



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

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

Trabajo Académico

Calidad de atención en enfermería y su relación con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autora: Moran Villafuerte, Guisela Lizbeth

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0383-3916>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

Lima – Perú

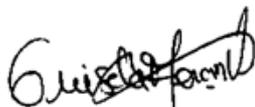
2024

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

Yo, Moran Villafuerte, Guisela Lizbeth, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención en enfermería y su relación con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024”, Asesorado por el Docente Mg. Mori Castro, Jaime Alberto, DNI N° 07537045, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>, tiene un índice de similitud de 17 (Diecisiete) %, con código oid:14912:372817819, 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)
 Moran Villafuerte, Guisela Lizbeth
 DNI N° 45111791



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
 DNI N° 07537045

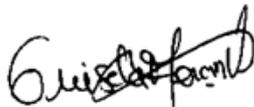
Lima, 17 de Junio de 2022

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

Yo, Moran Villafuerte, Guisela Lizbeth, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención en enfermería y su relación con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024", Asesorado por el Docente Mg. Mori Castro, Jaime Alberto, DNI N° 07537045, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>, tiene un índice de similitud de 17 (Diecisiete) %, con código oid:14912:372817819, 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)
 Moran Villafuerte, Guisela Lizbeth
 DNI N° 45111791



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
 DNI N° 07537045

Lima, 17 de Junio de 2022

DEDICATORIA

Dedicado a nuestro creador, quien me protege, por brindarme una buena salud, por cuidar de los miembros de mi hogar, por guiarme en esta etapa de formación académica; a mamá quien me brindó cuidados, principios y valores, quien me enseñó a siempre a tener lucha en el logro de los objetivos, quien hizo de mi un buen ser humano; a mis hermanas por su apoyo moral que me hacen querer cumplir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro creador por guiarme durante todo este camino lleno de enseñanzas de la especialidad, a mi familia y amistades que en algún momento me ofrecieron su mano, a este centro de estudios particular, por su grandioso soporte para con mi crecimiento en la profesión y en lo personal. A mi docente consultor por brindarme su comprensión, conocimientos y dedicación a lo largo del estudio realizado.

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto
Código ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

JURADO

Presidente : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

Secretario : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

Vocal : Mg. Enriquez Mendoza, Ramiro

INDICE

Resumen	1
Abstract	2
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Objetivos de la investigación	8
1.3.1. Objetivo general	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. Justificación de la investigación	9
1.4.1. Teórica	9
1.4.2. Metodológica	10
1.4.3. Práctica	10
1.5. Delimitaciones de la investigación	11
1.5.1. Temporal	10
1.5.2. Espacial	11
1.5.3. Recursos	¡Error!
Marcador no definido.	
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Calidad de Atención	15
2.2.2. Nivel de Satisfacción	19
2.3. Formulación de hipótesis	21
2.3.1. Hipótesis general	22
2.3.2. Hipótesis específicas	22
3. 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
3.6.1. Variable Calidad de Atención	29
3.6.2. Variable Nivel de Satisfacción.....	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1. Técnica.....	30
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	30
3.7.3. Validación	31
3.7.4. Confiabilidad.....	31
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	31
3.9. Aspectos éticos	32
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	33
4.1. Cronograma de actividades	33
4.2. Presupuesto.....	34
5. REFERENCIAS	35
6. ANEXOS.....	45
6.1. Matriz de consistencia	46
6.2. Matriz de operacionalización de variables	47
6.3. Instrumentos	48
6.4. Consentimiento informado	¡Error! Marcador no definido.

Resumen

El trabajo de investigación presenta como objetivo Identificar cuál es la relación entre en nivel de satisfacción con la atención enfermero en los pacientes que están internados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, del año 2024. Materiales y métodos: Se llevará a cabo un proyecto de investigación básica, con un enfoque observacional y cuantitativo, de un nivel correlacional y de corte transversal en la muestra compuesta por 86 usuarios hospitalizados en emergencia del Hospital Octavio Mongrut, a los cuales se les tomará dos cuestionarios con la técnica de encuesta, el “Caring Assessment Instrument” (Care-Q) que valora Nivel de satisfacción en sus dimensiones; Accesibilidad, Se anticipa, Explica y facilita, Confort, Relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento y el formato de evaluación realizado por Rondón AM y Salazar DR. Que valora atención en enfermería, en las siguientes dimensiones; Trato humano, Puntualidad en la atención, Cuidados estandarizados de enfermería y Claridad en la información.

Palabras clave. Atención, Enfermería, Satisfacción.

Abstract

The objective of the research work is to identify the relationship between the level of satisfaction with nursing care in patients who are hospitalized in Octavio Mongrut Hospital, Lima, in the year 2024. Materials and methods: A project will be carried out of basic research, with an observational and quantitative approach, of a correlational and cross-sectional level in the sample composed of 86 users hospitalized in Octavio Mongrut Hospital, from whom two questionnaires will be taken with the survey technique, the “Caring Assessment Instrument” (Care-Q) that assesses level of satisfaction in its dimensions; Accessibility, Anticipates, Explains and facilitates, Comfort, Relationship of trust, Monitors and follows up and the evaluation format carried out by Rondón AM and Salazar DR. That values nursing care, in the following dimensions; Human treatment, Punctuality in care, Standardized nursing care and Clarity in information.

Keywords. Attention, Nursing, Satisfaction.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En el mundo se reporta crisis a nivel del sector salud, debido a la falta de personal sanitario y la atención que estos brindan, los cuales influyen en el progreso de las sociedades, en la actualidad son 57 los países que se encuentran en este gran problema, entre ellos nuestro país, la calidad de atención en enfermería debe ser integral de manera profesional, por otro lado, la satisfacción del usuario es la percepción que tiene luego de haber sido atendido por el profesional (1).

Para la OMS (Organización Mundial de la Salud), la precariedad en la atención de la salud está retrasando las mejoras en el recinto de la salud. Por tal motivo las organizaciones deben dar a conocer los criterios a tener en cuenta, así como los gobiernos deben realizar estrategias para poder tener las mejores condiciones de calidad de los cuidados que se brinden a todos los usuarios, informar y hacer partícipe a la población los cuales ayuden a reemplazarla demanda en salud del usuario (2).

Para la OPS (Organización Panamericana de Salud), está trabajando en elevar las funciones en el personal enfermero así propiciar la admisión y categoría en la atención para con el cuidado al usuario donde la falta de personal sanitario es evidente. Según estudios la falta de profesionales del sector salud en Latinoamérica es debido a la migración que han realizado por su mejoría económica (3).

Hablar de satisfacción con atención en usuarios en estos últimos tiempos es uno de las dificultades que se vienen desarrollando, ya que muchos de ellos tienen reclamos de los maltratos de los cuales son víctimas u observadores de la mala atención que se les brinda, de las colas infinitas para adquirir una cita, además de la mala arquitectura, la falta de personal

que ocasiona un déficit en cuando a los servicios que ofrecen a los usuarios. Todas estas dificultades se están intentando mejorar para brindar una mejor atención, en donde el estado debe seguir promoviendo y protegiendo, de esta manera será el usuario que determine con su satisfacción la calidad de atención que fue brindada (4).

Brindar atención es parte fundamental para que una empresa esté al frente, siendo muy difícil determinarla, ya que los usuarios tienen diferentes percepciones de cada atención y/o cuidado que se le brinde, de tal manera acreditarse se utiliza para garantizar su calidad en la atención al usuario, siendo el objetivo principal mantener a gusto al usuario, siendo requisito importante y ganas en la mente del usuario. Por ejemplo, el país que más ha avanzado en cuanto a atención al paciente hospitalizado es Estados Unidos con cinco mil instituciones hospitalarias que están acreditadas (5).

Distinto es el escenario en los países vecinos, ya que las instituciones hospitalarias no pasarían tal evaluación que garantice sus calidades en las atenciones brindadas. Por esos motivos la OPS y la OMS y la federación Latinoamericana de los nosocomios se reunieron y crearon un formato de acreditación, el cual sería flexible para adaptarse de cada región (6).

