INSTRUCCIONES

Marque con un aspa en los recuadros según su propio criterio y tenga en consideración los valores de nunca (N), rara vez (RV), a veces (AV), a menudo (AM) y siempre (S)

C. DATOS GENERALES

Edad: 18 - 30 () 31 - 40 () 41 - 50 () 51 - 60 ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

D. CONTENIDO

ENUNCIADOS		N	RV	AV	AM	S
DIMENSIÓN HUMANA	1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.				
	2	La enfermera la 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				
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA	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.					
DIMENSIÓN ENTORNO	31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
	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.					

Categorización de la variable calidad de cuidado de enfermería:

- a. Alta calidad: de 88 a 120 puntos.
- b. Media calidad: de 54 a 87 puntos
- c. Baja calidad: de 20 a 53 puntos

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

A. INTRODUCCIÓN

Agradeciendo de antemano su gentil participación.

El actual cuestionario tiene como propósito recolectar información relacionada a la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización, motivo por el cual se solicita responder de forma sincera y veraz a las preguntas propuestas. Cabe señalar que su participación es voluntaria y anónima.

B. INSTRUCCIONES

Marque con un aspa en los recuadros según su propio criterio y tenga en consideración los valores de:

1 = Nada importante

2 = Muy poco importante

3 = Poco importante

4 = Ni importante – Ni sin importancia

5 = Algo importante

6 = Muy importante

7 = Importantísimo

Por ejemplo:

1) Me agrada interactuar con los pacientes 1 2 3 ~~4~~5 6 7

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerles medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimiento							
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.							
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.							
4	La enfermera responde fácilmente a su llamado.							
5	La enfermera le pide que la llame si se siente mal.							
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 de salud.							
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.							
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.							
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.							
20	.La enfermera le presta mayor atención a usted 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 está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única 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 a establecer 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 antes de iniciar un procedimiento o intervención.								
30	La enfermera le 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 que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.								
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.								
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué 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.								
39	El uniforme y carné que porta 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 la realización 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 cuándo es necesario llamar al médico.								

Categorización de la variable satisfacción del paciente:

- a. Alta: de 139 a 184 puntos.
- b. Media: de 93 a 138 puntos
- c. Baja: de 46 a 92 puntos

Anexo 3: Validez de los instrumentos

VALIDACIÓN PARA LA VARIABLE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

CRITERIOS	P-Value	Concl.
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	0.0313	Concordancia
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	0.0313	Concordancia
3. La estructura del instrumento es adecuada.	0.0313	Concordancia
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	0.0313	Concordancia
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	0.0313	Concordancia
6. Los ítems son claros y entendibles.	0.0313	Concordancia
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	0.0313	Concordancia

Del estadístico de prueba binomial se puede concluir que existe concordancia entre los 5 jueces ($p\text{-value} < 0.005$), por lo que nuestro instrumento para medir la variable calidad de cuidado de enfermería es válido.

VALIDACIÓN PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

CRITERIOS	P-Value	Concl.
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	0.0313	Concordancia
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	0.0313	Concordancia
3. La estructura del instrumento es adecuada.	0.0313	Concordancia
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	0.0313	Concordancia
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	0.0313	Concordancia
6. Los ítems son claros y entendibles.	0.0313	Concordancia
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	0.0313	Concordancia

Del estadístico de prueba binomial se puede concluir que existe concordancia entre los 5 jueces ($p\text{-value} < 0.005$), por lo que nuestro instrumento para medir la variable calidad de cuidado de enfermería es válido.

Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

Valores del instrumento según Alfa de Cronbach

CONDICIÓN	ACOTACIÓN
DE -0.01 A 0 DE 0.01 A 0.49	Confiabilidad baja, No es Confiable
DE 0,50 AL 0,75	Moderada-Confiabilidad
DEL 0,76 AL 0,89	Fuerte-Confiabilidad
DE 0,90 AL 1,00	Alta-Confiabilidad

Fuente: Soto Quiroz (2015), *Tesis para maestros y doctorandos en cuatro pasos*.

Confiabilidad de los instrumentos

Variable	Alfa de Cronbach	Nº elementos
Calidad de cuidado de enfermería	0.76	35
Satisfacción del paciente	0.79	46

Fuente: Prueba piloto – elaboración propia

Anexo 5: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente documento abarca el consentimiento informado para que usted decida su participación en la investigación en salud propuesta para la maestría de: “Gestión en salud”, para lo cual se solicita dar lectura a la siguiente información a fin de conocer el propósito del estudio. Cabe señalar que ante alguna duda puede comunicarse con la investigadora en todo momento.

Título del proyecto: Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022

Nombre del investigador principal: Margarita Mercedes Lujan Paredes

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima - Perú ,2022.

Participantes: Pacientes hospitalizados del servicio

Participación:

Participación voluntaria: Si

Beneficios por participar: Conocer la calidad de cuidado que brinda la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo maggilujan@hotmail.com y teléfono 949196249

Contacto con el Comité de Ética:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber dado lectura y comprender el propósito del estudio mediante la información brindada por la investigadora, por lo cual acepto participar voluntariamente del estudio y brindo la siguiente información:

DNI:.....

Apellidos y nombres:.....

Edad:

Correo electrónico personalo institucional:

Teléfono de referencia del participante:.....

Firma del participante del proyecto

Firma de la investigadora

Anexo 6:

Tabla N°1: Puntajes de rangos de variables Calidad de cuidado y Satisfacción del paciente

Mínimo	Máximo	Rango	Ancho
--------	--------	-------	-------

Calidad de cuidado	35	175	140	46
Humana	15	75	60	20
Técnico científica	15	75	60	20
Entorno	5	25	20	6
Satisfacción del paciente	46	322	276	92
Conforta	9	63	54	18
Explica y facilita	5	35	30	10
Mantiene relación confianza	10	70	60	20
Se anticipa	10	70	60	20
Monitorea y seguimiento	7	49	42	14
Accesibilidad	5	35	30	10

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022

En cuanto a los rangos de cada variable y sus dimensiones, se obtuvo lo siguiente:

Tabla N°3: Rangos de valores finales de la variable Calidad de cuidado y sus dimensiones

Variable / Niveles	Bajo	Medio	Alto
Calidad de cuidado	35-80	81-126	127-175
Humana	15-34	35-54	55-75
Técnico científica	15-34	35-54	55-75
Entorno	5-11	12-18	19-25

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022

Tabla N°3: Rangos de valores finales de la variable Satisfacción del paciente y sus dimensiones

Variable / Niveles	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción del paciente	46-138	139-231	232-322
Conforta	9-26	27-44	45-63
Explica y facilita	5-14	15-24	25-35
Mantiene relación confianza	10-29	30-49	50-70
Se anticipa	10-29	30-49	50-70
Monitorea y seguimiento	7-20	21-34	35-49
Accesibilidad	5-14	15-24	25-35

Fuente: Encuestas aplicadas a pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización del Hospital de EsSalud, Lima – Perú 2022

Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin