



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 satisfacción percibida en los pacientes del
servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima, 2024

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

Presentado por:

Autora: Piscocya Valdivieso, Fátima del Carmen

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-5763-9350>

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

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

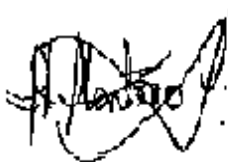
Yo, Piscocya Valdivieso, Fátima Del Carmen, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Cardiología y Cardiovascular de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida en los pacientes del servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima, 2024", Asesorado por el Docente Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio, DNI N° 09542548, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>, tiene un índice de similitud de 14 (Catorce) %, con código oid:14912:377384992, 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)
 Piscocya Valdivieso, Fátima Del Carmen
 DNI N° 72307910



.....
 Firma del Asesor
 Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio
 DNI N° 09542548

Lima, 27 de Abril de 2024

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. En caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>En el reporte turnitin se ha excluido manualmente solo lo que compone a la estructura del <u>trabajo académico de investigación para Segundas Especialidades en Enfermería, y que no implica a la originalidad del mismo, tales como índice, subíndice, caratula.</u></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado a mi hijo Axel Gabriel y a mis padres quienes han formado parte importante en mi desarrollo como profesional de la salud.

AGRADECIMIENTO

Primero a mi Dios Todopoderoso por guiarme, darme fuerzas día a día, para cumplir mi meta en mi formación profesional. A mi madre por su apoyo incondicional y estar siempre presente.

Asesor: Mg. Montoro Valdivia, Marcos Antonio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

JURADO

Presidente : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

Secretario : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

Vocal : Mg. Peña Guerrero, Leslie Elizabeth

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Jurado	v
Índice	vi
Resumen	ix
Abstract	x
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica	6
1.5. Delimitación de la investigación	6
1.5.1. Temporal	6

1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	16
2.3.1. Hipótesis general	16
2.3.2. Hipótesis específicas	17
3. METODOLOGÍA	18
3.1. Método de la investigación	18
3.2. Enfoque de la investigación	18
3.3. Tipo de investigación	18
3.4. Diseño de la investigación	18
3.5. Población, muestra y muestreo	19
3.6. Variables y operacionalización	20
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.7.1. Técnica	23
3.7.2. Descripción de instrumentos	23
3.7.3. Validación	24
3.7.4. Confiabilidad	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	25
3.9. Aspectos éticos	26
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27

4.1. Cronograma de actividades	27
4.2. Presupuesto	28
5. REFERENCIAS	29
ANEXOS	38
Anexo 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Instrumentos	41
Anexo 3: Consentimiento informado	45
Anexo 4: Informe de originalidad	48

RESUMEN

Introducción: En los últimos tiempos en los hospitales los profesionales de enfermería han generado la incomodidad en las atenciones a pacientes en servicios cardiológicos, que se traduce muchas veces en la insatisfacción acerca del trato, del entorno y atención técnica especializada.

Objetivo: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un Hospital Nacional de Lima en el año 2024.

Metodología: Se utilizará el tipo de investigación aplicada, de método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, participaran 80 pacientes considerando criterios de inclusión y exclusión, se usará dos cuestionarios para medir las variables de Calidad de atención de enfermería y satisfacción que cuentan con validez y confiabilidad demostrada. Se tomó en cuenta los principios éticos universales en los participantes del estudio.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, humana, técnica, entorno.

ABSTRACT

Introduction: In recent times in hospitals nursing professionals have generated discomfort in patient care in cardiology services, which often results in dissatisfaction about the treatment, the environment and specialized technical care.

Objective: To establish the relationship that exists between the quality of nursing care and patient satisfaction in the Cardiology service of a National Hospital in Lima in 2024.

Methods: We will use the type of applied research, hypothetical deductive method, with a quantitative approach, non-experimental design, correlational and cross-sectional, 80 patients will participate considering inclusion and exclusion criteria, two questionnaires will be used to measure the variables of Quality of nursing care and satisfaction that have proven validity and reliability. Universal ethical principles were taken into account in the study participants.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, human, technical, environment.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad la crisis sanitaria mundial dejada por la pandemia del Sarv-2 ha afectado a diversos hospitales, centros de salud y clínicas que brindan servicios de salud a poblaciones vulnerables y en riesgo clínico, impactando en la atención que brinda el personal de salud, principalmente de enfermería quienes por sobrecarga laboral y otros factores pueden descuidar su actuación del acogimiento al sufrimiento humano a través de su cuidado, dedicándose en mayor tiempo a aspectos administrativos que afectan a los usuarios (1).

En el contexto mundial, la Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que alrededor de 1 de 10 pacientes en los centros de salud son dañados al recibir una atención de salud en cada año, otra cifra preocupante indicaría que más de 3 millones de personas en el mundo fallecen a consecuencia del deficiente servicio de salud, asimismo, 4 de cada 10 pacientes atendidos de manera primaria y ambulatoria sufren de daños en las atenciones, y que podrían tener eventos adversos posteriores (2).

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en reporte mundial acerca de las atenciones a pacientes de hospitales públicos, señala que debido a los servicios deficientes y poca preocupación de las autoridades sanitarias y profesionales de la salud, cada año fallecen más personas por motivos de enfermedades cardiovasculares, y que más de las tres cuartas partes estarían asociadas a accidentes cerebrovasculares y cardiopatías (3).

En países de Latinoamérica, como México un estudio reveló la percepción de un grupo de pacientes con enfermedades cardiovasculares acerca de la atención en el cuidado de salud, reflejando que de manera general se demostró una insatisfacción que estima 16,4% por debajo del promedio esperado por los usuarios que se atendían de manera frecuente en el hospital (4).

En tanto, en Ecuador un estudio realizado a una institución de salud pública reveló que debido a la grave crisis sanitaria y a la desatención en los servicios clínicos de las autoridades, profesionales de la salud y enfermería, los pacientes que acuden experimentan situaciones negativas en el trato brindado, siendo muchas veces vulnerados sus derechos a la accesibilidad de la salud, y por ende la atención técnica profesional que deberían recibir (5).

En el ámbito nacional, la realidad de la atención a los pacientes ha generado situaciones graves en el sistema de salud, siendo los pacientes que padecen de enfermedades cardiovasculares preocupante debido a las condiciones para su intervención y abordaje clínico, es así que el Ministerio de Salud (MINSA) sostiene que en el año 2024 las ECV sigue siendo la primera de las causas de muertes prematuras y de alto porcentaje de discapacidad en el mundo, y que en el Perú es una de las primeras causas de muertes luego del cáncer (6).

A nivel local, el reporte de un estudio realizado en un hospital nacional de Lima expone la situación de desatención a pacientes del servicio de cardiología con diversas ECV, siendo las más crónicas 52% fallas cardíacas y 24% con cardiopatías congénitas, aunque muchos tenían

comorbilidades, no fueron atendidos de manera adecuada por los profesionales de la salud por la cantidad de pacientes que atienden al día (7).

Hoy en día la sociedad demanda un cuidado de calidad, para ello no solo es necesario que el profesional de enfermería domine los procedimientos que realiza sino debe ver al paciente holísticamente para poder satisfacer sus necesidades oportunamente (8). Por tanto, la calidad de la atención es un proceso que tiene como objetivo alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación de la atención y la satisfacción de los usuarios, ya que determina la eficacia de las acciones realizadas por los profesionales de la salud (9).

De la misma manera, el trato a los pacientes por parte de los profesionales muchas veces no es cordial en los ambientes hospitalarios, habiendo muchas quejas que alejan el compromiso del profesional de la enfermería hacia la misión profesional de la atención al usuario, fomentando la insatisfacción frecuente del servicio que les brindan, y que no apoya la recuperación en particular en pacientes posterior a un procedimiento cardiológico (10).

Los pacientes que han experimentado alguna intervención por enfermedad cardíaca en un hospital nacional, por lo general son tratados con poco cuidado e interés en sus condiciones físicas y humanas, en efecto en ocasiones el personal manifiesta un cuidado mecanizado y estandarizado a todos los pacientes, generando las quejas e incomodidades por los servicios o formas e trato que se les brinda en el ambiente hospitalario. En ese sentido, el estudio plantea los siguientes detalles:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional de Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional?

¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad del entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional.
- Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional.
- Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad del entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En el aspecto teórico se orienta al análisis de los fenómenos de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima, permitiendo así conocer la realidad del sistema de salud y al mismo tiempo conocer la problemática de dicho servicio, la enfermería cumple un rol fundamental y primordial en el área de cardiología, realizando intervenciones oportunamente en el proceso salud- enfermedad, la teoría de enfermería que sustenta el estudio es, de Dorothea Orem.

1.4.2. Metodológica

El aporte metodológico se justifica en base a la utilización de técnicas e instrumentos validos y confiables, seleccionar la muestra de estudio, y desarrollar estrategias efectivas para recopilar la información de los participantes tomando en cuenta aspectos éticos en campo clinico, lo cual permitirá lograr los objetivos de la investigación.

1.4.3. Práctica

El trabajo buscará aplicar los nuevos conocimientos sobre la calidad del cuidado de forma específica en la mejora de la atención de enfermería ya que se busca brindar cuidados de manera oportuna, segura, eficiente y humana, y así satisfacer al paciente con la atención brindada.

Además, contribuirá en el planteamiento de estrategias de mejora, programas de educación continúa reforzando los conocimientos y así lograr una atención de calidad a los pacientes de cardiología.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Espacial

El presente trabajo se realizará en las fechas establecidas entre abril y setiembre del año 2024.

1.5.2. Temporal

El análisis se aplicará en el servicio de Cardiología del hospital nacional ubicado en la provincia y departamento de Lima, Perú.

1.5.3. Población o unidad de análisis

El investigador cuenta con la participación de 80 pacientes que se encuentran en el hospital nacional del servicio de cardiología que participará voluntariamente en la investigación.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Álvarez (11), 2020, Ecuador, se realizó un estudio con el objetivo general “Desarrollar un programa para mejorar la gestión de la calidad de las consultas ambulatorias del Hospital General Guasmo Sur y su relación con la satisfacción del usuario externo. Para ello se utilizó un método con un alcance adecuado, métodos cuantitativos, deductivos, fue desarrollado, con un enfoque y herramientas utilizadas SERVQUAL y SP. Los resultados revelaron problemas con los tiempos de espera y la confiabilidad del servicio, particularmente debido a la falta de coordinación entre regiones, en términos es semisatisfactorio. Conclusión: Existe correlación significativa entre las variables de estudio.

Lúa Proaño (12), 2021, Ecuador el objetivo del estudio fue "determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos de la clínica de Guayaquil en el año 2021. El estudio se realizó mediante un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, utilizando la calidad de atención y el grado de satisfacción"; de igual manera el 90.8% de los encuestados mostró un alto nivel de satisfacción con la calidad del tratamiento, de igual manera el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica Guayaquil en el año 2021 llegó al 87.4%. Conclusión: La calidad de la atención de enfermería está relacionada con la satisfacción.

Barrios (13), 2019, España, el objetivo de su estudio fue "analizar la calidad de vida, el cumplimiento y la satisfacción percibida con el tratamiento con dabigatrán y antagonistas de la

vitamina K (AVK) en pacientes con fibrilación auricular no valvular (FANV) que acuden a consultas de cardiología en España". Se realizó un estudio observacional, comparativo, prospectivo y multicéntrico en 1.015 pacientes sometidos a cirugía cardíaca mediante el cuestionario AF-QoL 18 para evaluar la calidad de vida, el cumplimiento mediante el test de Morisky-Green y el cuestionario de satisfacción. (95,1%) completaron el seguimiento de 6 meses. Conclusiones: En los pacientes con FANV y alto riesgo tromboembólico que acudieron a una consulta de cardiología, los pacientes tratados con dabigatrán tuvieron mayor cumplimiento, satisfacción y calidad de vida que los pacientes tratados con AVK.

Alison (14), en 2019, en Ecuador, su objetivo fue "establecer un vínculo entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente", los métodos utilizados fueron correlacionales, transversales, no experimentales y cuantitativos. Participaron 110 pacientes que utilizaron el instrumento SERVQUAL. Se encontró que además del transporte conveniente para llegar a la unidad, la mayoría de la muestra estaba satisfecha con los componentes probados. Se concluyó que los factores que determinan la satisfacción del paciente son: puntualidad, rapidez, tiempo de espera e interés del cuidador.

2.1.2. A nivel nacional

Marcelo (15), 2019, en Lima, a través del estudio se buscó "determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en la atención hospitalaria de la Clínica Ricardo Palma de Lima, Perú, en el año 2019, utilizando métodos correlacionales y transversales, e incluimos a 120 pacientes hospitalizados". Se les distribuyeron cuestionarios. Se encontró que existió una correlación positiva de 0,878 entre las dos variables de estudio. La conclusión es que

existe una correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción, lo que significa que cuanto mejores sean las condiciones para la dimensión calidad, mayor será la satisfacción alcanzada.

Camarena (16), 2019, Lima, el objetivo de su estudio fue determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes cardíacos en el Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima en el año 2018. La muestra estuvo compuesta por 127 pacientes que utilizaron PCA y SU2015. En cuanto a los resultados se observó que el 44,09% refirió que la calidad del tratamiento fue normal. Por otro lado, el 46,46% expresó una satisfacción moderada. La conclusión final es que existe una correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

Ballón (17), 2019, Lima, en su trabajo pretende "determinar el impacto de la calidad de la atención brindada por los prestadores de servicios de salud en la satisfacción del paciente con el servicio de cardiología del Hospital Carlos Alcántara Butterfield" utilizando métodos interpretativos, aplicados y correlacionales. Participaron 291 pacientes y completaron un cuestionario estructurado. Se tiene claro que en cuanto al nivel de tratamiento de los usuarios, el 26,80% está muy de acuerdo, el 31,96% está de acuerdo, el 16,15% ni está de acuerdo ni en desacuerdo, el 15,12% está en desacuerdo, el 9,97% está totalmente en desacuerdo para la satisfacción del paciente: el 17,53% está muy de acuerdo, el 31,8% está en desacuerdo y en desacuerdo, el 21,99% estuvo en desacuerdo y el 11,34% totalmente en desacuerdo. Conclusiones: Se encontró que la calidad de la atención tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente con los servicios de cardiología.

Ordinola (18), 2020, en Lima, realizó una investigación que el objetivo general fue “determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en la clínica temática de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana de septiembre a noviembre de 2020. El estudio fue no experimental y utilizó un diseño correlacional, descriptivo, cuantitativo”, se utilizaron en rollos CAP y SU. Los resultados muestran que existe una correlación positiva y débil entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en la Clínica Temática de Enfermería del Hospital SISOL Salud con un coeficiente de correlación de 0,399 y una significancia menor a 0,05 (Sig.= 0,000).

Nieto (19), 2022, en Trujillo, el objetivo de su trabajo es "determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en los servicios médicos del Hospital Belén de Trujillo en el año 2022". Se utilizaron métodos descriptivos y correlacionales, involucrando a 100 pacientes que completaron dos cuestionarios. Los resultados mostraron que el 59% de ellos dijo que había experimentado una atención regular de alta calidad, y el 23% pensó que no era buena en términos de satisfacción, el 56% dijo que estaban moderadamente satisfechos, moderadamente satisfechos, artificialmente elevados o satisfechos. Concluyeron que existe un alto grado de correlación entre las variables de estudio que establece aspectos determinantes para las atenciones a la población de pacientes.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención de enfermería

2.2.1.1. Definición de calidad

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad es la calidad de la atención de salud que es esencial para alcanzar los objetivos de salud nacionales, mejorar la salud de la población y centrarse en el futuro de los sistemas de salud sostenibles (20).

2.2.1.2. Definición de calidad de atención

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define "la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud como la atención dirigida a individuos, familias y comunidades caracterizada por niveles óptimos de seguridad, eficacia, oportunidad, eficiencia y acceso equitativo", dependen de la disponibilidad de servicios y de su adecuada organización y gestión, para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud, es necesario reformar y fortalecer los sistemas de salud (21).

Esta definición de calidad de la atención incluye promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos y significa que la calidad de la atención se puede medir y mejorar continuamente brindando atención basada en evidencia, teniendo en cuenta las necesidades y preferencias del usuario del servicio: los pacientes, familias y comunidades (22).

2.1.1.3. Definición de calidad de atención de enfermería

Se puede entender como el nivel en que la prestación del servicio sanitario hacia la población resulta ser el deseado u óptimo y tiene como base la formación de la enfermera con respaldo de las evidencias previas (23).

2.2.1.4. Dimensiones

La dimensión calidad humana específica corresponde al comportamiento ético profesional, el grado de motivación del trabajo realizado, el nivel de sensibilidad en la identificación de problemas humanos y sociales y el grado de dilemas éticos (24).

Por su parte, la calidad técnica incluye el nivel de conocimiento y competencia en temas como normalización, metrología, seguridad del paciente, evaluación de la calidad y otros temas desarrollados en su área funcional (25).

Dado que la calidad del ambiental o del entorno y la calidad de la atención de salud son prioridades clave de enfermería, es útil incluir la calidad de la atención brindada en el enfoque disciplinario, algunos autores han sugerido que las enfermeras tienen el deber ético y legal de brindar cuidados, la calidad de la atención debe reflejarse en la práctica profesional (26).

2.2.1.5. Importancia

Es importante en la labor de enfermería el cuidado detallado de los signos que manifiesta el paciente con ECV, siendo crucial anticiparse, prevenir complicaciones y cubrir sus necesidades hasta alcanzar una completa recuperación, y al mismo tiempo valorar el estado neurológico, la función respiratoria, monitorizar los signos vitales, la escala de dolor, supervisar el posicionamiento corporal, la aparición de posibles hemorragias, y previniendo eventos adversos en el paciente, manteniendo un buen estado hemodinámico, brindando seguridad al paciente, y por último, cabe destacar la importancia del registro del proceso de cuidados de enfermería (27).

Por esta razón los cuidados no deben de estar limitado simplemente a cumplir órdenes, debiendo ser todo lo contrario, enfocándose en brindar cuidados de calidad, que incluyan el buen trato hacia el paciente con ECV y la satisfacción del mismo, para así favorecer y contribuir en su recuperación, disminuyendo su permanencia en la institución de salud, en el cual estima el cuidar un valor primordial en la enfermería, un encuentro total brindando cuidados holísticos que promuevan el cuidado humanizado la mejoría en la salud y la calidad de vida del paciente luego de su intervención (28).

2.2.1.6. Teoría de enfermería

Florencia Nightingale, una de las fundadoras y pioneras de enfermería es la que hace gala de este término y lo pone en práctica en su proceso de atención, en el contexto que desarrollaba sus atenciones a los pacientes definió que lograría una mayor efectividad de sus cuidados si tenía en cuenta la limpieza, el ambiente físico, la ventilación del ambiente, el reposo, el ejercicio y la buena alimentación, de esta manera fomentó la importancia de brindar cuidados a los pacientes no sólo centrándose en la parte biológica del paciente sino también en las diversas áreas que intervienen durante el transcurso de enfermedad (29).

2.2.2. Satisfacción del usuario

2.2.2.1. Definición de la variable

Definición de Pascoe: "La comparación de la experiencia del paciente con sus criterios subjetivos en el momento de abandonar la atención sanitaria; ésta es una de las más simples y aceptables, en ese sentido, la satisfacción del usuario se considera como respuestas actitudinales y juicios de valor construidos en la interacción (30).

Algunos autores han propuesto dos dimensiones para construir una encuesta de satisfacción del paciente, las cuales son satisfacción general, se refiere a la satisfacción del paciente con la atención recibida. Y satisfacción específica, satisfacción derivada de experiencias pasadas con servicios médicos específicos (28).

El impacto de la satisfacción del paciente en la calidad de la atención sanitaria ha estado en el centro del debate en educación y atención sanitaria, el más difundido y aceptado fue por Avedis Donabedian en 1966 (31).

2.2.2.4. Dimensiones

El concepto de satisfacción incluye elementos cognitivos y emotivos, afectivos y evaluativos que rodean a la experiencia del servicio al cuidado de las personas. Entre los componentes de la satisfacción demostrados en los pacientes se encuentran: (32)

Para la dimensión credibilidad, es cuando se está seguro de lo informado por el profesional hacia los pacientes, guardando la información y demostrando calidad para su servicio (33).

En la dimensión la seguridad, una evaluación de la confianza creada por las actitudes de los proveedores de atención médica, demuestra conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación y confianza inspiradora; en cuanto a la dimensión responsabilidad, es la oportunidad para entregar la información necesitada, proporcionar información novedosa e integrar los recursos utilizados (34).

Asimismo, la dimensión comunicación es el lenguaje, que además de ser el mecanismo básico de la socialización comunicativa, también es una forma de expresar o transmitir contenidos relacionados con el pensamiento y el habla forman parte de una unidad indivisible: no pueden considerarse un simple medio de comunicación, sino un parte importante del desarrollo del hablante y del método de cosmovisión (35).

La dimensión competencia, a su vez, es importante, desde los estudios sobre la desigualdad salarial hasta los debates sobre si el capitalismo hace que los lugares de trabajo sean menos equitativos en términos de igualdad laboral (36). Por último, la dimensión cortesía se considera un fenómeno puramente pragmático, ya que es un comportamiento que evita conflictos interpersonales o lograr objetivos interaccionales amplios que incluyen establecer, mantener, mejorar, cambiar o destruir sus relaciones sociales (37).

2.2.2.5. Teoría de enfermería

Se postula el modelo de enfermería de Dorotea Orem, quién sostiene que las enfermeras cumplen con la misión de cuidar y atender a los pacientes de manera integral, cubriendo sus necesidades de salud básicas y cubrir situaciones del cuidado personal del mismo, en ese sentido, el propósito fundamental es beneficiar a los usuarios con la prestación de servicios de calidad y que estén satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería (38).

Asimismo, Orem refiere que la atención de enfermería cubre la expectativas de recuperación de las personas, siendo importante las condiciones físicas, biológicas y sociales,

con incapie en la red familiar y comunitaria que podrían afectar de cierta manera al paciente en su proceso de restablecimiento de su salud, además, que aplica el método basado en la relación de ayuda y orientación al cuidado físico y psicológico demandado por la persona, educándola permanentemente en las actividades de cuidado personal enfocadas a satisfacer sus necesidades de asistencia en el restablecimiento de la salud (39). Al seguir estos parámetros, lograremos brindar cuidados de calidad, haciendo hincapié en el humanismo y el ver a la persona como un ser integral y promoviendo sus recuperación.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima.

Ho: No, existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad humana y la satisfacción percibida en los pacientes del servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima.

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad técnica y la satisfacción percibida en los pacientes del servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima.

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad del entorno y la satisfacción percibida en los pacientes del servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se contará con un método hipotético deductivo, en donde se analizará el fenómeno de manera general hacia aspectos específicos, obteniendo en la investigación pertinencias particulares (40).

3.2. Enfoque de la investigación

Será de forma cuantitativa, es decir que los datos numéricos que se obtengan del estudio serán analizados y contrastados mediante hipótesis para obtener conclusiones (41).

3.3. Tipo de investigación

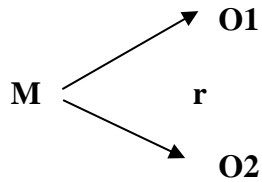
Para la investigación se contará con un tipo de estudio aplicada, que permitirá analizar los conocimientos teóricos previos para la interpretación de un evento en una población o muestra (42).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño es no experimental, porque el investigador no manipulará las variables de manera directa, sino observando la ocurrencia de un fenómeno; además, es correlacional, relacionando las variables en un contexto particular de una población; y de corte transversal, debido a que se desarrollará en un momento establecido previamente (43).

Figura 1

Formula correlacional



Elementos:

M= Participantes

O1= Cuidados de Enfermería.

O2= Satisfacción percibida.

r= Relaciones

3.5. Población, muestra y muestreo

Población:

Se incluirán a 80 de los pacientes que acuden al servicio de cardiología en un hospital ubicado en Lima-Metropolitana.

Muestra:

En tanto, no se considerará la muestra por cuanto se estudiará la totalidad de la población por tratarse de una cantidad mínima de participantes.

Muestreo:

En cuanto al muestreo, este será no probabilística de tipo censal porque considerará a las 80 personas; es decir, en el caso de la muestra censal se tomará al 100% del total de la población (44).

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

En tanto, los criterios para incluir serían:

- Pacientes que se encuentren hospitalizados en el servicio de cardiología.
- Pacientes que se encuentren hemodinamicamente estables
- Edades de 18 a 80 años.
- Participación voluntaria.

Criterios de exclusión:

Por otro lado, se excluirán:

- Pacientes con alguna enfermedad contagiosa o terminal.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del paciente

Tabla 1*Matriz operacional de la variable 1*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería	Son aquellas acciones donde serán necesarias para hacer posible el restablecimiento de la salud del paciente (18).	Esta variable será operacionalizada a través del cuestionario que mide tres dimensiones y 20 ítems y será aplicado a los pacientes.	Calidad Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Amabilidad • Respeto • comunicación 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 31 - 40 puntos • Regular: 11 - 30 puntos • Deficiente: < 10 puntos
			Calidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuno • Continuo • Seguro 	Siempre = 2 puntos A veces = 1 punto Nunca = 0 puntos	
			Calidad del Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad • Limpieza • Privacidad 		

Tabla 2*Matriz operacional de la variable 2*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Satisfacción del paciente	Es el grado de conformidad y coherencia del paciente enfocados a los cuidados profesionales de la salud que le brinda el personal de enfermería (35).	Esta variable será operacionalizada a través de un cuestionario que mide las 6 dimensiones y está constituido por 20 ítems con alternativas tipo Likert	Comunicación	Comunicación: • Identificación • Atención • Información	Ordinal Siempre: 2 puntos	Completamente satisfecho (41 a 60 puntos)
			Credibilidad	Credibilidad: • Satisfacción • Calidad de información		
			Competencia	Competencia • Confianza	A veces 1 punto	Satisfecho (40 a 21 puntos)
			Cortesía	Competencia • Desempeño • Seguridad • Dedicación		
			Responsabilidad	Cortesía: • Amabilidad • Interés	Nunca 0 puntos	Insatisfecho (0 a 25)
			Seguridad	Responsabilidad • Explicación y claridad • Indicaciones Seguridad: • Trato personal • Privacidad		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

Se utilizará la encuesta como técnica de recolección de datos; nos permitirá recopilar la información; esta encuesta es de tipo personal (45).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento de la variable 1

Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería

El primer cuestionario fue creado y utilizado en un estudio peruano realizado en 2018 por la investigadora Evelyn Kelly Morocco Quispe (46).

La escala consta de 8 ítems de calidad humanística, 8 ítems de calidad técnica y 4 ítems de calidad ambiental.

Consta de 3 dimensiones y un total de 20 preguntas para evaluar la calidad de la atención de enfermería.

El instrumento cuenta con una escala de medición convencional con los siguientes niveles o zonas de evaluación:

- Siempre = 2 puntos
- A veces = 1 punto
- Nunca = 0 puntos

Posteriormente estos puntajes serán clasificados por niveles de calidad de atención donde

constituyen los siguientes:

- Bueno (31 – 40)
- Regular (11-30)
- Deficiente (< 10 puntos)

Instrumento de la variable 2

Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente, fue elaborado y aplicado en Perú por Yep y Yupanqui en el año 2021, está constituido por seis dimensiones con 20 ítems que evalúan el nivel de satisfacción del usuario (47).

El sistema de alternativas contiene opciones desde siempre (puntos), a veces (1 punto) y nunca (0 punto)

Los puntajes se convierten en tres niveles que incluyen:

41 a 60 completamente satisfecho.

40 a 21 Satisfecho

0 a 25 Insatisfecho

3.7.3. Validación

Instrumento de la variable 1

Validado mediante el método de criterio de jueces expertos especialistas en el campo de la enfermería y metodología dando la conformidad de la prueba con criterios de pertinencia, claridad y coherencia, luego se aplicó el coeficiente de Pearson que demostró correlaciones mayores a 0.40

por cada ítem. (46)

Instrumento de la variable 2

El cuestionario de satisfacción fue validado por jueces expertos y luego se realizó el análisis con el coeficiente de correlación de Pearson, demostrando en todos los ítems valores $r > 0.4$ (47).

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento de la variable 1

Tuvo una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.70 lo cual demostró que es un instrumento que permite la evaluación de la variable (46).

Instrumento de la variable 2

Contiene una esperada fiabilidad con un valor de Alfa de Cronbach de 0.70, siendo alta la consistencia interna (47).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La información obtenida será recolectada y organizada en una base de datos utilizando el software Microsoft Excel así, como procesada en el software estadístico SPSS versión 26, a partir del cual se crearán tablas, diagramas, describir e interpretar lo propuesto; variables Para comparar el coeficiente de correlación de Pearson hipotético para una escala ordinal se utilizará para intentar correlacionar dos variables.

3.9. Aspectos éticos

Durante el estudio se tomará en cuenta los principios éticos universales y aplicado al campo de las ciencias de la salud, basados en la declaración de Belmont y los lineamientos de la Universidad Norbert Winner para la participación de seres humanos en investigaciones. En ese sentido, se consideran:

La autonomía, siendo la facultad voluntaria del participante para decidir o no su integración a un determinado estudio, de acuerdo a su estado consciente y racional, habiendo la comprensión de la decisión tomada por parte de los investigadores. En tanto, la beneficencia, se considera como hacer el bien, siendo un deber ético que orienta las acciones a favor de los participantes, siendo el investigador promotor del bienestar integral de las personas involucradas en la investigación.

Además, la no maleficencia que considera que los investigadores deberían evitar la probabilidad de riesgos para los participantes en el desarrollo de la investigación, siendo cuidadosos de mantener la protección de salud y de la dignidad humana. Y la justicia, siendo el manejo equitativo de acuerdo al derecho que tiene cada participante para hacer tratado por igual, y con respeto, abarcando su totalidad de su ser, y de sus circunstancias sociales, culturales, étnicas y económicas (48).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2024					
	Abril	May.	Jun.	Jul.	Agos.	Set.
Elaboración de la problemática	x					
Redacción de referencias	X					
El marco teórico-referencial		x				
La importancia-justificación		x				
Formulación de problema y objetivos		x				
Definición del tipo y diseño de estudio		x	x			
Criterios poblaciones y de muestreo		x	x			
Procedimientos de recolección de los datos			x			
Inclusión de aspectos éticos			x			
Procedimiento de los datos			x	x		
Detalles administrativos del estudio				x		
Los anexos				x		
Confirmación de proyecto final					x	x
La sustentación de la investigación						x

4.2. Presupuesto

	Rubro_	Unidades_	Cantidades_	Costo en Soles	
				Unitarios	>Totales
Servicios	Tipeo	Hoja	150	2.00	300.00
	Internet	Horas	250	2.00	500.00
	Encuadernación	Unidad	06	35.00	210.00
	Viático	Unidad	100	10.00	1,000.00
	Movilidad	Unidad	100	2.00	200.00
	Subtotal				2,210.00
Recurso material	Papel bond	Millar	01	100.00	100.00
	Lapiceros	Unidad	10	2.00	20.00
	Folders	Docena	05	20.00	100.00
	USBs	Unidad	01	100.00	150.00
	Subtotal				370.00
N°	ítem				Costos
1	Servicios				2,210.00
2	Recurso material				370.00
TOTAL					2,580.00

5. REFERENCIAS

1. Riber D, Gomez N, Rodríguez A. Nursing care in patients with covid-19. A progressive evolution in the management of the patient. Need for continuous training. Conrado [Internet]. 2021, 83(17): p.274-280. [Consultado 25 de enero de 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000600274&Ing=es&nrm=iso
2. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet]. Suiza: OMS; 2023. [Consultado 11 marzo 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/patient-safety>
3. Organización Panamericana de la Salud. Minsa: Personas con enfermedades cardiovasculares tienen tres veces más riesgo de fallecer por COVID-19 [Internet]. 2021 Abril [consultado 11 marzo 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermedades-cardiovasculares>
4. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López M, Méndez-González LN, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2020 Jun [Consultado 2024 Abr 18]; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&Ing=es.
5. Castillo-Ayón L, Delgado-Choez G, Briones-Mera B, Santana-Vera M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Salud y Vida [Internet]. 2023 Jun [Consultado 2024 Abr 18]; 7(13): 40-49. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2610-80382023000100040&script=sci_arttext

6. Ministerio de Salud. Enfermedades cardiovasculares [internet]. 2023 Abril [Consultado 2024 Marzo 11]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/542169-minsa-personas-con-enfermedades-cardiovasculares-tienen-tres-veces-mas-riesgo-de-fallecer-por-covid-19>
7. Chambergó-Michilot D, Velit-Ríos B, Cueva-Parra A. Prevalencia de enfermedades cardiovasculares en el Hospital Nacional Dos de Mayo de Perú. Rev. mex. angiología [revista en la Internet]. 2020 Sep [Consultado 6 de abril 2024]; 48(3): 84-89. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2696-130X2020000300084&lng=es
8. Matta LS. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública [Internet]. 2022 [citado 10 de abril de 2024]; 2(1): 30-35. Disponible en: DOI: 10.53684/csp.v2i1.39
9. Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm IMSS. [Internet]. 2020 [Consultado 30 de marzo de 2024]; 28(1):5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201b.pdf>
10. Nascimento RKM, Andrade KBS, Camerini FG, Franco AS, ALC Marins, CB. Consulta de enfermería del cateterismo cardíaco: evaluación del cateterismo cardíaco: evaluación de la satisfacción del paciente. Rev. enferm. UERJ [Internet]. 3 mayo 2021 [consultado 6 de abril de 2024]; 29(1): e49970. Disponible en: <https://www.epublicacoes.uerj.br/nurmageuerj/article/view/49970>.
11. Álvarez L. Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. [Tesis para título de maestría]. Ecuador:

- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15018/1/T-UCSG-POS-MGSS-249.pdf>
12. Lúa B. Calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. [Tesis para título de maestría]. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78561/Lua_PBS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 13. Barrios V, Escobar C, Barón G, Gómez JJ, Recalde E, Segura L. Calidad de vida, adherencia y satisfacción en pacientes con fibrilación auricular tratados con dabigatrán o antagonistas de la vitamina K. Rev Clin Esp [Internet]. 2019 [Consultado 10 de abril de 2024]; 219(6):285–92. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rce.2018.12.006>
 14. Alison FM. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf>
 15. 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 Norbert Wiener; 2020. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 16. Camarena P. La satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del centro de salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador, 2019. [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Maria Auxiliadora; 2019. Disponible en:

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/193/34-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17. Ballón C. La calidad de atención del personal asistencial y la satisfacción de los pacientes del servicio de cardiología del Hospital I Carlos Alcántara Butterfield Essalud. [Tesis par optar el grado académico de maestra en gerencia en servicios de salud]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2021. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5766/TESIS_BALL%c3%93N%20CASTRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Ordinola D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, setiembre- noviembre, 2020. [Tesis para optar el título de enfermera]. Perú: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62721/Ordinola_GDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Nieto JG, Sánchez LM. 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 de enfermera]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2022. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10280/1/REP_JOSELYN.NIETO_LI_ZBETH.S%c3%81NCHEZ_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf
20. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención del usuario [Internet]. OMS; 2022 [Consultado el 16 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
21. Organización Panamericana de la Salud. Calidad de la atención. [Internet]. Who. [Consultado

- 11 marzo 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
22. Palma MC. Evaluación de la calidad de Intervenciones del cuidado peri operatorio de enfermería en la seguridad del paciente en el área quirúrgica en un Hospital de Segundo nivel de atención. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Autónoma de Guerrero; 2020. Disponible en: http://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/2483/TE_6363523_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. Huamán EM. Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post operados inmediatos de un Hospital Público de Chiclayo, 2019. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2939>
24. Valentín E. et al. Cuidado de Enfermería en la mejora de la satisfacción del usuario. Servicio de centro quirúrgico Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018 [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12126>
25. Molina E. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en un Servicio de Hospitalización Domiciliaria en Bogotá D.C. [Tesis para optar el grado de especialidad en Enfermería, área temática de gerencia en Salud y Enfermería]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2011. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/6471/1/Edithmilenamolinacardona.2011.pdf>
26. Torres RG, Aguilar – Erosa JA, Bolardo PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de cardiología de la UMAE – Mérida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc

- [Internet]. 2020 [Consultado el 16 de febrero de 2024]; 28(1):5-14. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201b.pdf>
27. Ramírez N. Indicadores sensibles para la gestión del cuidado: un importante reto para la enfermería chilena [Internet]. 2023 [Consultado el 16 de febrero de 2024];8(1):0-0. Disponible en: <https://doi.org/10.15443/ceyes.v8i1.1790>
28. Maza A, Ortiz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Regional de Huacho–2022. [Tesis para optar el título de licenciatura en enfermería]. Huanuco: Universidad Jose Fautino Sanchez; 2022. Disponible en: http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6349/MAZA%20DIAZ%20ANGGIE%20VALERIA_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Villalon GE. Continuidad del cuidado. Evid actual pract ambul [Internet]. 24 de marzo de 2021 [Consultado 19 de julio de 2022]; 24(1):e002112. Disponible en: <https://evidencia.org.ar/index.php/Evidencia/article/view/6922>.
30. Bracamontes k.et al. Nivel de Satisfacción de los usuarios postquirúrgicos con el cuidado de enfermería en el Hospital General Acapulco. [Tesina para obtener el diploma de especialista en enfermería medico quirúrgica]. Universidad Autónoma de Guerrero; 2018. Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/564>
31. Vásquez J. et al. Satisfacción del paciente quirúrgico frente al cuidado enfermero en el alivio del dolor post operatorio en la unidad de recuperación del Hospital General 30 Regional #1 Vicente Guerrero. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Autónoma de Guerrero; 2019. Disponible en: <http://ri.uagro.mx/handle/uagro/2261>
32. Silva S et al. Satisfacción del paciente en post operatorio mediato con el cuidado enfermero