Nuestro País es considerado por tener escaso personal profesional en salud, refiriéndose a los médicos, enfermeras y obstetras por diez mil habitantes, significa que el índice es inferior de 29 por 10 000 habitantes, resultando estar en los últimos lugares de la media latinoamericana, es por ello que los habitantes tienen desconfianza en cuanto a la atención brindada. El Perú invierte un 5.5% del PBI en salud. Los usuarios son los que financian al Essalud y el seguro integral de salud se financia de las recaudaciones, transferencias y donaciones. El recurso humano de enfermería cuenta solo con un 16,3% siendo este grupo muy indispensable para brindar una atención adecuada. En mobiliario el Perú, así como México cuentan con solo dieciséis camas hospitalarias por cada diez mil usuarios; Brasil

cuenta con 24 camas, Chile cuenta con 21 camas y el país de España cuenta con 32 camas hospitalarias. Por otro lado, las citas para las diferentes especialidades aún no están bien organizadas, obligando a los usuarios a tener que esperar hasta por más de tres meses para una cita por dicha atención y a la hora de ser atendidos, los profesionales solo les brindan menos de 11 minutos, por tal motivo el paciente no encuentra satisfacción con la atención, lo que ocasiona incomodidad (7).

A nivel Nacional se llevó a cabo investigaciones por la Universidad de Lima en el 2019 el cual concluyó que los usuarios percibían baja calidad en la atención y cuidado, aún sigue preocupando esta tendencia tanto en Minsa, se mantiene aún una mala calidad en la atención, el cual es uno de los obstáculos el cual impide disminuir la morbimortalidad de las diversas patologías los obstáculos los cuales no pueden ser tratados con actividades simples. La realidad a que enfrentamos en el sector salud evidencia la baja calidad de atención la cual debería ser prioridad por ser para el cuidado del ser humano, debe mejorar calidad así el usuario sienta mayor satisfacción durante el servicio que reciba (8).

En el estudio de satisfacciones realizado en calidades en los cuidados enfermeros en instituciones hospitalarias se ha convertido en un instrumento que mide tanto el marketing como estudios de investigación en las diferentes unidades de salud. Actualmente el usuario demuestra su satisfacción hospitalaria, lo cual cobra un importante relieve, ya que se están evaluando para medir su calidad mientras es atendido en el ambiente clínico. La medición de satisfacción es mediante la conformidad del paciente ante las expectativas que tuvo y la atención que recibió durante el servicio brindado. El usuario actualmente tiene otra perspectiva para evaluar la atención de Enfermería; anteriormente era neutral no refería nada en cuanto a la atención que recibía, dejando de lado sus necesidades; hoy en día el usuario conoce sus derechos y sabe que debe ser escuchado y debe conocer sobre su condición (9).

Para lograr un adecuado cuidado enfermero, se necesita la disposición de personal de enfermería, que reciban estudios de actualización y de especialización en cada una de los servicios que presten atención, en la mejora de calidad en las atenciones brindadas en diferentes servicios que ofrece una institución sanitaria, va a mejorar su calidad y los resultados, el cual incluyen las promociones de salud y la satisfacción de la necesidad sin ocasionar daño. Una favorable atención a los usuarios es fundamental porque ejerce gran efecto en cuanto a beneficios y en gestión de las instituciones sanitarias el cual es reflejado mediante la satisfacción, el manejo de la atención del personal médico y las atenciones del personal de enfermería son partes primordiales. Los usuarios se muestran satisfechos con los enfermeros ya que les muestran confianza durante la atención, cuando ofrecen su tiempo, la manera cómo responden a sus preguntas, la orientación, debemos tener en cuenta todos estos aspectos los cuales dan como resultado una adecuada satisfacción de usuarios (10).

Considerando estos aspectos, en el Hospital Octavio Mongrut, se han venido escuchando comentarios sobre el personal que labora tanto profesional como técnico de que no brindan atención de enfermería adecuada. Por ello es necesario realizar este estudio para Identificar como se relacionan calidad de atención en enfermería y grado de satisfacción de los pacientes internados en emergencia del nosocomio Octavio Mongrut, Lima 2023, con la finalidad de contribuir a una atención de calidad al usuario.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión puntualidad en atención con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión trato humano con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión claridad en la información con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación de calidad de atención en enfermería con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024

1.3.2. Objetivos específicos

Demostrar la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión puntualidad en atención con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024

Demostrar la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión trato humano en atención con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024

Demostrar la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión claridad en la información en atención con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024

Demostrar la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Esta investigación se fundamenta bajo las teorías de enfermería los cuales brindan a la calidad en la atención de enfermería.

Según la teórica Virginia Henderson, Calidad en la Atención de Enfermería refiere: Grupo de características que aportan para la mejoría de cada uno de los usuarios, la calidad de la asistencia sanitaria debe dar respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales con un costo más razonable (11).

Hildegard E. Peplau, refirió, "Relaciones interpersonales en enfermería", en donde define al enfermero ser parte muy importante en el proceso interpersonal, haciendo resalte durante el

aprendizaje, siendo una de las metas la madurez personal entre ambas partes. Peplau describió en cuatro etapas para la relación entre personas: Orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Esta obra fue desarrollada con un modelo teórico el cual extrajo conocimiento de las ciencias de la conducta, el cual hizo posible ampliar el campo a intervenir de acuerdo a las intervenciones de enfermería. Por otro lado, Hildegard Peplau con su teoría “relaciones interpersonales”, refiere que la atención que brinda el enfermero va de la mano con la satisfacción del paciente, debido a la relación existente entre ellos, siendo el profesional quien responda a las necesidades (12).

Según Jean Watson con su teoría “cuidado humanizado”, refiere que la calidad de atención enfermero debe ser integral en todas sus etapas, mantener el equilibrio, así a mejor atención habrá un mayor cuidado, evitando complicaciones en la salud del paciente (13).

En este estudio se identificará la relación que existe entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en hospital Octavio Mongrut, en el 2024. Esto ayudará a analizar la percepción que tienen los usuarios frente a la atención que ofrece el personal de enfermería en dicha institución y a tomar estrategias de mejora.

1.4.2. Metodológica

En este trabajo se usarán instrumentos que fueron validados y confiables a fin de demostrar relación que existen con estas variables de estudio, así mismo se evidenciará el perfil de enfermería y se aportará en el desarrollo científico en temas de investigación en atención de enfermeros y la satisfacción de los usuarios.

1.4.3. Práctica

La institución a la cual se estudiará, no se han visualizado estudios previos aplicados al personal enfermero, el cual abarca un total de 40 % del total de los trabajadores en dicha

institución. Este estudio podrá servir de referencia al cuerpo enfermero para mejorar su atención hacia los usuarios, identificando la dimensión la cual se deberá trabajar más, en donde guiará al coordinador o jefe de enfermeros, para conocer mejor al personal a su cargo, para determinar las estrategias de sensibilización en mejoría del servicio que se ofrece, tratando de lograr una alta calidad en la atención y en la satisfacción del usuario, así cumplir con el objetivo de la institución.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El siguiente estudio que se investigará será llevado en un tiempo determinado de 20 semanas: Iniciando en el mes de Enero 2024 hasta el mes de Mayo 2024. En este tiempo se recolectarán datos de los usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima.

1.5.2. Espacial

El siguiente proyecto de investigación será llevado en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, ubicado en Av. Parque de la Leyendas 255, Distrito de San Miguel, Provincia de Lima, Departamento de Lima.

1.5.3. Recursos

Recurso Humano: Estadístico/ digitador

Recursos Materiales: Dispositivo USB/hojas bond/fotocopias/materiales de escritorio Recursos

Técnicos: Internet

Recursos Financieros: Se usarán recursos propios

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Arcentales (14) en el 2021, en Ecuador, con el objetivo “Determinar satisfacción de usuarios quirúrgicos frente a la atención enfermera, en el Hospital Homero Castanier Crespo. Estudio, transversal y descriptivo, con enfoque cuantitativo. Muestra, 80 usuarios de ambos sexos entre 20 y 60 años, con enfermedades para operar. Método, aplicando el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q), con escala de Likert, el paciente respondió a la satisfacción: De acuerdo y desacuerdo, cada categoría con una puntuación de uno a cuatro la puntuación. Resultados, revelan que el personal enfermero ofrece un servicio adecuado siendo la satisfacción satisfecha, la diferencia es que existe mayor satisfacción en féminas más jóvenes, con un grado de instrucción superior.

Parrado (15) en el 2020, en Colombia, con el objetivo “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios ante la atención de enfermeros en Villavicencio. Estudio, descriptivo, transversal Muestra, 40 usuarios internados en Instituciones Prestadoras de Servicios. Método, el Instrumento aplicado fue el Cuestionario de Evaluación Care Q (Caring Assessment Instrument). Resultados, la mayor satisfacción fue: Administración de medicamentos de manera oportuna, información precisa y clara brindar, escucha activa al usuario, se identifica con el usuario, le informa sobre los procedimientos que realizará. Con menor satisfacción son: Como prefiere ser llamado el usuario, acompaña a sentarse con el usuario, lo agarra de la mano, le da ánimos al usuario, le brinda atención personalizada.

Canché (16) en el 2019, en Ecuador, con el objetivo “Analizar la atención que brinda enfermería en relación a la satisfacción de pacientes”. Estudio, fue transversal y descriptivo,

con enfoque cuantitativo. Muestra, lo constituyeron 14 enfermeros y 80 padres del área de pediatría. Método, utilizó la encuesta, CARE-Q que consta de 23 reactivos divididos en siete dimensiones: explica y facilita, accesibilidad, confort, confianza, se anticipa, educa monitorea y seguimiento, aplicando a los padres. Resultados, medio satisfecho 16%, altamente satisfecho 19% y nada satisfecho en un 65%. Concluyendo que los enfermeros deben mejorar sus cuidados brindados hacia los usuarios y familiares ya que esto determina el nivel de satisfacción que los demás perciben a través de la interacción paciente, enfermero y familiar.

Paspuel (17) en el 2019, en Ecuador, con el objetivo “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la atención del enfermero”. Estudio, descriptivo, transversal. Muestra, enfermeros instrumentistas y 347 usuarios, los cuales fueron atendidos en el post operatorio. Método, con el instrumento del cuestionario CARE-Q. Resultados, con un 69% de usuarios que indicaron estar insatisfechos con el servicio de los enfermeros; en la dimensión explica y facilita más de la mitad de pacientes indicaron satisfacción (51,49%), en la dimensión de Conforta, con un (24,51%) de los usuarios indicó el personal no se aproximó a ellos y en un (26,48%) indicó que el enfermero nunca tuvo relación con sus familiares y explicar alguna duda. Concluyendo que enfermería en el área de recuperación deben mejorar su atención para contribuir a una mejor atención con los usuarios.

Ruidiaz (18) en el 2019, en Colombia, con el objetivo “Determinar el grado de satisfacción de usuarios que están en hospitalización en relación a atención que brinda el enfermero”. Estudio, descriptivo–transversal, Muestra, de 270 usuarios de 3 áreas: Ginecología, cirugía y hospitalización. Método, mediante la selección por muestreo de intención, se usó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Resultados, predominando género masculino (60%), estrato socioeconómico dos, con promedio de edad 28 años en el área de

Ginecología y cirugía, con una satisfacción baja en Ginecología (38%) satisfacción media en hospitalización (52%) y cirugía con satisfacción alta (57%). Conclusión: El cuidado debe ser físico, espiritual y emocional ya que se percibe como positivo para el usuario porque refleja protección hacia el prójimo.

A nivel nacional:

Riva (19) en el 2021, con el objetivo, “Determinar la relación de la atención que brinda el personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios en hemodiálisis en nosocomio particular, Lima, 2021. Estudio, enfoque cuantitativo, descriptivo, y de diseño no experimental y de corte transversal. Muestra, por un total de 90 usuarios hemodializados. Método, se usó dos cuestionarios con 34 preguntas y el otro con 46 preguntas, Resultados, Con un 60% con una satisfacción alta, un 32% refirió una satisfacción media y solo un 8% respondió con una satisfacción baja frente al cuidado que brinda el enfermero en terapia de hemodiálisis.

Rivera (20) en el 2021, Objetivo, “Determinar el nivel de satisfacción de la persona que cuida a un familiar en la Emergencia referente a la atención que brinda enfermería, en el Hospital Carlos Alcántara Butterfield, Marzo – Mayo del 2021”. Estudio, cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. Muestra, 260 familiares que cumplieron criterios de inclusión: que fueron seleccionados de manera aleatoria. La técnica usada para recolectar datos fue la encuesta con el Test que mide el nivel de la satisfacción del familiar del usuario adulto que se atiende en la emergencia acerca del cuidado enfermero. Los datos se analizarán usando el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Generando la base de datos, mediante gráficos, tablas de frecuencia y porcentajes. Método, cuantitativo. Resultados, logrando un nivel medio de satisfacción con 42%, poca satisfacción con 48 % y nada satisfecho con 10% de total de los usuarios encuestados.

Collantes (21) en el 2020, Objetivo, "Determinar relación entre grado de satisfacción del usuario hospitalizado y atención del enfermero. Estudio, tipo relacional, de diseño no experimental, transversal. Muestra, se trabajó con 80 usuarios, se aplicó escala que mide la satisfacción y otra para el cuidado del enfermero. Método, cuantitativo. Resultados, un 58,7% fue femenino, convivientes con un 36,3%, con primaria 33,8%. El 93,7% se encontraba medianamente satisfecho, el 91,3%. En el cuidado del enfermero el 58,7% de los usuarios refirió que fue regular. En conclusión, no se encontró una relación de significancia en los usuarios internados en dicho hospital.

Coveñas (22) en el 2019, con el Objetivo "Determinar grado de percepción de satisfacción frente a la atención que brinda enfermería en área de Cirugía y Medicina". Estudio, cuantitativo, corte transversal, descriptivo, prospectivo. Muestra, 70 pacientes en los meses de marzo. Método, cuantitativo usando el cuestionario CAREQ que evaluó la satisfacción del cuidado enfermero. Resultados, el 26% mostraron satisfacción. El 69 % se encuentran mediana satisfacción, el 6%, mostraron estar no satisfechos. Concluyéndose que la satisfacción que perciben los usuarios y familiares en el área de Cirugía y Medicina mientras estuvieron hospitalizados arrojó una satisfacción mediana con un 69.1%.

Mallqui (23) en el 2019, con el Objetivo, " Determinar relación de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario. Estudio, tipo aplicativo, enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Muestra, con 120 pacientes internados. Método, cuantitativo, se utilizó 2 instrumentos de escala Likert. Resultados, existe correlación de significancia entre las variables, siendo el coeficiente de correlación de 0.878. Conclusiones: Se evidenció la relación que existe entre sus dimensiones, con la dimensión humana, la dimensión técnico científica y la dimensión entorno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Primera variable: Calidad de Atención

Que es calidad

La calidad conforma un conjunto de características ya sea de algún servicio, un producto, el cual satisface ciertas necesidades al usuario, también se le considera como la propiedad o cumulo de propiedades que son inherentes a algo que permite apreciarlo como un igual, mejor o peor que los restantes que tengan en común (24).

Calidad de atención

Para Donabedian una atención de calidad en el sector salud es cuando el enfermero cubre las necesidades del usuario a través de recurso humano y material, de esta manera se obtiene una satisfacción alta sobre la atención brindada de igual manera se logra equilibrar entre riesgo y beneficio (25).

Calidad de atención en enfermería

Se encuentran relacionados con el recurso científico, toma de decisiones y las actividades que se realicen cumpliendo las necesidades del usuario, el compromiso del profesional de enfermería es mostrando siempre empatía cuando se comunique con el usuario (26).

Clases de calidad

Calidad externa, refiere a la satisfacción del paciente. Se obtiene a través de la oferta de servicios que cumplan con las expectativas del cliente, así se afianza la seguridad de este y se benefician en el mercado. **Calidad de producción**, se describe al nivel que tiene un producto que llega a satisfacer las expectativas de un proyecto, cada una de estas

especificaciones hacen que eleven su calidad. **Calidad interna**, refiere ser la mejora empresarial a nivel interno, siendo su objetivo la búsqueda de actividades fallidas para resolverlas con anticipación. **Calidad total**, es cuando se desea aplicar como conciencia de calidad a todos los procesos que se relacionan en la formación de algún producto o algún servicio los cuales pertenecen a una institución **Calidad asistencial**, entrega de los servicios asequibles, el cual obtiene la complacencia de todos los consumidores. **Calidad de valor**, es cuando se ofrece un valor al usuario, a través de ciertas condiciones del servicio, superando las expectativas del consumidor. **Calidad que se espera**, es cuando los consumidores refieren ciertas particularidades de algún servicio o producto, de esta manera quedan satisfechos o insatisfechos. **Calidad que deleita**, son las características que no andan buscando los consumidores porque desconocen su existencia, una vez que lo experimentan quedan satisfechos, estos sobrepasan sus expectativas del usuario. **Calidad educativa**, actualmente esta calidad es muy empleada en el área de educación, ya sea para la implementación o cambio de programa, siendo la eficiencia y la utilidad puntos importantes. **Calidad que satisface**, refiere a la calidad de manera específica que busca el usuario frente a un producto o servicio, siendo complacidos y si no consiguen su objetivo se muestran insatisfechos. **Calidad de vida**, esta calidad hace referencia a la persona, familia y sociedad, siendo los ingresos y confort los que determinen el nivel de la calidad de vida de cada individuo (27).

Dimensiones:

Dimensión 1: Puntualidad en la atención

Conducta humana que nos hace llegar puntuales a los lugares, o a la entrega de un servicio, en un horario exacto, que es pactado con anterioridad, es un principio, cualidad adquirida

por los seres humanos, el cual se considera el cumplimiento en la entrega de un trabajo o servicio, dentro de tiempo estipulado y comprometido a realización de dicha atención (28).

Dimensión 2: Trato humano

Es ser tratado con dignidad, con respeto, con el reconocimiento del valor intrínseco de cada persona y demás, sabiendo que el tener dignidad, es el patrimonio de toda la humanidad, por lo tanto, es igual para todos, sin importar ninguna condición (29).

Dimensión 3: Claridad en la información

Es cuando se transmite de manera fácil, directa y eficaz la información relevante a la ciudadanía, cuando la información y/o documentos han de ser redactados y diseñados de forma clara e inequívoca, se promueve una comunicación más accesible para el público (30).

Dimensión 4: Cuidados estandarizados de enfermería.

Los cuidados estandarizados son el resultado de un trabajo el cual es fundamentado de manera científica, donde se obtienen los resultados de la persona, familia o grupos, frente a un tema de salud, el cual usa una terminología usada en el campo de la enfermería (NANDA, NIC, NOC). Un PCE siendo herramienta de gestión, el cual crea la base del conocimiento científico que se basa en la teoría y la práctica de enfermería, todo esto se logra a través de los conocimientos que promueven los resultados en la práctica (31).

2.2.2. Segunda variable: Nivel de satisfacción

Que es satisfacción

La satisfacción del usuario es algo subjetivo que manifiestan, cuando se satisfacen necesidades y lo que esperan al momento de recibir atención, siendo las experiencias previas,

la información de otros usuarios y otras instituciones médicas una forma de calificar un servicio, condicionando la satisfacción en diferentes niveles y en distintas personas incluso para uno mismo en distinto escenario, la satisfacción es el resultado de la experiencia cognoscitiva o racional de la persona que se crea a través de la atención que le brindan por un servicio (32).

Según Gallardo, existen ciertos criterios que los pacientes definen como satisfacción:

Disponibilidad: Es el nivel con el que un servicio cuenta ante la necesidad del usuario.

Accesibilidad: Nivel que el usuario espera atención cuando este lo requiera.

Cortesía: Nivel de amabilidad que el prestador de la atención muestra ante el usuario. **A**

Agilidad: Nivel de tiempo que el proveedor del servicio ofrece ante la solicitud del usuario.

Confianza: Nivel de habilidad del proveedor a la hora de ofrecer un servicio prometido.

Competencia: Nivel de habilidad y conocimientos del proveedor al ofrecer un servicio.

Comunicación: Nivel a la hora de comunicarse con los usuarios mediante un lenguaje claro.

El papel del enfermero es analizar y mantener la calidad en el cuidado, mediante lo que el usuario perciba, para mejorar en la práctica del cuidado al paciente dándole significancia a lo que él considere importante, necesario y así ofrecerle satisfacción. Para definir satisfacción se debe tener en cuenta diferentes variables: Resolución de problemas, percepción del cuidado según el paciente, mediante la amabilidad y oportunidad que se le brinda al usuario (33).

El enfermero cumple un papel importante en el bienestar del paciente, a través del tiempo la calidad de la atención es calificada cuantitativamente, el cual es considerado como esencia del quehacer del plan de cuidados de enfermería; ya que el termino cuidado es conocer la realidad de la otra persona, en donde el usuario manifiesta su satisfacción a través de las sensaciones que perciba por el servicio que ha adquirido (34).

Dimensiones:

Dimensión 1: Accesibilidad

Contacto que establece el enfermero con el usuario, donde le brinda su atención y ayuda, el cual determina el comportamiento del cuidado principal del enfermero, el cual es otorgado de manera oportuna al usuario, al momento de brindarle poco de tiempo y escucharlo (35).

Dimensión 2: Explica y facilita

Aquella información que ofrece el enfermero oportunamente y clara al usuario sobre la enfermedad que padece, la terapia que sigue y acerca de los cuidados que debe recibir para la mejoría de su salud y poder recuperarse, esta información sirve para ofrecer mayor información de los pacientes en ciertos casos que se muestren complicados de comprender, referentes al cuidado brindado. De tal manera, la información que reciba el usuario va a mejorar la relación entre usuario y enfermero (36).

Dimensión 3: Confort

Es un sentir agradable que puede expresar el usuario cuando el enfermero le brinda un servicio con el cual se siente satisfecho, en donde se establece el habla y contacto físico con el usuario, le presta atención, involucrando a sus seres queridos en los cuidados que necesite. El usuario espera que el personal enfermero le cubra las necesidades que requiere, estar pendiente de su entorno, del confort, trato amable, para la pronta mejoría de la salud (37).

Dimensión 4: Se anticipa

Es la actitud que transmite el personal enfermero a la hora de ofrecer confort, platicar en ocasiones indicadas y estar pendientes de sus requerimientos evitando complicaciones. El personal de enfermería planifica con tiempo anticipado y detallado, el cuidado que debe

ofrecer al usuario para eliminar contratiempos en la atención. El enfermero debe estar capacitado frente a la emergencia, riesgo o desastre, abordando la situación de manera oportuna (38).

Dimensión 5: Confianza

Es la conexión que se construye durante la atención de enfermería, el cual se brinda al paciente y a sus familiares, en donde el cuidado que se ofrece debe ser con rapidez a los usuarios, el cual los hará sentirse muy cómodos y esto favorece la recuperación (39).

Dimensión 6: Monitorea y hace seguimiento

Es la valoración que realiza el personal enfermero al brindar atención al paciente y su familia, mostrando su organización y dominio en el campo, el cual se ve reflejado a través de su organización y el seguimiento que lleve a cabo (40).

2.2.3. Rol de la enfermera

El rol que desempeña el personal enfermero durante su permanencia en el servicio de hospitalización es muy importante e irremplazable para la atención, realizar un diagnóstico enfermero y a la hora de brindar el tratamiento al usuario. La emergencia tiene diferentes áreas como el servicio de triaje, los tópicos de las especialidades con mayor demanda ante una emergencia y el trauma shock, en donde la función que cumple el enfermero está dirigido para llevar a cabo coordinaciones con los otros servicios y así realizar procedimientos que requiera el usuario tales como realizar el registro en la historia clínica, valorar al paciente, tomar los signos vitales, realizar un seguimiento en cuanto a su evolución, verificar que la administración de los medicamentos sea lo adecuado, vigilar que las dietas sean de acuerdo a lo indicado y demás; todo de la mano con la cooperación del usuario y sus familiares para lograr atención positiva del enfermero (41).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente de significancia entre la calidad de atención en enfermería con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024

H0: No hay relación estadísticamente de significancia entre la calidad de atención en enfermería con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024

2.3.2. Hipótesis Específicas

H1: Existe relación de significancia de la calidad de atención en enfermería en su dimensión puntualidad en la atención con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024

H2: Existe relación de significancia de la calidad de atención en enfermería en su dimensión trato humano con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024

H3: Existe relación de significancia de la calidad de atención en enfermería en su dimensión claridad en la información con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024

H4: Existe relación de significancia de la calidad de atención en enfermería en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Este proyecto de estudio es deductivo, porque sus estrategias refieren la elaboración de toda la información científica. Teniendo como método: Lo científico, la conjetura, la hipótesis, en donde la predicción tendría que ser verdadera si fueran ciertas las hipótesis, comparando varias predicciones a través de la observación experimental y con base a poder comparar, pudiendo aceptar o negar sus teorías, o podrían ser aceptables en tiempo determinado (42).

3.2. Enfoque de la investigación

El siguiente proyecto a investigar es de enfoque cuantitativo, que usa la compilación de toda la información que demuestra que su hipótesis sea revisada mediante estadística, a través del estudio de sus atributos que fueron planteados en su modelo para el grupo en estudio. Cuando se habla de estudio cuantitativo nos referimos a la estadística, porque se fundamentan en analizar lo objetivos a partir de la medida con números y el análisis de estadística para determinar moldes de la conducta de la dificultad establecida (43).

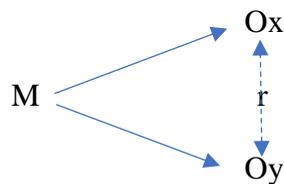
3.3. Tipo de investigación

El siguiente análisis de estudio es de tipo descriptivo correlacional, analítico; que hacer específico cada propiedad, cada perfil y cada característica que sean importantes de las agrupaciones, de ciudadanos, de sociedades u otros fenómenos que estén sometidos al análisis y a sus propósitos a la hora de evaluar las relaciones que existen en cada variable, categoría o definición (44).

3.4. Diseño de la investigación

Basado mediante la observación de fenómenos en contextos que son naturales que luego serán estudiados. El proyecto no necesita estímulo o condición para evidenciar al individuo en análisis, que se encuentra en el lugar establecido. El diseño determina la variable y categoría en el tiempo determinado (45).

Se muestra en el gráfico:



Siendo:

- M = Muestra de estudio
- O = Muestra u objeto de estudios
- Ox = Nivel de satisfacción
- Oy = Cuidado enfermero
- r = Relación de variable

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

La población será de 150 usuarios del Hospital Octavio Mongrut Lima. La muestra no probabilística fue de 86 usuarios, el tipo es no intencional simple, tiene igual posibilidad de ser captado el cual se trabajarán con usuarios que acuden al Hospital Octavio Mongrut Lima en el 2024. Para seleccionar el grupo se considerará los siguiente:

Criterio de inclusión: Usuarios adultos, mayores de 18 años del Hospital Octavio Mongrut Lima, por más de 12 horas, sean masculinos o femeninos, usuarios que deseen participar del proyecto.

Criterio de exclusión: Usuarios con patologías mentales. Usuarios con terapéutica sedante. Usuarios que tengan menos de 18 de edad. Usuarios que se rehúsen en la participación del proyecto.

Muestra y muestreo:

El estudio usará muestra probabilística, tipo aleatorio simple. Usará la fórmula sociedad definida:

$$n = \frac{z^2 p q N}{E^2 (n-1) + z^2 .p.q}$$

Siendo:

Población N = 150

Nivel confianza Z² = 95% o 1,96

Error muestral E² = 0.03

Proporción a favor p = 0.5

Proporción en contra q = 0.5

Traspasando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 \times (150 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{27.3714}{0.316576}$$

$$n = 86$$

Muestreo: Se presenta el muestreo no probabilístico, mediante censo, dado que se trabajará con 86 pacientes mayores de edad seleccionados en la muestra.

3.6. Variables y operacionalización

Primera variable: Calidad de atención

Segunda variable: Nivel de satisfacción

Tabla 1. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención	La calidad conforma un conjunto de características ya sea de algún servicio o un producto, el cual satisface ciertas necesidades al usuario, también se le considera como la propiedad o cumulo de propiedades que son inherentes a algo que permite apreciarlo como un igual (16).	Con un instrumento adaptado por Salazar DR y Rondón AM. (Venezuela, 2010), este formato se usa para evaluar calidad en tención del personal de enfermería, el cual posee 2 segmentos; uno para los datos generales y la otra que es para información referente a cuidado enfermero que consta de cuatro dimensiones (30)	Puntualidad en atención	La cita fue concretada con tiempo	Nominal		Si = de 0 a 27, No = de 28 a 54
			Trato humano	La información brindada por el paciente es protegida			Si = de 0 a 45, No = de 46 a 90
			Claridad en la información	Se le ofrece información clara y concisa a cada uno de los pacientes atendidos			Si = de 0 a 45, No = de 46 a 90
			Cuidados estandarizados de enfermería	El personal ofrece tiempo óptimos ante los procedimientos			Si = de 0 a 45, No = de 46 a 90
V1: Nivel de satisfacción	La satisfacción del usuario es algo subjetivo que manifiestan, cuando se satisfacen necesidades y lo que esperan al momento de recibir atención, siendo las experiencias previas, la información de otros usuarios y otras instituciones médicas una forma de calificar un servicio (19).	El instrumento será Cuidado CARE-Q (Caring Assessment Questionnaire) el cual fue construido y validado por Patricia Larson, una enfermera, el cual medirá nivel de satisfacción de pacientes que estén internados relacionado a calidad del cuidado, este instrumento cuenta con cuarenta y seis ítems y cuatro alternativas en el Likert: Nunca 1, A veces 2, Casi Siempre 3 y Siempre 4, por medio de sus dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Confianza y Monitoreo y Seguimiento (30).	Accesibilidad	El enfermero acude al llamado con prontitud	Nominal		Nunca = 1 de 0 a 10, A veces=2 de 11 a 20 Casi Siempre=3 de 21 a 30, Siempre=4 de 31 a 39
			Explica y facilita	El enfermero educa en su cuidado personal			Nunca = 1 de 0 a 10, A veces=2 de 11 a 20, Casi Siempre=3 de 21 a 30, Siempre=4 de 31 a 39
			Confort	La enfermera es alegre			Nunca = 1 de 0 a 17, A veces=2 de 18 a 34, Casi Siempre=3 de 35 a 51, Siempre=4 de 52 a 69
			Se anticipa	El enfermero le ofrece opciones para la toma de decisiones			Nunca = 1 de 0 a 19, A veces=2 de 20 a 38, Casi Siempre=3 de 39 a 57, Siempre=4 de 58 a 77
			Confianza	El enfermero saluda y se presenta cuando lo visita			Nunca = 1 de 0 a 17, A veces=2 de 18 a 34, Casi Siempre=3 de 35 a 51, Siempre=4 de 52 a 69
			Monitoreo y seguimiento	La enfermera es calmada			Nunca = 1 de 0 a 15, A veces=2 de 16 a 30, Casi Siempre=3 de 31 a 45, Siempre=4 de 46 a 62

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se trabajarán mediante encuesta, los cuales se usarán para procesar el trabajo a investigar, preparando la recolección de todos los datos de manera rápida y eficaz. Existen varios trabajos que se usaron como para la técnica. Otros estudiosos refieren que esta técnica fue usada previamente, en donde se obtuvo abundante información mediante una compilación de información de diferentes estudios que son presentados en un universo muy amplio, buscando describir, explorar y predecir algunas de sus características.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Se usará un instrumento para recolectar datos, en la variable Nivel de satisfacción el cual es “Caring Assessment Instrument” (Care-Q) fue diseñado en el año 1981 por una médico de nombre Patricia Larson quién lo validó con 46 ítems, en la categoría de “Accesibilidad” compuesta por seis ítems de atención enfermero, en la categoría “Explica y Facilita” cuenta con seis ítems, la categoría “Confort” consta de nueve ítems, la categoría “Se anticipa” compuesta por cinco ítems, la categoría “Relación de confianza” con dieciséis ítems y la última categoría “Monitorea y hace seguimiento” compuesta por ocho ítems. De los cincuenta ítems del instrumento original se hizo algunas modificaciones, quedando cuarenta y seis ítems en total, que se encuentran divididos por categoría que contiene el instrumento. Se validó en Perú en el año 2021 por 3 jueces de expertos con grado de Magister y Doctor en Salud. Con la variable Cuidado del enfermero, se utilizará el instrumento elaborado por Rondón Am y Salazar Dr. (Venezuela, 2010), donde se evalúa la calidad de atención de los enfermeros, cuenta de 2 partes; en la primera se encuentra datos generales y en la segunda los datos que se relacionan con la calidad del cuidado enfermero, que consta de cuatro dimensiones: La dimensión 1; puntualidad en la atención, de seis ítems. La dimensión 2;

trato humano, de diez ítems. La dimensión 3; claridad en la información, de diez ítems. La dimensión 4; cuidados estandarizados de enfermería, de diez ítems. Los resultados son dicotómicos, donde Si vale un punto y el No vale 0 puntos, con un total de diez puntos, este instrumento fue validado en el Perú en el año 2021 por 3 jueces de expertos con postgrado, el tiempo para aplicar los instrumentos son de diez minutos (46).

3.7.3. Validación

Según Hernández y col., “A través de la validez es que se mide un instrumento y su variable”. En el siguiente trabajo, la validación de estos instrumentos se llevará a cabo por el “juicio de expertos”, mediante 3 jueces expertos, de la recolección de los datos. Se analizarán los instrumentos por tres definiciones: Relevancia, claridad y pertinencia. Una vez se cumplan los parámetros, la persona experta confirmará la validez. Las pruebas piloto fueron validadas por 3 expertos sobre el tema, la verificación del estado de los instrumentos fue con la validación interna de 0.95 (47).

3.7.4. Confiabilidad

Los instrumentos tienen una confiabilidad que son medidas por Alfa de Cronbach cuyo rango fue 0 a 1, que si está cerca a uno será más confiable el instrumento “Ser confiable indica que el instrumento podrá ser aplicable para la realización de otro proyecto de investigación, así como la congruencia de cada ítem es primordial a la hora de identificar las características de las variables que se investigaron”. Donde 0.91 fueron las mediciones. Es por eso que al manifestar la confiabilidad indica el grado de coherencia (48).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Luego de obtenido los siguientes elementos a través de instrumentos, los cuales serán estudiados por el programa SPSS 25.0, posteriormente se usarán gráficos demostrando los

resultados a través de tablas, circulares, barras y figuras con el programa Excel y Word. Se analizarán correctamente por análisis de la estadística mediante frecuencias y porcentajes, que, por medio de diversos gráficos, se describirá tales variables en tema de estudio (49).

3.9. Aspectos éticos

Son los medios que protegen al usuario que participó en este trabajo y a sus principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, en dónde se aplicará el formato que ofrece su consentimiento informado con explicación previa brindada a todos los familiares.

Principio autonomía: Principio que atribuye las bioéticas de las éticas en medicina tradicional, el cual es aceptado como el agente responsable para tomar decisiones. El consentimiento informado se brindará en la evaluación de este proyecto.

Principio beneficencia: Se refiere a brindar beneficio a la muestra que se eligió en el lugar que el problema tuvo desarrollo, de tal manera pueda aportar información que busque mejorías en temas de calidad del cuidado para la vida de los adultos que estén en hospitalización.

Principio no maleficencia: Principio que refiere evitar perjudicar a las entidades o muestras que se eligieron, respetando con la privacidad de información para asegurar el cuidado en el usuario.

Principio justicia: Principio que refiere a la justicia distributiva, el cual se busca cambiar la distribución de recursos a los pacientes, significa dar a los integrantes lo necesario, buscando conexión para proyectos futuros, como a las personas mayores 60 años (50).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	2024																			
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°
Identificando el título		X																		
Elaborando los problemas del estudio: formulando problema, elaboración de problemas, investigación y objetivos, investigación y justificación y delimitando la investigación.				X																
Elaboración de marco teórico: Antecedentes, bases teóricas y elaborando hipótesis.					X															
Elaboración metodología del estudio: El método de la investigación, enfoque de investigación, tipo de la investigación, diseño de investigación, población, variable, la operacionalización, técnicas e instrumento de juntar los datos, plan del proceso y el análisis de la información y aspectos técnicos.								X												
Elaborando la parte administrativa del estudio: El cronograma de las actividades y el presupuesto.										X										
Elaboración de las referencias de los estudios: Revisiones bibliográficas, los anexos, las matrices de la consistencia.													X							
La aprobación de proyecto de investigación																	X			
La sustentación del proyecto de investigación																				X

4.2. Presupuesto

POTENCIAL HUMANO	RECURSO HUMANO		
	Asesorías	2	2,300.00
	Técnicos en digitación	2	130.00
	Encuestador	3	70.00
	Estadista	2	800.00
RECURSO MATERIALE	MATERIALES DE BIBLIOGRAFÍA		
	Textos	Aprox	150.00
	Horas en Internet	Aprox	160.00
	Otros pagos	Aprox	180.00
	MATERIALES PARA IMPRIMIR		
	Impresiones y copias	Aprox	210.00
	Empastados de las Tesis	2 Und	140.00
	Memoria extraíble	1	48.00
	CD,	3	5.00
	MATERIALES PARA ESCRITORIO		
	Hojas bond A4 75 gr	2 paquetes	48.00
	Papel sábana	7	8.00
	Cartulina	10	7.00
	Cinta de embalaje	3	5.00
	Marcadores	5	15.00
SERVICIOS	SERVICIO		
	Comunicación	Aprox	70.00
	Movilidad y comida	Aprox	230.00
	Pagos extras	Aprox	250.00
	Total		4,826.00
RECURSO FINANCIERO	Este proyecto será pagado con propios medios		

5. REFERENCIAS

1. Consejo Internacional de Enfermeras. Insatisfacción por falta de calidad de atención en el cuidado de los pacientes y/o usuarios. Ginebra: OMS/CIE; 2020. Disponible en: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf>
2. Organización Mundial de Salud. La OMS hace un llamamiento urgente para reducir los daños causados al paciente en la atención de salud [Internet]. OMS - WHO. 2020 [cited 2020 Febrero 14]. p. 3. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/13-09-2020-who-calls-forurgent-action-to-reduce-patient-harm-in-healthcare>
3. La Organización Panamericana de la Salud. Insatisfacción del paciente y/o usuario con el cuidado que brinda la enfermera. Washington: OMS/OPS; 2020. Disponible en: <https://www3.paho.org/spanish/gov/csp/csp27-16-s.pdf>
4. Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Perú Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 Jun 1 [cited 2020 Aug 27];36(2):288–95. Available from: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
5. Hidalgo Jara. René Luisa, García Cabrera H. Estándares de Calidad para el primer nivel de atención de Salud [Internet]. Perú; 2020 [cited 2020 Aug 22]. Available from: [http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/Plan Mejora 29 Web/Estandar1erNivel2003.pdf](http://www.diresacusco.gob.pe/administracion/serums/Plan_Mejora_29_Web/Estandar1erNivel2003.pdf)
6. Unidad de Fortalecimiento de la calidad en salud. Plan de fortalecimiento de la gestión de la calidad en salud unidad funcional de gestión de la calidad en salud 2019-

2019. [Internet]. Perú; 2019. Available from:
[ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/planificacion/PLAN_DE
_TRABAJO_CALIDAD_VF.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/planificacion/PLAN_DE_TRABAJO_CALIDAD_VF.pdf)
7. Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev Perú Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 Jun 1 [cited 2020 Aug 27];36(2):288–95. Available from:
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
8. Ministerio de Salud del Perú. Satisfacción del paciente y/o usuario con la atención recibida por el profesional de enfermería. Lima: MINSA; 2021. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
9. Acosta Leyva CB. Cuidado Humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina general atendidos en un Hospital Nacional de Lima 2019 [Internet]. [Perú]: Universidad Particular Norbert Wiener; 2019 [cited 2020 Aug 31]. Available from:
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS
costa
Carmen - García Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS_costa_Carmen_-_García_Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencia de Salud (Perú), 2022; 22(4)
11. Virginia H. Teoría del autocuidado. Marco referencial de enfermería conceptual. Barcelona: Salvat 2020. [Internet]. Disponible en:
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17711/TFG-H439.pdf?sequence=1>

12. Peplau H. Relaciones Interpersonales en Enfermería. Un marco de referencia conceptual en enfermería psicodinámica. Barcelona: Salvat 2020. Internet]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>
13. Watson J. Filosofía y teoría del cuidador transpersonal de Watson. (Séptima ed.), Mosby, España (2019). Descargado de , pp. 91–112 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S166570631500038Xo>. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2019/revistavo19/9.pdf>
14. Arcentales G, Esa Cano I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [revista en Internet] 2021 [acceso 20 de setiembre de 2023]; 40(3)
15. Parrado, M., Reyes, I. (dic. 2020). satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: pilotaje. Boletín Semillero de Investigación en Familia. Boletín Semillero de Investigación en Familia. 2, 52-60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
16. Canché F. Cuidado enfermero en hospitalización y su relación con la satisfacción del usuario, Hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ibarra [tesis Magíster]. Ibarra-Ecuador: Universidad Técnica del Norte; 2019. [Internet]. Disponible en: http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9969/2/PG_772_TRABAJO_DE_GRADO.pdf
17. Paspuel A. Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la atención del enfermero [Internet]. 2019. [Consultado el 03 de enero del 2021]; 10

- (1); pp.49-61. Disponible en:
<https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
18. Ruidiaz K, Salarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt. [Internet]. 2020. [Consultado el 03 de enero del 2021]; 10 (1); pp.49-61. Disponible en:
<https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
19. Riva E. Determinar la relación de la atención que brinda el personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios en hemodiálisis en nosocomio particular, Lima, 2021. [Internet]. 2021. [Consultado el 29 de enero del 2021]; 10 (1); pp.478-61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/78/89>
20. Rivera I. Determinar el nivel de satisfacción de la persona que cuida a un familiar en la Emergencia referente a la atención que brinda enfermería, en el Hospital Carlos Alcántara Butterfield, Marzo – Mayo del 2021. [Internet]. 2021. [Consultado el 29 de Marzo del 2021]; 10 (1); pp.478-61. Disponible en:
<https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/50/59>
21. Collantes-Delgado D, Clavo-Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermo. FACSsalud UNEMI. 2021; 4(7): p. 11 - 22. [cited 2022 enero 26]. Available from: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>.
22. Coveñas E. Determinar grado de percepción de satisfacción frente a la atención que brinda enfermería en área de Cirugía y Medicina [Tesis para optar el grado académico de magister en ciencias de enfermería]. México: Universidad Autónoma

- De Nuevo León; 2019. [Citado el 18 de febrero de 2021]. Disponible en:
<https://core.ac.uk/download/pdf/76596688.pdf>
23. Mallqui A. Determinar relación de la calidad de atención del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario [Fecha de acceso 6 de abril del 2019]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-tratamiento-anemiaferropenicaX0212047X10540745#:~:text=La%20anemia%20se%20diagnostica%20mediante,g%20Fdl%20en%20el%20var%C3%B3n>.
24. Caminal J. Medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. Barcelona: Revista Calidad Asistencial; 2022. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-medida-satisfaccion-un-instrumento-S1134282X01774209>
25. Díaz A. Intervención enfermero en la satisfacción de pacientes postoperado inmediatos en la unidad de recuperación posanestésica ESSALUD Chiclayo. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43238/Diaz_CAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Guerrero R., Meneses M., De la Cruz M. Cuidado Humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión [Internet]. 2019. [consultado el 7 de febrero 2022]. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
27. Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. [Internet]. Universidad de Zulia. 2019. (citado: 20 de

marzo 2020). Disponible en:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html>

28. Caballero G., Castro S., Juárez V., Díaz H., Díaz H. Elementos esenciales de los entornos profesionales enfermeros en Atención Primaria y su influencia en la calidad del cuidado. *Enfermería Clínica* [revista en Internet] 2019 [acceso 20 de junio del 2021]; 28(1): 27-35. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.07.008>
29. Pérez R., Gascón C., Parra H. Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. *Calidad Asistencial* [Internet] 2019 [acceso 2 de julio del 2021]; 31(5): 300-308. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X16300148>
30. González D., Aldana M., Mendoza K. Satisfacción de padres de niños y niñas que asisten al programa de Crecimiento y Desarrollo en una IPS Sincilejo. *Revisalud* [revista en Internet] 2019 [acceso 8 de junio del 2021]; 4072(1): [18-25]. Disponible en: <http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/revisalud/article/view/574/626>
31. Fernández M., Ariza G., Rodríguez M., Gallo M., Martínez G., Alzola M. Satisfacción con la enfermera en atención primaria: herramientas de medida y factores explicativos. *Calidad Asistencial* [revista en Internet] 2019 [acceso 11 de junio del 2021]; 30(2): 86-94. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2019.01.007>
32. Arrazola V., Hevia P. ¿Qué factores ayudan a explicar la satisfacción con la Atención Primaria en España? *Calidad Asistencial* [revista en Internet] 2020 [acceso 22 de junio del 2021]; 30(5): 226-236. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cali.2015.04.006>

33. Gonzales A., Huaman E., Aparco P., Pillaca J. Factores asociados al cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de un año en establecimientos de salud de Amazonas, Loreto y Pasco. *Perú Med Exp y Salud Pública* [Internet] 2020 [acceso 12 de julio del 2021]; 33(2): 224-232. Disponible en: <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/2187/2149>
34. Bautista M., Espíritu R. Calidad del cuidado de enfermería y la evaluación del desarrollo psicomotor del niño menor de cinco años en el Centro de Salud “Virgen del Carmen” La Era, Lurigancho Chosica - Lima. *Científica de Ciencias de la Salud* [Internet] 2020 [acceso 25 de febrero del 2021]. Disponible en: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/349
35. Maque S., Tarraga C. Características sociodemográficas y satisfacción sobre la atención de enfermería en cuidadores de niños/as menores de 5 años. [tesis licenciatura]. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/378/M21586.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Cullanco D. Satisfacción de las madres respecto al cuidado que brinda la enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Lince – Lima 2019 [tesis licenciatura]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2019. [Internet]. Disponible en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4908>
37. Díaz B., Herrera C. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado enfermero brindado en el Centro de Salud “Pedro Pablo Atusparias”, Chiclayo. (Internet). 2020. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Disponible en:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3385/7/Diaz%20Teze>

[n%20y%20Herrera%20Mejia_Original.pdf](#) (Último acceso 16 de junio del 2021)

38. Castillo E., Chesla C., Echeverri G., Tascon E., Charry M., Chicangana J., Mosquera Y., Pomar D. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención de la salud dada a adultos y niños con cáncer. Colombia Médica. 2020. Disponible en: http://encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria41_01_indicadores.htm. (acceso 28 de julio del 2021)
39. Blázquez S., Quezada A. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. 2020 Rev Med UV, 2019; 5 (2): 8 – 13. Disponible en: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf.
40. Álvarez G. Calidad del cuidado que brinda la enfermera y el nivel de satisfacción del adulto mayor en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital III, de Emergencias Grau. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza 2021. Disponible en: cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/278/1/Marky_ga.pdf.
41. Duran A. Las dimensiones éticas del cuidar de enfermería. Revista ARS Médica (Chile). 2019; Vol 2 N° 2. 33. 2020 Disponible en: repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/.../Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?
42. Sierra Lombardía Virginia Dra., Alvarez de Zaya Carlos M. Dr. Metodología de la Investigación Científica. Tacna. Perú, Nov. [Internet] 2020 [acceso 25 de agosto del

- 2021]. Disponible en:
https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
43. Salas RS. Grupo Regional de Trabajo sobre Investigación en apoyo a Procesos Educativos. Informe Final. Educación Permanente de Personal de la Salud en la Región de las Américas. Fascículo X: Propuestas de Trabajo en Contextos Específicos. [Internet] 2020 [acceso 25 de agosto del 2021]. Disponible en:
https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
44. Hernández R., Fernández C., y Baptista P. Metodología de la investigación. 2da. Edición. Mc Graw Hill, México, 2019. [Internet] 2020 [acceso 25 de agosto del 2021]. Disponible en:
https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
45. Camarós J. Algunas consideraciones sobre la presupuestación, financiamiento y costos de los proyectos de investigación. La Habana: ENSAP; 2019. [acceso 25 de agosto del 2021]. Disponible en:
https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
46. Day RA. Cómo escribir y publicar trabajos científicos. Washington DC:OPS. (Pub. Cient. No. 526). [acceso 25 de agosto del 2021]. Disponible en:
https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
47. Hulley SB, Cummings SR, Broewner WS, Grady DG, Newman TB. Diseño de investigaciones clínicas. EE. UU.: Lippincot, Williams & Wilkins; 2019. [acceso 25 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

48. CABERO ALMENARA, J. L. (2019). La aplicación del juicio de experto como técnica de evaluación de las tecnologías de la información (TIC). Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación, vol. 7(núm. 2), pp. 11-22. [acceso 25 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://www.utic.edu.py/repositorio/Tesis/Postgrado/MICT/SELVA%20ALMADA.pdf>
49. COZBY, P. C. (2019). Métodos de Investigación del Comportamiento. México: McGraw Hill. [acceso 25 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://www.utic.edu.py/repositorio/Tesis/Postgrado/MICT/SELVA%20ALMADA.pdf>
50. Comisión Interinstitucional. Código de ética para enfermeras y enfermeros de México. (2019). Disponible en www.ssa.gob.mx [Consultado el 3 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim162l.pdf>

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión puntualidad en atención con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión trato humano con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión claridad en la información con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024</p>	<p>Objetivo general Analizar la relación de calidad de atención en enfermería con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Demostrar la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión puntualidad en atención con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024</p> <p>Demostrar la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión trato humano en atención con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024</p> <p>Demostrar la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión claridad en la información en atención con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024</p> <p>Demostrar la relación de la calidad de atención en enfermería en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima 2024</p>	<p>Hipótesis General Hi: Existe relación estadísticamente de significancia entre la calidad de atención en enfermería con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024</p> <p>H0: No hay relación estadísticamente de significancia entre la calidad de atención en enfermería con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>H1: Existe relación de significancia de la calidad de atención en enfermería en su dimensión puntualidad en la atención con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024</p> <p>H2: Existe relación de significancia de la calidad de atención en enfermería en su dimensión trato humano con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024</p> <p>H3: Existe relación de significancia de la calidad de atención en enfermería en su dimensión claridad en la información con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024</p> <p>H4: Existe relación de significancia de la calidad de atención en enfermería en su dimensión cuidados estandarizados de enfermería con el del grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024</p>	<p>Primera variable: calidad de atención</p> <p>Segunda variable: Nivel de satisfacción</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicada ▪ Enfoque cuantitativo <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método inductivo, deductivo e hipotético-deductivo</p> <p>Diseño observacional, descriptivo, correlacional y transversal</p>

6.2. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención	La calidad conforma un conjunto de características ya sea de algún servicio o un producto, el cual satisface ciertas necesidades al usuario, también se le considera como la propiedad o cumulo de propiedades que son inherentes a algo que permite apreciarlo como un igual (16).	Con un instrumento adaptado por Salazar DR y Rondón AM. (Venezuela, 2010), este formato se usa para evaluar calidad en tención del personal de enfermería, el cual posee 2 segmentos; uno para los datos generales y la otra que es para información referente a cuidado enfermero que consta de cuatro dimensiones (30).	Puntualidad	en La cita fue concretada con tiempo	Nominal		Si = de 0 a 27, No = de 28 a 54
			Trato humano	La información brindada por el paciente es protegida			Si = de 0 a 45, No = de 46 a 90
			Claridad en la información	Se le ofrece información clara y concisa a cada uno de los pacientes atendidos			Si = de 0 a 45, No = de 46 a 90
			Cuidados estandarizados de enfermería	El personal ofrece tiempo óptimos ante los procedimientos			Si = de 0 a 45, No = de 46 a 90
V1: Nivel de satisfacción	La satisfacción del usuario es algo subjetivo que manifiestan, cuando se satisfacen necesidades y lo que esperan al momento de recibir atención, siendo las experiencias previas, la información de otros usuarios y otras instituciones médicas una forma de calificar un servicio (19).	El instrumento será Cuidado CARE-Q (Caring Assessment Questionnaire) el cual fue construido y validado por Patricia Larson, una enfermera, el cual medirá nivel de satisfacción de pacientes que estén internados relacionado a calidad del cuidado, este instrumento cuenta con cuarenta y seis ítems y cuatro alternativas en el Likert: Nunca 1, A veces 2, Casi Siempre 3 y Siempre 4, por medio de sus dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Confianza y Monitoreo y seguimiento (30).	Accesibilidad	El enfermero acude al llamado con prontitud	Nominal		Nunca = 1 de 0 a 10, A veces=2 de 11 a 20 Casi Siempre=3 de 21 a 30, Siempre=4 de 31 a 39
			Explica y facilita	El enfermero educa en su cuidado personal			Nunca = 1 de 0 a 10, A veces=2 de 11 a 20, Casi Siempre=3 de 21 a 30, Siempre=4 de 31 a 39
			Confort	La enfermera es alegre			Nunca = 1 de 0 a 17, A veces=2 de 18 a 34, Casi Siempre=3 de 35 a 51, Siempre=4 de 52 a 69
			Se anticipa	El enfermero le ofrece opciones para la toma de decisiones			Nunca = 1 de 0 a 19, A veces=2 de 20 a 38, Casi Siempre=3 de 39 a 57, Siempre=4 de 58 a 77
			Confianza	El enfermero saluda y se presenta cuando lo visita			Nunca = 1 de 0 a 17, A veces=2 de 18 a 34, Casi Siempre=3 de 35 a 51, Siempre=4 de 52 a 69
			Monitoreo y seguimiento	La enfermera es calmada			Nunca = 1 de 0 a 15, A veces=2 de 16 a 30, Casi Siempre=3 de 31 a 45, Siempre=4 de 46 a 62

6.3. Instrumentos

Encuesta

CUESTIONARIO SOBRE: CALIDAD DE ATENCIÓN

I. PRESENTACIÓN:

El presente instrumento, es un medio de recolección de datos sobre la labor que desempeña el profesional de enfermería en un establecimiento de salud con atenciones de nivel primario, con la finalidad de valorar la calidad de la atención brindada por el indicado profesional.

II. INSTRUCCIONES:

El instrumento consta de dos partes, la primera para el registro de datos generales del usuario, la segunda parte sobre la calidad del cuidado de enfermería evidenciado en cuatro dimensiones: puntualidad de la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados de enfermería. Marque con una X en cada ítem según la observación realizada de forma neutral, según corresponda: SI = 1, NO = 0. Duración: 15 minutos.

III. CONTENIDO

1. DATOS GENERALES

FECHA: / / CONSULTORIO: CODIGO:

DIMENSIONES	VALORA	
	SI	NO
PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN		
El usuario tenía cita concertada con anterioridad		
El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud		
El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue mayor de 20 minutos.		
El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida		
El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias		
La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena		

TOTAL		
TRATO HUMANO		
Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención		
Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
Trata al usuario con el respeto adecuado		
Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos		
Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario		
Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		
Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
Protege la privacidad de la información que brinda el usuario		
Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario		
TOTAL		
CLARIDAD EN LA INFORMACION		
Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir		
Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario		
Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		
Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos		
Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		

Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
TOTAL		
CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERIA		
Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención		
Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos		
Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención		
Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados		
Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados		
Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		
Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		
TOTAL		

CALIFICACIÓN:

I. PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN

- Deficiente: 1 a 2 puntos - Buena: de 3 a 5 puntos

II. TRATO HUMANO

- Bajo: de 1 a 4 puntos - Medio: de 5 a 7 - Alto: de 8 a 10 puntos.

III. CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN

- Bajo: de 1 a 4 puntos - Medio: de 5 a 7 puntos - Alto: de 8 a 10 puntos.

IV. CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERÍA

- Bajo: de 1 a 4 puntos - Medio: de 5 a 7 - Alto: de 8 a 10 puntos.

**CUESTIONARIO DE: NIVEL DE SATISFACCIÓN CUIDADO CARE – Q
(CARING ASSESSMENT QUESTIONNAIRE)**

Creada por la enfermera Patricia Larson, este instrumento determinará el grado de satisfacción de las personas hospitalizadas en relación a la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería. A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una “X” frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

DIMENSIONES CARE-Q	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD				
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos				
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 rápidamente a su llamado				
5. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal				
EXPLICA Y FACILITA				
6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
8. La enfermera le enseña cómo cuidarse 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 medica				
CONFORT				
11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				
13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14. La enfermera es alegre				
15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
17. La enfermera lo escucha con atención				
18. La enfermera habla con usted amablemente				
19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
SE ANTICIPA				
20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención				
23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				

25. Cuando la enfermera esta 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				
CONFIANZA				
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 en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud				
33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados				
35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted				

MONITOREO Y SEGUIMIENTO				
39. El uniforme y carnet 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 cuando es necesario llamar al médico				

CALIFICACIÓN:

NIVEL DE SATISFACCIÓN

Nunca = 1 de 0 a 10, A veces=2 de 11 a 20, Casi Siempre=3 de 21 a 30, Siempre=4 de 31 a 39

Nunca = 1 de 0 a 10, A veces=2 de 11 a 20, Casi Siempre=3 de 21 a 30, Siempre=4 de 31 a 39

Nunca = 1 de 0 a 17, A veces=2 de 18 a 34, Casi Siempre=3 de 35 a 51, Siempre=4 de 52 a 69

Nunca = 1 de 0 a 19, A veces=2 de 20 a 38, Casi Siempre=3 de 39 a 57, Siempre=4 de 58 a 77

Nunca = 1 de 0 a 17, A veces=2 de 18 a 34, Casi Siempre=3 de 35 a 51, Siempre=4 de 52 a 69

Nunca = 1 de 0 a 15, A veces=2 de 16 a 30, Casi Siempre=3 de 31 a 45, Siempre=4 de 46 a 62

6.4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN ENFERMERÍA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS HOSPITALIZADOS EN HOSPITAL OCTAVIO MONGRUT, LIMA, 2024

Nombre de los investigadores principales:

Lic. MORAN VILLAFUERTE GUISELA LIZBETH

Propósito del estudio:

Analizar la relación entre la calidad de atención en enfermería y su relación con el grado de satisfacción en usuarios hospitalizados en Hospital Octavio Mongrut, Lima, 2024

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder los cuestionarios.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Lic. MORAN VILLAFUERTE GUISELA LIZBETH

Participación voluntaria:

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

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
N° de DNI:	
N° de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
N° de DNI	
N° teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
N° de DNI	
N° teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, Junio del 2024

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante

● 17% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 8% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-01-30 Submitted works	3%
2	uwiener on 2023-03-24 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-02-19 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2023-09-10 Submitted works	<1%
5	hdl.handle.net Internet	<1%
6	uwiener on 2023-10-26 Submitted works	<1%
7	Submitted on 1690608199137 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-10-22 Submitted works	<1%