



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en  
el servicio de cardiología de un hospital nacional – Lima 2023

**Para optar el Título de**  
Especialista en Cuidado Enfermero en Cardiología y Cardiovascular

**Presentado por:**

**Autor:** Vargas Barreto, José Luis

**Asesor:** Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>

Lima – Perú

2024

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Vargas Barreto, José Luis, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Cardiología y Cardiovascular de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional – Lima 2023", Asesorado por el Docente Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel, DNI N° 46992019, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>, tiene un índice de similitud de 12 (Doce) %, con código oid:14912:357513412, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor(a)  
 Vargas Barreto, José Luis  
 DNI N° 07497954



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel  
 DNI N° 46992019

Lima, 30 de Noviembre de 2023

**DEDICATORIA:**

A mis hijos José Luis y Alfonso Jesús que me impulsan a superarme cada día en el logro de mis metas.

**AGRADECIMIENTO:**

Al Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel  
quien gracias a su asesoría logre realizar mi  
proyecto de investigación.

**Asesor: Mg. Camarena Chamaya, Luis Miguel**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0147-5011>**

## **JURADO**

**Presidente** : Dra. Reyes Quiroz, Giovanna Elizabeth

**Secretario** : Mg. Rojas Trujillo, Juan Esteban

**Vocal** : Mg. Yaya Manco, Elsa Magaly

## Índice de contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de contenido	v
Resumen	viii
Abstract	ix
1. PROBLEMA	
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	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos generales	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teorica	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Practica	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial	7
1.5.3. Población o unidad de análisis	7

## **2. MARCO TEORICO**

2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Antecedentes internacionales	8
2.1.2. Antecedentes nacionales	10
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de hipótesis	23
2.3.1. Hipótesis general	23
2.3.2. Hipótesis específicas	24

## **3. METODOLOGIA**

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	25
3.5. Población, muestra y muestreo	26
3.6. Variables y operacionalización	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1. Técnica	29
3.7.2. Descripción de instrumentos	29
3.7.3. Validación	31
3.7.4. Confiabilidad	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	32
3.9. Aspectos éticos	33

## **4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

4.1. Cronograma de actividades	34
4.2. Presupuesto	35

<b>5. REFERENCIAS</b>	36
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumentos	49
Anexo 3: Consentimiento informado	54

## **Resumen**

Introducción: La calidad de la atención de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y de la institución. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023. Métodos: estudio cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra estará constituida por 80 pacientes hospitalizados en el servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima. La técnica utilizada será la encuesta, se aplicará dos cuestionarios; el primero sobre Calidad de atención de enfermería que consta de 35 ítems divididas en 3 dimensiones y para medir la satisfacción del usuario se utilizara el SERVQUAL modificado que consta de 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones, divididas en dimensiones; dichos instrumentos fueron adaptados por Marcelo D. Los datos recolectados serán procesados en SPSS 26 y las hipótesis se probarán usando la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman.

Palabras claves: Calidad de atención, enfermería, satisfacción

## **Abstract**

Introduction: The quality of nursing care is conceived as the timely, personalized, humanized, continuous and efficient care provided by nursing staff, with the purpose of achieving user and institution satisfaction. Objective: Determine the relationship that exists between the quality of nursing care and the satisfaction of hospitalized users in the cardiology service of a national hospital, Lima 2023. Methods: quantitative, correlational and cross-sectional study. The sample will consist of 80 patients hospitalized in the cardiology service of a national hospital in Lima. The technique used will be the survey, two questionnaires will be applied; the first on Quality of nursing care, which consists of 35 items divided into 3 dimensions and to measure user satisfaction, the modified SERVQUAL will be used, which consists of 22 questions on expectations and 22 on perceptions, divided into dimensions; These instruments were adapted by Marcelo D. The collected data will be processed in SPSS 26 and the hypotheses will be tested using the Spearman correlation coefficient statistical test.

Keywords: quality of care, nursing, satisfaction.

## **1. PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El sector salud, específicamente en el entorno público siempre ha sido cuestionado, por las deficiencias en la infraestructura, como por el tipo de servicio que se brinda, el cual ha generado reclamos y rechazo de la población, porque se aduce que los servicios de salud que ofrecen los hospitales están muy lejanos de ser los más adecuados. Este aspecto ha sido objeto de análisis por diversos estudios, ya que el personal de enfermería ha sido capacitado y formado para cuidar la salud del paciente, pero si no lo hace de manera correcta, no está brindando una atención de calidad (1).

La satisfacción con respecto a los cuidados de enfermería es un predictor en la calidad de atención brindada por el profesional enfermero que permite valorar las condiciones y atenciones sanitarias de una forma holística hacia el paciente porque el enfermero tiene mayor contacto con el paciente hospitalizado y ellos perciben el trato humanizado hacia los trabajadores sanitarios (2). Vera Waldow refiere que los pacientes se sienten seguros y satisfechos cuando reciben del personal de enfermería un cuidado competente y hábil, acompañado de consideración, comprensión, amabilidad y respeto (3).

Por lo que la enfermera especialista del servicio de cardiología debe de tener conocimientos científicos y habilidades en la realización de procedimientos e identificando de forma precoz los signos de alarma con la finalidad de prevenir complicaciones, así mismo brinda educación en lo referente a su evolución y al cumplimiento de su tratamiento farmacológico; direccionando sus acciones en busca de soluciones a los problemas para lograr el bienestar humano, a la vez prioriza y comprende las necesidades del usuario,

buscando satisfacerlas. Su compromiso es garantizar las competencias y conocimientos en favor de la calidad (4).

La Organización Mundial de Salud (OMS) informó que cuatro de cada diez pacientes de todo el mundo sufren insatisfacción en los ambientes hospitalarios y esto ocasiona que anualmente 26 millones fallezcan por una mala atención sanitaria ya que la seguridad del paciente es primordial e importante para garantizar la calidad de atención en dichos sistemas de salud (5), en ese sentido, las instituciones de salud reconocen los desafíos que conlleva la llegada de un mundo globalizante, asumiendo la responsabilidad que tiene la calidad en la mejora continua de la atención; donde los profesionales de enfermería cumplen un rol importante sobre la seguridad del paciente y la calidad de la atención brindada (6).

A nivel Latinoamérica en 2023 se realizó una investigación en Guatemala sobre satisfacción de los usuarios donde se percibe a nivel global que el grado de satisfacción de los usuarios no es bueno, ya que no se cumple con las expectativas de los mismos en un 90%, (7). Estudio realizado en Chile en 2021 sobre calidad percibida en un hospital, se evidenció que casi la mitad de las usuarias evaluaron la calidad como regular (8).

A nivel nacional se realizó una investigación sobre calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el hospital Belén de Trujillo, 2022, teniendo como resultado que el 59% manifiestan una calidad del cuidado regular, por otra parte, el 56% presentan un nivel de satisfacción media (9). Por otro lado, Sánchez en 2021 realizó un estudio en un hospital público de Lima; en donde encontró que el 71.3 % tiene un nivel de satisfacción medio respecto a la atención realizada por la enfermera (10). Asimismo, los habitantes perciben que la atención en general es baja tanto en los hospitales del Minsa y EsSalud,

frente a esta realidad que se percibe y ser el sector salud de mayor prioridad para los usuarios, la atención debería ser de optima, con el fin de satisfacer al usuario (11).

A nivel local, el trabajo de investigación realizado por Vargas en 2020 encontró que el 70% de los pacientes presentaron mediana satisfacción, y el 30% indicaron sentirse insatisfechos (12), además la falta de personal, saturación de pacientes dentro de la institución de salud, limita a que se pueda brindar una atención multidisciplinaria, con acciones interdisciplinarias dirigidas a ofrecer una atención constante y en permanente interacción profesional buscando de esta manera, mejorar la salud integral del usuario (13).

Es por ello que la necesidad de este estudio, que permitirá conocer la relación que existe entre las variables del estudio de calidad de atención de enfermería y satisfacción de pacientes hospitalizados en el área de cardiología de un hospital, para implementar y establecer estrategias y planes de acción específicos; así mejorar la calidad de atención e incrementar la satisfacción de los usuarios (14).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023

#### **1.3.2. Objetivo Específicos**

- Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023
- Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital, Lima 2023
- Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital, Lima 2023

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Teórica**

La satisfacción del usuario se considera un elemento clave para mejorar la calidad y productividad de nuestro servicio de cardiología; siendo un indicador medible a través de encuestas que permitan conocer la opinión del usuario sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería permitiendo que sus respuestas logren contribuir a la mejora de la atención como menciona la teórica Watson J. en su Teoría Cuidado Humanizado.

Por ello la importancia de la enfermera de valorar e identificar y evaluar el cuidado que se brindan a los pacientes hospitalizados, basado en valores humanísticos, permitiendo lograr la satisfacción y recuperación óptima tanto del paciente y familia.

### **1.4.2. Metodología**

Los instrumentos ya validados y la metodología que se utilizará, servirán para la medición de las variables calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología, lo cual puede constituirse en herramienta para estudios posteriores en otros establecimientos.

### **1.4.3. Práctica**

Esta investigación será aplicada a una población de estudio que todavía no ha sido investigada, que urge de información relevante sobre la satisfacción del usuario con respecto a la atención brindada y de evidencia científica real que permita a la institución

establecer estrategias y planes de acción específicos, con la finalidad de mejorar la calidad de atención e incrementar la satisfacción de los usuarios en el servicio de cardiología.

## **1.5. Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El estudio se delimita a realizarse en el transcurso de los meses de julio a diciembre durante el año 2023, por ello, la investigación analizará la problemática durante este tiempo, ya que los datos obtenidos tendrán ese periodo de procedencia.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se realizará en el servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima.

### **1.5.3. Unidad de análisis**

Los participantes serán los pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima.

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Andrade (15) en el 2021 en Bolivia realizó una investigación con el objetivo de “Analizar la calidad y satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencia de la Clínica Gaer de la ciudad de La Paz, en el 2do trimestre de la gestión 2021”. Estudio descriptivo, transversal. Se evaluaron 305 Historias Clínicas de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencias, durante el 2º trimestre 2021, se valoraron indicadores de calidad de atención como tiempo de espera a la primera atención, estancia hospitalaria, tipo de alta, tasa de mortalidad, satisfacción del paciente. Evidenciaron que el grado de satisfacción fue regular a buena, con cierto grado de insatisfacción en cuanto a la atención brindada. Un 7%, 22%, 16% menos de la mitad de los usuarios encuestados expresaron su insatisfacción global (15).

Núñez (16) en Ecuador 2021 realizó un estudio con el objetivo de “Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID -19 en el Centro de Salud Martínez”. Estudio de enfoque cuantitativo descriptivo, muestra de 84 casos de Covid-19 atendidos durante el periodo marzo a septiembre del 2020, se aplicó la encuesta SERVQUAL que mide los niveles de satisfacción realizando una comparación entre las expectativas y percepciones. Encontrando una satisfacción del 45% en dimensión de fiabilidad, el 34% capacidad de respuesta, 70% seguridad, 70% empatía y 86% dimensión tangible; con una satisfacción del 61% e insatisfacción del 39%, estableciendo así aspectos a mejorar como la reducción del tiempo de espera, respetar el orden de llegada para ser atendidos y el abastecimiento de la farmacia (16).

Torres et al. (17), en el 2020 en México realizaron un estudio con el objetivo de “Determinar el nivel de la calidad percibida en la atención de Enfermería por los pacientes del servicio de Cardiología en el Hospital de Especialidades del CMN “Ignacio García Téllez”. Estudio descriptivo transversal realizada con 60 pacientes hospitalizados en cardiología, utilizaron un cuestionario SERVQHOS-E. Encontraron que la calidad de la atención de enfermería fue satisfactoria, el 85% de los pacientes manifestaron que la atención brindada fue mejor. Las propuestas de los pacientes para mejorar la calidad de atención, fueron: completar la plantilla de enfermería por turno, mejorar la comunicación enfermera-paciente y mejorar las condiciones físicas del servicio (17).

Zapata et al. (18) en Colombia 2021 realizaron un estudio con el objetivo de “Determinar la satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de Consulta Externa Especializada en la IPS Sociedad Médica Clínica Maicao S.A. en el municipio de Maicao”. Investigación descriptiva. Muestra de 100 usuarios del servicio de Consulta Externa Especializada a quienes se les aplicó un instrumento de 30 ítems, encontrándose que el nivel de satisfacción de los usuarios es relativamente aceptable teniendo en cuenta que los indicadores de esta dimensión fueron los elementos tangibles, la actitud de servicio y la competencia de las personas involucradas en la atención a los usuarios en esta área; la mayor insatisfacción se mostró en la actitud del servicio percibida por los usuarios encuestados (18).

Yépez et al. (19) realizaron un estudio en Ecuador, cuyo objetivo fue “Analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia Covid 19”. Enfoque cuantitativo, observacional, de corte transversal; en una muestra de 203 participantes del centro de salud de Nobol en los meses de abril a junio del 2020. Se utilizó el SERVQUAL. En cuanto a los resultados

evidenciaron que el 60,09% están satisfechos, según dimensiones: fiabilidad en 58,4%, capacidad de respuesta en 58,1%, seguridad en 71,3%, empatía en 72,9% y en los aspectos tangibles en 85,7%, encontrándose asociaciones entre las variables ( $p = 0,001$ ) (19).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Montalvo et. al (20), en el 2020, realizaron una investigación con el objetivo de “Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”. Enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional. Muestra constituida por 152 usuarios. Instrumentos utilizados fueron el cuestionario de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Encontraron que el 65,1% de usuarios indican que la calidad del servicio que reciben es regular, el 45,4% de usuarios se encuentran satisfechos y se halló estadísticamente que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (20).

Rodríguez et al. (21), en 2023, hicieron una investigación con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital de Lima, Perú”. Estudio cuantitativo, no experimental, correlacional y corte transversal; muestra 105 pacientes; los instrumentos utilizados: Cuestionario de la calidad de atención en enfermería y SERVQUAL modificado. Encontraron que la calidad de cuidado de enfermería, el 53.3% nivel alto y 46,7% nivel medio. El 86,7% están satisfechos y el 13,3% insatisfechos. Concluyen que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes (21).

Lobato (22) en 2019, realizó un estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de EMAPA Bellavista”. Investigación no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Muestra de 244 pobladores. Técnica utilizada la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se determinó, calidad de servicio, con un nivel malo de 31%, significando que las necesidades de los pobladores no son atendidas de manera oportuna, el nivel de la satisfacción del usuario tiene es insatisfecho con un 33%, significando que el trato al usuario no se está dando de la manera adecuada. El estudio concluyó que existe relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario (22).

Juárez (23) en 2020, realizó una investigación con el objetivo de “Conocer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de usuarios en el área de consultorios externos de un Hospital de Policía–Chiclayo, 2019”. Estudio cuantitativo, no experimental, de corte transversal correlacional. La población conformada por 96 usuarios, se aplicó el cuestionario como instrumento. Dentro de los resultados, manifiestan estar con la calidad de servicio regular y una complacencia en relación a la satisfacción del servicio (50%), mientras que, con un 42.7% están los usuarios que califican de buena la calidad de servicio y complacencia en lo que es satisfacción del servicio. Concluyen que si existen relación entre las dos variables (23).

Zúñiga (24) en 2021, su trabajo tuvo como objetivo “Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Ilo”. Investigación cuantitativa, descriptivo, correlacional, transversal. La muestra fue de 348 pacientes. Técnica utilizada la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados fueron la Calidad del cuidado de enfermería es regular con un 90,5%, la Satisfacción del usuario en el servicio es indiferente con un 84,8%, la relación entre las

variables es regular e indiferente con un 72,8% Concluyen que existe relación entre Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del usuario (24).

## **2.2. Bases teóricas**

---

### **2.2.1. Calidad de atención**

Existen varias definiciones acerca de la calidad de la atención: para Donabedian es el "cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud", es decir, se refiere a los resultados de la atención y usa una definición amplia de salud que incluye mejoría de las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos que comprenden también actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud (25).

---

La OMS define que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para los usuarios incrementan la posibilidad de resultados de salud anhelada. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal, dicha atención es eficaz, seguro y centrado en las personas, y a la vez debe ser oportuno, equitativo, integrado y eficiente (26).

---

### **2.2.2. Teorías de la calidad de atención**

Una de las teorías más destacadas es la "Teoría de la calidad y servicio", propuesta por Karl Albrecht y Jan Carlzon; su teoría se centra en ofrecer al usuario lo que realmente desea recibir, además reúne la triada del servicio, el cual comprende un adecuado sistema,

personal con buena disposición y una estrategia de servicio que debe ser direccionada hacia las necesidades, en donde el eje principal es el usuario (27).

Por otra parte, Carlzon, refiere que su teoría denominada momentos de la verdad, donde manifiesta que el usuario en todo momento toma contacto con la persona o institución de la cual recibe un servicio, y que se ofrece a cada momento una oportunidad de mejorar o de destruir la calidad de un servicio; en esta teoría el cliente o usuario simboliza la alta jerarquía en la atención, y se estima a la motivación pieza elemental para lograr la calidad en atención en un servicio ofrecido (28).

---

### **2.2.3. Evolución histórica de la calidad de atención**

“Durante la Edad Antigua, en los estados esclavistas de Egipto y la India existían funcionarios que observaban el cumplimiento de las normas sanitarias. Asimismo, en las culturas orientales como la China se encuentran documentos que datan del año 1000 a. c., donde se presenta, exhaustivamente desarrollado, el estado del arte de la Medicina en aquella época y se regulan las competencias de los profesionales. El tratado de Hipócrates de Cos, 500 años a. c, recoge las primeras bases éticas y legales de obligado cumplimiento para los médicos y que aún hoy siguen vigentes” (27). Más cercano en el tiempo y a nuestro medio no deben ser olvidados ni el tratado de Galeno (200 d. c), un gran trabajo donde se estandariza el conocimiento médico de la época, ni los trabajos que ya en 1600 publicó Vesalio en el campo de la Anatomía Humana (29).

Tras estas experiencias puntuales de evaluación de la atención sanitaria, los primeros años del siglo XX dan inicio a la evaluación sistemática de la calidad de la atención sanitaria y abre el período de lo que se ha venido a denominar como el pasado reciente (30).

#### **2.2.4. Calidad de atención de enfermería**

---

Conseguir una atención de calidad excelente en los usuarios, hay que tener en cuenta todos los factores tanto para el paciente como el servicio que se brinda; asegurando que cada usuario reciba una atención más adecuada con el mínimo o ausencia de riesgo de efectos adversos para su salud y así lograr su satisfacción.

La calidad de la atención de enfermería se describe como un conjunto de técnicas que aseguran el mantenimiento y el perfeccionamiento de los estándares, la eficiencia y la eficacia de la atención de enfermería; lo cual constituye un reto del enfermero para demostrar la efectividad de los servicios que administra; teniendo en cuenta las características de calidad, como la comprensión, responsabilidad, continuidad y coordinación, así mismo, se incluyen las características del hospital, las unidades de organización de enfermería, las actitudes del personal, los niveles de percepción y educación, así como la satisfacción de la gente en el trabajo (31).

---

Por otro lado, se dice que; la calidad de los servicios de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios (32).

Asimismo, la calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería ya que mantiene el vínculo más estrecho con el usuario y su interrelación con otras unidades de salud es por ello la importancia de su participación, con la meta de lograr el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios y lograr los objetivos propuestos sobre calidad de atención (33).

### **2.2.5. Importancia del cuidado de enfermería**

La importancia del cuidado de enfermería, repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención (34), que no solo incluye lograr la satisfacción del paciente, sino mejorar su calidad de vida, extenderla y en muchos casos, evitar que se enferme o muera. Actualmente, la calidad se ha convertido en uno de los pilares básicos para la competitividad en los Servicios de Salud, en un medio donde, otorgar calidad y sin errores, es un requisito indispensable para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares, quienes cada vez están más informados y son más exigentes (35).

### **2.2.6. Definición Operacional**

#### **Calidad de atención en enfermería**

Definida como el cumplimiento de las atenciones realizadas por la enfermera en base a la aplicación de conocimientos y prácticas basadas en el método científico y orientado a satisfacer las necesidades de los pacientes (36). Es decir, son todas las intervenciones que ejecuta el personal enfermero durante la atención del paciente; misma que será evaluada mediante un cuestionario que se constituye por 35 preguntas divididas en tres dimensiones.

**Calidad de atención de enfermería buena:** Son los resultados positivos cuando el paciente hospitalizado en el servicio de cardiología en la atención de enfermería obtiene un puntaje 128 a 175 al aplicar la encuesta.

---

**Calidad de atención de enfermería regular:** Son los resultados cuando el paciente hospitalizado en el servicio de cardiología en la atención de enfermería obtiene un puntaje 81 a 127 al aplicar la encuesta.

---

**Calidad de atención de enfermería deficiente:** Son los resultados negativos cuando el paciente hospitalizado en el servicio de cardiología en la atención de enfermería obtiene un puntaje 35 a 80 al aplicar la encuesta.

---

### **2.2.7. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería**

La calidad de atención de enfermería se puede medir a través de diversos instrumentos para establecer los alcances científicos tecnológicos y humanística. Según Avedis Donabedian (1980) considera dentro de los estándares de calidad:

#### **2.2.7.1. Dimensión N° 1: Técnica-Científica**

Referido a la capacidad de los profesionales de utilizar los conocimientos existentes para abordar los problemas de salud. Se puede definir ciertos conceptos (37).

**Seguridad**, “situación en la que se brindan las atenciones”, es decir, busca beneficios para los pacientes y minimizar los posibles riesgos que se pueden presentar.

**Eficiencia**, utilización de los múltiples recursos con que cuentan para cumplir los objetivos esperados.

**Continuidad**, asistencia constante del servicio, debe ser sin interrupciones y coordinada.

**Efectividad**, son cambios positivos con respecto a la salud de los pacientes mientras se desarrolló su atención.

**Integridad**, el proceso de atención es holístico, con la intervención de la familia.

**Eficacia**, referido a las metas cumplidas durante el proceso de atención, basado en protocolos y normas de atención (37).

#### **2.2.7.2. Dimensión N° 2: Humana**

Referido al aspecto humanístico de la atención, que es un aspecto fundamental, por ser la razón de ser de los servicios de salud, teniendo como características: “las relaciones interpersonales proveedor - usuario, respeto a los derechos humanos, información completa veraz, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones y necesidades, amabilidad, trato cordial, claridad en el lenguaje, empático en la atención y veracidad en la información que se brinda influyendo en la satisfacción del paciente”. Dentro de la calidad de atención de enfermería referido en la habilidad para establecer la interrelación enfermera–paciente mediante la relación empática que refleja interés para ayudar al paciente a la satisfacción de sus necesidades (38).

#### **2.2.7.3. Dimensión N° 3: Entorno**

Esta dimensión esta referida sobre las instalaciones que presenta una institución al momento de desarrollar la “atención, siendo considerado como un valor adicional para los pacientes”, incluyendo algunas características que perciben los usuarios “durante su atención como son el orden, privacidad, comodidad, ambientación y limpieza”. La atención de enfermería en esta dimensión se traduce en favorecer un clima agradable y cómodo, respetando la privacidad al realizar algún procedimiento (39).

#### **2.2.8. Satisfacción del usuario**

De acuerdo con el MINSA, es el nivel de desempeño de parte de la organización de salud, en relación a las percepciones y expectativas del paciente con relación a los servicios

que ésta le ofrece, el cual será evaluado a través de las principales actividades del proceso de atención (40).

“La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud”. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (41).

Según Donabedian, “la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta”. Se entiende la satisfacción del paciente, como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud; además considera tres características interrelacionadas como la estructura, el proceso y el resultado, los cuales son importantes para identificar la satisfacción de los pacientes (42).

---

Satisfacción también es referido a las expectativas del usuario “por el servicio recibido y del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio” y se puede dividir en tres grados: satisfacción completa, las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad; satisfacción intermedia, las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente e insatisfacción, las expectativas del usuario no son cubiertas (43).

Por lo tanto, se ha encontrado que la satisfacción del cliente es la herramienta más útil para obtener las opiniones de los usuarios sobre la atención recibida y así mejorar la atención brindada por enfermería.

### **2.2.9. Evolución histórica de la satisfacción del usuario**

“La satisfacción del usuario es uno de los pilares de la calidad de servicios de salud, su importancia es tal que se ha generado un paradigma particular a partir de los estudios de satisfacción del usuario publicados por diversos autores desde la década de los años cincuenta, un ejemplo de estos es León Festinger con la teoría de disociación que da inicio a teorías como la de Asimilación Contraste, Teoría de la Negatividad y otras. A partir de la aplicación de estas teorías, se inicia el estudio de la satisfacción del usuario y que en la década de los ochenta fue objeto de análisis multivariante. A finales de la década de los años sesenta y principios de los setenta se genera estudios de la satisfacción del usuario de servicios sanitarios publicados por Avedis Donabedian, que describe las dimensiones que lo componen; para posteriormente en los noventa en forma de herramientas validadas, cuestionarios estandarizados, que describen el nivel y composición de satisfacción como recurso de evaluación de desempeño” (44).

### **2.2.10. Teorías de la satisfacción del usuario**

“Básicamente son dos las orientaciones teóricas, la primera se basa en la teoría de la acción razonada considera que la satisfacción del paciente depende, por un lado, de la percepción de la paciente de cómo ha sido tratado y por otro de la importancia que otorga el paciente a cada una de las dimensiones de esa atención (información, accesibilidad, resultado, confort, etc.) con respecto a las expectativas y la evaluación de las valoraciones del paciente” (45).

“La segunda teoría se basa en la confirmación de expectativas, en cuyo caso la satisfacción es función de la disonancia entre lo que el paciente espera y recibe. Esta segunda teoría permite definir una zona de tolerancia o rango en el que la atención recibida

es aceptable para la paciente resulta especialmente practica a la hora de identificar sobre que ámbito de la atención sanitaria es conveniente incidir para mejorar la atención que reciben los pacientes. En este caso identificar esa zona de tolerancia permite saber sobre qué aspectos interesa sobre todo actuar fijando prioridades a los gestores y clínicos” (45).

---

### **2.2.11. Importancia de la satisfacción del usuario**

“En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios de salud, se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El hecho de que se acepte que la satisfacción del usuario es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales justifica que esta se haya incorporado como una medida de calidad. El análisis de la satisfacción también se está utilizando como instrumento para legitimar las diferentes reformas sanitarias, ya que la opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios” (46).

---

### **2.2.12. Definición operacional**

#### **Nivel de satisfacción**

---

Se define como la diferencia entre la percepción del usuario y las expectativas que tiene cada uno. La satisfacción del usuario es calificada muy gratificante, teniendo una buena atención hacia los usuarios y teniendo en cuenta una atención basada en la eficiencia y eficacia (46).

## **La satisfacción**

Son los resultados positivos cuando el paciente hospitalizado en el servicio de cardiología en la atención de enfermería obtiene un puntaje mayor a 1 al aplicar la encuesta de satisfacción escala SERVQUAL.

---

## **La insatisfacción**

Todo resultado negativo, cuando el paciente hospitalizado en el servicio de cardiología en la atención de enfermería obtiene un puntaje menor a 1 al aplicar la encuesta de satisfacción escala SERVQUAL. Estos resultados impiden a una mejora en los establecimientos de salud, la insatisfacción del usuario debería contribuir en el planteamiento de las mejoras en los establecimientos de salud (47).

---

### **2.2.13. Medición de la satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es un indicador imprescindible de la calidad de la atención de los servicios de salud, incluidos los de enfermería. Para ello, se cuenta con una herramienta de calidad del servicio SERVQUAL que mide con objetividad “la calidad de atención de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios”. Se considera solo 5 dimensiones (48).

**Fiabilidad:** Todo procedimiento debe ser cumplido de acuerdo a la necesidad de los pacientes según atención, horario, fechas de las citas y orientación al público en forma exitosa que logre satisfacerlo. Debe de cumplir con todas las normas que se establecen en la institución.

**Capacidad de respuesta:** Se debe de tener toda la disponibilidad de poder atender a los pacientes y con mucha paciencia y vocación.

**Seguridad:** Es la confianza que la enfermera genera en los usuarios de acuerdo a su profesionalismo que tiene, demostrando conocimiento, habilidad para comunicarse, cariño, amor, ternura, así como transmitir seguridad y confianza.

**Empatía:** Representa un nivel personalizado de cuidado y atención que se brinda a los demás. Esta visión como una realidad es saber, comprender y satisfacer plenamente las necesidades del paciente.

**Aspectos tangibles:** Considera los aspectos físicos que un paciente percibe sobre el proveedor de atención médica. Se relacionan con la apariencia física y el estado de los equipos, instalaciones, equipos de comunicación, limpieza, personal y comodidad (48).

---

## **2.2.8. Teoría de Enfermería relacionada**

### **2.2.8.1. Teoría Cuidado Humanizada de Watson**

La Teoría del Cuidado Humanizado de Watson J, quien manifiesta de la necesidad de integrar los conocimientos teóricos en el cuidado humanizado de enfermería; en las diferentes esferas del quehacer enfermero, gestión, asistencia, formación, docencia e investigación. El cuidado transpersonal es una forma singular que aborda el enfermero es “una clase especial de cuidado humano que depende del compromiso moral de la enfermera, de proteger y realzar la dignidad humana”, lo que permitirá trascender el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la práctica (49).

### **2.2.8.2. Modelos de cuidados de Virginia Henderson**

Virginia Henderson, manifiesta que, el conocimiento del profesional de enfermería moderna debe tener sus bases en el paradigma científico y esto debe aplicarse a los cuidados

de los pacientes; en este sentido, el personal de enfermería debe actualizarse de acuerdo a la literatura existente y basar sus acciones en evidencias que le permiten un mejor y adecuado tratamiento a los pacientes, lo cual a su vez propicia una calidad de atención en el trabajo asistencial (50).

Los planteamientos de Henderson se encuentran fundamentados en los modelos de las necesidades, donde fundamenta que el fin del enfermero es ofrecer su ayuda a cualquier individuo sano u enfermo para favorecer la mejora de su salud o su recuperación, además refiere que el profesional de enfermería desempeña un rol suplementario y complementario para satisfacer las necesidades del individuo (51).

Por tal razón el uso de las teorías de Watson y Henderson en esta investigación son fundamentales porque permiten a la enfermera ofrecer cuidados de calidad basado en el conocimiento científico, tecnológico y practico con la finalidad de lograr la satisfacción del paciente.

### **2.3. Formulación de Hipótesis**

---

#### **Hipótesis general**

- **H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de cardiología
  - **H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de cardiología
-

### 2.3.1. Hipótesis específicas

---

- **HE1:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción del usuario en el servicio de cardiología
  - **HE2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científica con la satisfacción del usuario en el servicio de cardiología
  - **HE3:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario en el servicio de cardiología
-

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1. Método de la investigación**

---

En esta investigación se utilizará el método hipotético deductivo que es el más apropiado, dado que, parte de conclusiones generales, para generar explicaciones particulares. Parte del análisis de los principios, teorías que son válidas para aplicarlos y generar soluciones a hechos que son particulares (52).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque apropiado es el cuantitativo, porque a través de la medición se pueden obtener tendencias, plantear hipótesis y de esa manera construir teorías. Utiliza la estadística como herramienta para la cuantificación. Los procesos se organizarán de manera secuencial, rigurosa de tal manera que se pueda llevar a la comprobación de la hipótesis (52).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Es aplicada, porque, resolverá un determinado problema de carácter práctico, teniendo como objetivo la búsqueda de nuevos conocimientos para su aplicación y por ende el enriquecimiento cultural y científico (53).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

Dado que se tiene como fin el análisis de la asociación existente entre las variables, el nivel del estudio es correlacional no experimental de corte transversal, porque, las variables no serán sometidas a pruebas ni serán manipuladas deliberadamente, será en un solo momento y en un tiempo determinado (53).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población

La población se origina de un grupo de personas que exhiben las características requeridas para participar en este análisis específico. Dentro de este contexto, se contará con una población de 400 pacientes hospital de Lima.

#### 3.5.2. Muestra

Se utilizará el muestreo aleatorio simple para establecer el tamaño de la muestra ( $n$ ) requerido, en el que cada miembro de la población tendrá la misma oportunidad de ser elegido. Este enfoque de muestreo se emplea en una población limitada, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. La determinación se realizará utilizando la fórmula siguiente:

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

Donde:

- $N$  = Total de la población (400)
- $Z^2$  = Nivel de confianza establecido ( $1.96^2$ )
- $p$  = Probabilidad de éxito (0.05)
- $q$  = Probabilidad de fallo (0.05)
- $e$  = Margen de error muestral ( $0.05^2$ )
- $n$  = Tamaño de la muestra

Entonces:

$$n = \frac{400 * 1.96^2 * 0.05 * 0.05}{0.05^2 * (400 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.05}$$

$$n = 196.21 \cong 196$$

Por lo tanto, se determina que el número de participantes en la muestra será de 196 pacientes hospitalizados en el área de cardiología de un hospital nacional de Lima en el periodo del último trimestre del 2023.

### **3.5.3. Muestreo**

El tipo de muestreo empleado será el no probabilístico, por conveniencia porque la selección estará orientada por las características y contexto de la investigación (54).

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de edad comprendida entre 18 y 65 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que no presentan trastornos de salud mental.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de 18 años y mayores de 65 años.
- Pacientes que no desean participar en el estudio.
- Pacientes que presentan trastorno de salud mental.

### **3.6. Variable y operacionalización**

- Variable 1: Calidad de atención de enfermería
- Variable 2: Satisfacción del usuario



### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Técnica a emplearse será la encuesta, se utilizará dos instrumentos: calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario, esta encuesta se aplicará a 80 pacientes del servicio de cardiología en un hospital de Lima.

#### **3.7.2. Descripción de los instrumentos**

El cuestionario es la estrategia más empleada para recolectar información, dado que, se basa en un conjunto de preguntas relacionadas a las variables de interés y se puede ejecutar de manera grupal o individual (55).

##### **Instrumento 1: Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería**

Se utilizará un cuestionario tipo likert, compuesto por 35 preguntas con 5 respuestas, el cual comprende las siguientes categorías: siempre = 5, a menudo =4, a veces =3, rara vez =2 y nunca =1, este cuestionario estará dividida en tres dimensiones:

- Dimensión Humana: 01 hasta el 15
- Dimensión Tecnico-Cientifica: 16 hasta el 30
- Dimensión Entorno: 31 hasta el 35

Dicho instrumento fue modificado por Marcelo D. Los valores finales se hallarán por medio de Baremos para así clasificarlos en bueno, regular y deficiente.

- Dimensión Humana: Bueno 55 – 75  
Regular 35 – 54  
Deficiente 15 – 34
- Dimensión Tecnico-Cientifica: Bueno 55 - 75

	Regular	35 - 54
	Deficiente	15 - 34
• Dimensión Entorno:	Bueno	19 - 25
	Regular	12 - 18
	Deficiente	05 - 11

### **Instrumento 2: Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario**

Para evaluar esta variable se utilizará la encuesta SERVQUAL modificada y revalidada por el Ministerio de Salud en el año 2012, quien lo presentó como instrumento de medición en la guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos que consta de dos partes, la primera presenta 22 ítems de expectativas y la segunda, 22 ítems de percepciones, las cuales están divididas según la dimensión de la variable satisfacción (40). Dicho instrumento fue adaptado por Marcelo D.

- Dimensión Fiabilidad: 01 al 05.
- Dimensión Capacidad de respuesta: 06 al 09.
- Dimensión Seguridad: 10 al 13.
- Dimensión Empatía: 14 al 18.
- Dimensión Aspectos Tangibles: 19 al 22.

“El cuestionario es de tipo Lickert, en el cual cada ítem podrá ser respondido utilizando alguno de los 7 criterios: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, donde 1 es la menor calificación y 7 la máxima. Los valores finales se obtendrán por medio de la diferencia de expectativas menos percepciones” por lo que si el valor es menor que uno será considerado pacientes insatisfechos y si el valor es mayor o igual que uno serán considerado pacientes satisfechos (39).

Satisfecho:  $\geq 1$

Insatisfecho:  $< 1$

### **3.7.3. Validación**

#### **3.7.3.1. Instrumento 1: Calidad de atención de enfermería**

Para la validación del primer instrumento se realizó a través de juicio de expertos, conformado por 4 enfermeras que realizan labor de docencia y administrativa, los cuales tienen conocimiento sobre el tema, luego aplicaron la medida de concordancia denominada índice de Kappa, obteniendo un resultado de 77.96%, es decir una concordancia buena (39).

#### **3.7.3.2. Instrumento 2: Satisfacción del usuario**

La validación del segundo instrumento se realizó a través de juicio de expertos, que estuvieron conformado por 4 enfermeras que realizan labor de docencia y administrativa, los cuales tienen conocimiento sobre el tema, luego aplicaron el índice de Kappa, obteniendo un resultado de 66.86%, es decir una concordancia buena (39).

### **3.7.4. Confiabilidad**

#### **3.7.4.1. Instrumento 1: Calidad de atención de enfermería**

Para la confiabilidad del primer instrumento; realizaron una prueba piloto conformado por 20 pacientes, luego aplicaron el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0.89 (39).

#### **3.7.4.2. Instrumento 2: Satisfacción del usuario**

Para la confiabilidad del segundo instrumento; primero realizaron una prueba piloto conformado por 20 pacientes, luego aplicaron el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0.80 y 0.84 para la percepción y expectativa (39).

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

En primer lugar, será necesario dirigir al director del departamento de Docencia e Investigación del Hospital de Policía una solicitud a fin de obtener los permisos necesarios para el desarrollo del estudio, de igual manera será necesario coordinar con el jefe del servicio de cardiología para el permiso respectivo.

Una vez realizada las coordinaciones se informará y se procederá a dar el cuestionario a los pacientes que participen en esta investigación, previo a la firma del consentimiento informado, haciendo hincapié que los datos recolectados y los resultados obtenidos mediante su participación son estrictamente confidencial. Los instrumentos se aplicarán en un tiempo de 30 minutos, las respuestas serán marcados de manera personal y directa. Posteriormente serán procesados en el programa de Microsoft Excel en una tabla de codificación numérica de acuerdo a la escala diseñada de los cuestionarios.

La información obtenida será procesada mediante análisis descriptivos e inferenciales mediante tablas y gráficos porcentuales ejecutados en el programa SPSS versión 26. Se utilizará la prueba de correlación Spearman para establecer la covariación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario.

### **3.9. Aspectos éticos**

#### **Principio de autonomía**

Se les ofrecerá a todos los participantes de esta investigación un consentimiento informado y ellos decidirán si ser parte del estudio de forma voluntaria o retirarse del mismo.

#### **Principio de no maleficencia**

Se le explicara al participante que no está en peligro su integridad, ni situación laboral manteniendo la confidencialidad de los datos obtenidos.

#### **Principio de justicia**

Los participantes que integren la muestra serán aquellos que cumplan con los criterios de inclusión referidos con anterioridad y serán tratados con respecto, sin discriminación ni preferencia alguna.

#### **Principio de Beneficencia**

Se aplicará el presente estudio buscando el bien común, comprometiéndose el investigador a entregar los resultados a las autoridades del hospital a fin de buscar mejoras para el grupo en estudio.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

N°	Actividades	2023						2024			
		Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.
1	Selección del tema										
2	Pregunta de investigación										
3	Objetivos										
4	Justificación										
5	Marco teórico										
6	Formulación de hipótesis										
7	Metodología de la investigación										
8	Operacionalización de Variables										
9	Técnicas e instrumentos de recolección de datos										
10	Redacción del manuscrito del proyecto										
11	Entrega del proyecto										
12	Revisión del proyecto										
13	Sustentación del proyecto										

#### 4.2. Presupuesto

	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Asesor	S/. 800.00	1	S/. 800.00
<b>RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS</b>			
Papel bond	S/. 0.10	200	S/. 200.00
Lapiceros	S/. 0.50	80	S/: 40.00
Impresión	S/. 0.50	150	S/: 80.00
<b>SERVICIOS</b>			
Tipeo	S/. 1.00	100	S/. 100.00
Pasajes	S/. 2.00	50	S/. 50.00
Internet	S/. 1.00	100	S/. 100.00
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>			
Teléfono	S/. 0.50.	100 minutos	S/. 50.00
Refrigerio	S/.10.00	30 días	S/.300.00
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 1720.00</b>

## 5. REFERENCIAS

1. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital cayetano Heredia, lima-2018. [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Collantes-Delgado D, Clavo-Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FAC Salud [Internet]. 2021 [consultado 27 de setiembre de 2023]; 4(7):11-22. Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
3. Méndez A, Morales F, Cruz A. El cuidado enfermero y la satisfacción del paciente. Revista CONAMED Vol. 24 Núm. 2, 2019 Pág. 87-90 [consultado 27 de setiembre de 2023]; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>
4. Barragán J, Moreno C. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos [Internet]. SCIELO. 2013;12(29):217-30. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000100011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011)
5. Eglseer D, Osmancevic S, Hoedl M, Lohrmann C, Bauer S. Improving the 30 quality of nursing care in Austria: 10 years of success. Journal of Nursing Management [Internet]. 2020 [citado 2 de octubre 2023];29(2):1-8. Available from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13136>
6. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública.

- Revista SCIELO Vol. 5 N° 14 2021. [consultado el 1 de octubre 2023]. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-60942020000200003#:~:text=Evaluar%20c%C3%B3mo%20percibe%20el%20paciente,implementar%20diversas%20estrategias%20para%20mejorarla](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003#:~:text=Evaluar%20c%C3%B3mo%20percibe%20el%20paciente,implementar%20diversas%20estrategias%20para%20mejorarla).
7. García, G. Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororagua, Chiquimula. [Internet] Rev. Ciencia Multidisciplinaria CUNORI Vol. 7 Núm. 1 2023; Disponible en: <https://revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/218>
  8. Alarcón N, Ganga F, Ulloa G, Sánchez M. Calidad percibida e impacto en el bienestar de usuarias en la unidad de parto de un hospital chileno. Rev. Salud Pública. 23(4): 1-6, 2021. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v23n4/0124-0064-rsap-23-04-1a.pdf>
  9. Nieto, J. y Sánchez, L. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Privada Antenor Orrego; [Consultado el 10 de enero del 2024]. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4966/TESIS\\_MEDINA%20OSIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4966/TESIS_MEDINA%20OSIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  10. Sánchez, N. Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto de Covid-19 de un hospital público [Tesis para optar el título profesional de enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. [Consultado el 25 de setiembre del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63557/S%c3%a1nchez\\_LN\\_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63557/S%c3%a1nchez_LN_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  11. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencias del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev. Perú.

- Med. Exp. Salud publica vol. 36 n° 2 2019. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000200020](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200020)
12. Vargas, L. Nivel de satisfacción de los pacientes, del hospital de policía geriátrico San José, Lima 2020. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Universidad Norbert Wiener. Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5102/T061\\_43467529\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5102/T061_43467529_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Gamarra, S. Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa clínica san Juan de Dios Chiclayo. 2023. Tesis para optar el grado académico de maestría en gerencia de servicios de salud. Universidad San Martín de Porres. Disponible en:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra\\_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. Miranda, M., Romero, M., Chiriboga, P., Tapia, L. La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Revista Científica vol. 7 núm. 4, 2021. Disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf>
15. Andrade A. Calidad y Satisfacción del usuario en la atención del servicio de emergencias de la Clínica Gaer de la ciudad de la Paz en el 2° trimestre de la gestión 2021. [Tesis para optar el grado académico de magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud]. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; 2021. [Consultado el 12 de noviembre del 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29471/TM-1980.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29471/TM-1980.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Núñez E. Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19 en el Centro de Salud Martínez. [Tesis para optar el título de Licenciado en enfermería]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2021. [Consultado el 12 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32585/1/NU%c3%91EZ%20BUSTAMANTE%20EVELYN%20ESPERANZA%20%283%29.pdf>
17. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2020;28(1):5-14. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadeenfermeriadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/2020/vol28/no1/2.pdf>
18. Zapata H, Pimienta R, Mejía J. Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de consulta externa especializada en la IPS Sociedad Medica Clinica Maicao S.A. en el municipio de Maicao. [Tesis para optar el título de Especialista en Gerencia de Servicios en Salud]. Colombia: Universidad De La Guajira; 2020. [Consultado el 12 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/392/58.TESIS%20SATISFACCION%20DE%20LOS%20USUARIOS%20EN%20LA%20ATENCION%20DEL%20SERVICIO%20DE%20CONSULTA%20EXTERNA%20ESPECIALIZADA%20EN%20LA%20IPS%20SOCIEDAD%20MEDICA%20CLINICA%20MAICAO%20S.A..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Yépez L, Gómez R, Martínez R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del centro de salud Nobol durante la pandemia de COVID 19 desde el mes de abril

- a junio del año 2020. Journal of medicine Vol. 2 núm. 2 (2021). Disponible en: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50>
20. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Revista UAP Vol. 23 N° 2 2020. Disponible en: <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
21. Rodríguez R, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Latina Vol. 7 Núm. 1 2023. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
22. Lovato Vázquez, Alex. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de EMAPA Bellavista, 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [Consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51984/Lobato\\_VAA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51984/Lobato_VAA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
23. Juárez Bazán, Arturo. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en el área de consultorios externos del Hospital Regional de Policía – Chiclayo. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020. [Consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44867/Ju%c3%a1rez%20BAE\\_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44867/Ju%c3%a1rez%20BAE_SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
24. Zúñiga Huamani; Nancy. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital de Ilo, 2020. [Tesis para optar el título de segunda especialidad en cuidado enfermero en emergencia y desastre]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2020. [Consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en:

[http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187\\_2021\\_zuniga\\_huamani\\_n\\_facs\\_segunda\\_especialidad\\_de\\_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187_2021_zuniga_huamani_n_facs_segunda_especialidad_de_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

25. Donabedian A. Explorations in quality assessment and monitoring Michigan: Health Administration, 1980.
26. OMS. Calidad de atención. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1) [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
27. Gallo M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Instituto Nacional, Lima 2022. [Tesis para optar el grado de especialista en cuidado enfermero en Emergencia y Desastre]. Lima: Universidad Wienert; 2022. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9603/T061\\_46351431\\_S.pdf?sequence=11](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9603/T061_46351431_S.pdf?sequence=11)
28. Quispe M. Calidad de atención de enfermería en emergencia de la clínica Divino Niño de Jesús durante la pandemia covid-19, lima – 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciado de enfermería]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/769/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Tapanes W, Errasti M, Arana R, Rodríguez I, Román J, Santana I. Control de la calidad de salud pública. *Reseña Histórica*; Vol. 41 N° 3 2019. Disponible en: [https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3108/html\\_659](https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/3108/html_659)
30. Rodríguez P. Perspectiva histórica de la calidad de atención sanitaria. 2001 [consultado el 18 de noviembre del 2023]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/44385484\\_Perspectiva\\_historica\\_sobre\\_la\\_Calidad\\_de\\_la\\_Atencion\\_Sanitaria\\_evolucion\\_tendencias\\_y\\_metodos](https://www.researchgate.net/publication/44385484_Perspectiva_historica_sobre_la_Calidad_de_la_Atencion_Sanitaria_evolucion_tendencias_y_metodos)

31. Flores C, Ponce R, Ruiz M, Corral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015;23(3):143-8 [Consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/viewFile/56/90](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/viewFile/56/90)
32. Comisión Interinstitucional de Enfermería. Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería. 2015 [Consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en: [https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/ID\\_7.pdf](https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/ID_7.pdf)
33. Ramírez C, Perdomo A, Evaluación de la Calidad de cuidados de enfermería en el servicio de cuidados intensivos. Avances en enfermería Vol. 31 N° 1 Bogotá, 2013. [Consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-45002013000100005#:~:text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20es%20el%20resultado%20alcanzado,intervienen%20el%20personal%20de%20salud.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005#:~:text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20es%20el%20resultado%20alcanzado,intervienen%20el%20personal%20de%20salud.)
34. Juárez P, Garcia M. Importancia del cuidado de enfermería. Revista de enfermería del instituto mexicano del seguro social Vol. 17 N° 2 2009 [Consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://www.imbiomed.com.mx/articulo.php?id=82269>
35. IUUV. Importancia de la calidad en la atención en los servicios de salud. [Consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://blog.iuuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
36. Moreno RA. La Calidad de la Acción de Enfermería. Enfermería Global. 2005; 4(1): p. 1-9 [Consultado el 01 de octubre del 2023]. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/522>

37. Implantación de un sistema de calidad en un programa de cribado de CCR. Capitulo IV Calidad. [Consultado el 01 de octubre del 2023]. Disponible en: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10974/CAPITULO\\_4.pdf;sequence=6#:~:text=Su%20definici%C3%B3n%20es%20la%20medida,%2Dt%C3%A9cnica%2C%20satisfacci%C3%B3n%20y%20accesibilidad.](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10974/CAPITULO_4.pdf;sequence=6#:~:text=Su%20definici%C3%B3n%20es%20la%20medida,%2Dt%C3%A9cnica%2C%20satisfacci%C3%B3n%20y%20accesibilidad.)
38. Gómez R, Gonzales F, Manzanel N. Calidad del cuidado enfermero según la opinión de los pacientes “vips”. Proyecto de investigación, 2019. Disponible en: <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/25543/50%2019%20INV.%209350%20PI.%202713%20R.K.%205243.pdf?sequence=1>
39. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima. Perú 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Wienert; 2020. [Consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061\\_44944933\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
40. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y 80 servicios médicos de apoyo. Resolución ministerial. Lima - Perú: dirección general de salud de las personas; R.M. N° 527- 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
41. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Revista de la Fac. Med. Hum. Vol. 220 N° 3 2020. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calid](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calid)

[ad%20que%20los%20pacientes%20demandan.](#)

42. Pazmiño D, Rodríguez Z, Carrión M, Moncayo Y. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. Ciencia Digital Vol. 3 N° 3.3 Pág. 134 – 143 2019 Disponible en: <file:///C:/Users/delia/Downloads/775-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3348-2-10-20190906.pdf>
43. Castro M, Villagarcía H, Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. 12 (23): 47-53 [Consultado el 4 de octubre del 2023]. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm)
44. Padilla N. Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. Revista de salud pública (XXIII) pág. 49-55 2019. Disponible en: [file:///C:/Users/delia/Downloads/mperfetti,+trabajo+5%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/delia/Downloads/mperfetti,+trabajo+5%20(3).pdf)
45. Mira J. La satisfacción del paciente: Teorías, medidas y resultados; 2006 [consultado el 17 de noviembre del 2023]. Disponible en: [https://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion\\_paciente.pdf](https://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf)[https://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion\\_paciente.pdf](https://calite-revista.umh.es/extras/28-03-06-satisfaccion_paciente.pdf)
46. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. RIDEC 2016; 9(1):21-5. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
47. D. F, R. M. niveles de satisfacción del usuario externo en el instituto nacional de salud del niño. REV. PERU MED SALUD PUBLICA. 2019 9; II (2).
48. Hospital San Juan de Lurigancho. Plan de estudio SERVQUAL. Unidad de la Gestión de Calidad 2016. Disponible en:

[https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual\\_2016.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/PlanEstudioServQual_2016.pdf)

49. Guerrero R, Menese M y De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de e Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima Callao, 2015. Rev enferm Herediana. 2016;9(2):127-136. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
50. Bellido J, Lendinez J. Proceso Enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los lenguajes NNN [Internet]. España: Primera Edición. 2010. [consultado el 8 de agosto del 2023]. Disponible en: <http://www.indexf.com/lascasas/documentos/lc0714.pdf>
51. Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería: Modelo conceptual de Virginia Henderson. [Internet] Disponible en: <https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/Enfermeria-Tema12.pdf>
52. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica [internet]. Guayaquil\_ Ecuador; 2020 p. 56 [consultado el 8 de agosto del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
53. Hernández R. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [internet]. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. 2018 p. 105 – 120 [consultado el 2 de octubre del 2023]. Disponible en: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
54. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Lozada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica [internet]. Guayaquil\_ Ecuador; 2020 p. 76 [consultado el 4 de octubre del 2023].

Disponible en:

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%c3%93N%20CIENT%c3%8dFICA.pdf>

55. Meneses J. El cuestionario; 2016 Disponible en:

<https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### Título: “CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CARDIOLOGIA EN UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA 2023”

Formulación del problema Problema general	Objetivos Objetivo general	Hipótesis Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Tipo y diseño metodológico
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023	<b>H1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario en el servicio de cardiología	1.- calidad de atención de enfermería	1. Humana 2. Tecnico-Científica 3. Entorno	El método de la investigación es de tipo: Enfoque cuantitativo.  Nivel de la investigación: Correlacional.
<b>Problema específico</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023?	<b>Objetivo específico</b> Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023	<b>H1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción del usuario en el servicio de cardiología	2.- Satisfacción del usuario	1. Fiabilidad 2. Capacidad de respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Aspectos tangibles	De diseño no experimental de corte transversal.  Población: Pacientes hospitalizados en el servicio de cardiología en un hospital nacional de Lima y que cumplan los criterios de inclusión.  Muestra: La muestra está conformada por 80 pacientes.
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023?	Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científica y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023	<b>H1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico-científica con la satisfacción del usuario en el servicio de cardiología			
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023?	Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología de un hospital nacional, Lima 2023	<b>H1:</b> Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario en el servicio de cardiología			Tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia.

## Anexos 2: Instrumentos

### CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de cardiología, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad las preguntas planteadas, la participación es individual, anónima y voluntaria.

#### Instrucciones:

Marca con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios N = NUNCA, RV = RARA VEZ, AV = A VECES, AM= A MENUDO, S = SIEMPRE, no hay respuestas buenas ni malas, contestar todas.

#### Datos generales:

Sexo:

Edad:

Días de hospitalización:

#### Contenido:

ENUNCIADOS			N	RV	AV	AM	S
DIMENSION HUMANA	1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre					
	2	La enfermera le da información clara y precisa.					
	3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
	4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
	5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo					
	6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
	7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
	8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación					
	9	La enfermera lo escucha con atención.					
	10	La enfermera habla con usted amablemente					
	11	La enfermera respeta sus creencias y costumbres					

	12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted					
	13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
	15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
<b>DIMENSION TECNICO CIENTIFICA</b>	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.						
<b>DIMENSION ENTORNO</b>	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.					
--	----	--	--	--	--	--	--

Fuente: Marcelo D. (30).

## SATISFACION DEL USUARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en los servicios de hospitalización de un hospital nacional de Lima, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad las preguntas planteadas; la participación es individual, anónima y voluntaria.

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> , que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
<b>FIABILIDAD</b>	1	Que todos los días reciba una visita de enfermería							
	2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
	3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
	4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
	5	Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
	7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
	8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos							
<b>SEGURIDAD</b>	9	Que los trámites para el alta sean rápidos							
	10	Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
	11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
	12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.							

	13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad								
<b>EMPATIA</b>	14	Que el trato del personal de enfermería sea amable.								
	15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso								
	16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.								
	17	Que el personal de enfermería escuche atentamente								
	18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.								
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.								
	20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios								
	21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.								
	22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados								

Fuente: Ministerio de Salud (2012) Marcelo D (30).

<b>PERCEPCIONES</b>										
<b>En segundo lugar, califique las percepciones, que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación</b>										
		<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	
<b>FIABILIDAD</b>	1	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?								
	2	¿Usted comprendido la explicación que las enfermeras le brindaron sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?								
	3	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?								
	4	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?								
	5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?								
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?								
	7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?								
	8	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?								
	9	¿los trámites para el alta fueron rápidos?								
<b>SE G</b>	10	¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?								

	11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?								
	12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?								
	13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?								
<b>EMPATIA</b>	14	¿El trato del personal de enfermería fue amable?								
	15	¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?								
	16	¿El trato del personal de enfermería se realizó con paciencia?								
	17	¿El personal de enfermería sabe escuchar?								
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>	18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?								
	19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?								
	20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?								
	21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?								
	22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?								

Fuente: Ministerio de Salud (2012) Marcelo D (30).

### **Anexo 3: Consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION**

El presente documento le permitirá tomar una decisión entorno a su participación en una investigación. Tómese el tiempo de leer con detenimiento la información proporcionada y en caso de tener alguna duda puede dirigirse con el investigador a fin de que tenga todo claro.

**Título del proyecto:** Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología en un hospital nacional, Lima 2023.

**Nombre del investigador:** Lic. José Luis Vargas Barreto

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es determinar la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario. Estudio realizado por el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener.

**Participantes:** Pacientes hospitalizados de un hospital nacional de Lima.

**Participación:** Voluntaria

**Beneficios por participar:** Su participación permitirá mejorar la atención de enfermería.

**Riesgo:** No existirán riesgos porque la encuesta es anónima.

**Costo y Remuneración por participar:** Durante su participación no recibirá ningún incentivo ni tendrá que dar algún apoyo económico a cambio por ser parte del estudio.

**Confidencialidad:** Todos los datos obtenidos durante el desarrollo de esta investigación serán almacenados y empleados con fines únicamente académicos y serán conocidos solamente por el investigador.

**Renuncia:** En caso de sentirse incomodo durante el desarrollo del estudio en cualquier etapa sin importar la que sea podrá desistir de su participación sin ningún perjuicio por parte del investigador u otros.

**Consultas posteriores:** Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntarme, Lic. José Luis Vargas Barreto N° telefónico

**Contacto con el Comité de Ética:** con la presidenta del comité, Yenny Marisol Bellido Fuentes y/o al correo comité.etica@uwiener.edu.pe

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he comprendido la información proporcionada por parte del investigador, por tanto, acepto ser parte de la investigación de forma voluntaria habiendo leído y comprendido lo señalado.

Firmo en señal de conformidad:

---

**Participante**

**DNI:**

---

**Investigador**

**Nombre: José Luis Vargas Barreto**

**DNI:**

Fecha: .....

## ● 12% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>uwiener on 2023-10-29</b> Submitted works	3%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>uwiener on 2023-11-20</b> Submitted works	<1%
4	<b>uwiener on 2024-03-31</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2024-04-13</b> Submitted works	<1%
6	<b>uwiener on 2023-05-19</b> Submitted works	<1%
7	<b>uwiener on 2024-01-21</b> Submitted works	<1%
8	<b>hdl.handle.net</b> Internet	<1%