- basado en la teoría de Virginia Henderson. Hospital Regional Docente de Trujillo, 2019. [Tesis para optar el Título de Licenciatura de enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5303>
33. Huamán EM. Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post operados inmediatos de un Hospital Público de Chiclayo, 2019. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2939/1/TL_HuamanMedinaEsther.pdf
34. Charca L. Conocimiento del personal de enfermería en el manejo del dolor y la satisfacción del paciente post operado mediato del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica - 2019. [Tesis para título de segunda especialidad en enfermería]. Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4520/huaman%20huamani%20y%20charca%20gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. De Salut P. El rol del cardiólogo y de la enfermera especializada en insuficiencia cardiaca. [Internet]. Barcelona: Parc de Salut Mar; 2019 [Consultado 2 de abril del 2024]. Disponible en: <https://www.parcdesalutmar.cat/es/insuficiencia-cardiaca/rols>
36. Aguilar S. Satisfacción del paciente ante el cuidado enfermero durante el post operatorio inmediato. Unidad de Recuperación post anestésica Hospital II EsSalud de Tarapoto, 2019. [Tesis para título de segunda especialidad]. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/4863/BC-3673%20AGUILAR%20LOPEZ.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
37. Vera M. Satisfacción del usuario frente a la atención del equipo de salud en personas que asisten a un consultorio externo de especialidades médicas de la ciudad de Rosario durante el

- segundo cuatrimestre de 2018. [Tesis para título de segunda especialidad en enfermería]. Universidad Nacional del Rosario; 2019. Disponible en: <https://rehip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/ef2c5612-e271-4001-be32-dfe429f16ae9/content>
38. Guerrero Castañeda F. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente de la unidad de recuperación post anestésica en un Hospital de Huacho, 2023. [Tesis para optar el grado académico de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2024. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/11342/T061_47232851_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Rosales S, Reyes E. Descripción y Análisis de los Modelos y teorías de enfermería. Colegio de Educacion Profesional Tecnica del estado de Chiapas (CONALEP), 2023. Disponible en: <https://www.congresohistoriaenfermeria2015.com/dorothea.html>
40. Quezada L. Metodología de la Investigación. Perú: Marcombo. 2021.
41. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018.
42. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw Hill; 2018.
43. Mendoza A, Joffre M. Aprendiendo metodología de la investigación. Ecuador: Compas. 2020.
44. Condori-Ojeda P. Universo, población y muestra. Curso Taller; 2020.
45. Córdova I. Instrumentos de investigación. Editorial San Marcos; 2018.
46. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Nuñez Butron – 2017. [Tesis para optar el título

profesional licenciatura de enfermería] Puno; Universidad Nacional del Altiplano. Disponible en:

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7883/Morocco_Quispe_Evelyn_Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

47. Yep L, Yupanqui S. Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Tesis para optar el título de especialidad en enfermería]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7908>.
48. Hagendorff T. The ethics of AI ethics: An evaluation of guidelines. *Minds and Machines* [Internet]. 2020 [citado 2023 Dic 30]; 30(1), 99-120. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11023-020-09517-8>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida en los pacientes del servicio de Cardiología de un Hospital Nacional de Lima, 2024.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Diseño metodológico
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional de Lima, 2024?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional? ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad del entorno y la satisfacción del</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional.</p> <p>Objetivos específicos Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad humana y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional.</p> <p>Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad técnica y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional.</p> <p>Identificar cuál es la relación que existe entre la dimensión calidad del entorno y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un hospital nacional.</p>	<p>General: Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima. Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima.</p> <p>Hipótesis específicas H1. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad humana y la satisfacción percibida en los pacientes del servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima. H2. Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad técnica y la satisfacción percibida en los pacientes del servicio de cardiología de un hospital nacional de Lima.</p>	<p>Calidad de atención de enfermería</p> <p>1. Calidad Humana 2. Calidad Técnica 3. Calidad del Entorno</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>1. Comunicación 2. Credibilidad 3. Competencia 4. Cortesía 5. Responsabilidad 6. Seguridad</p>	<p>Tipo y nivel de investigación Aplicada y correlacional</p> <p>Diseño metodológico No experimental, y transversal.</p> <p>El enfoque cuantitativo, También, método hipotético deductivo.</p> <p>Población y muestra La población estará conformada por 89</p> <p>Muestra La muestra se obtendrá de manera</p>

paciente en el servicio de
Cardiología de un hospital
nacional?

H3. Existe relación estadísticamente significativa
entre la dimensión calidad del entorno y la
satisfacción percibida en los pacientes del
servicio de cardiología de un hospital nacional de
Lima.

no probabilística
por conveniencia
constituido por 89

Técnicas e
instrumentos de
recolección de
datos:
Encuesta.
1. Instrumento:
Cuestionario de
Cuidados de
Enfermería
2. Instrumento:
Cuestionario de
Satisfacción.

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Objetivo del estudio: Recolectar datos cuya información servirá para determinar la relación de los cuidados de enfermería y la satisfacción. De antemano el agradecimiento a cada uno de ustedes por su colaboración

DATOS GENERALES

• **Edad:**

• 18 – 25 _____

• 26- 35 años _____

• 36 – 45 años _____

• > 46 años _____

• **Sexo:**

• Femenino _____

• Masculino _____

• **Grado de instrucción:**

• Primaria _____

• Secundaria _____

• Superior _____

• **N.º Veces que acudió al Servicio de Intervencionismo.**

• 01 _____

• 02 _____

• > 02 _____

Indicaciones:

A continuación, conteste las preguntas marcando con un aspa la respuesta que considere adecuada: siempre (2 puntos), a veces (1 punto), nunca (0)

N°	PREGUNTAS	S	A	N
	La Enfermera:			
	Calidad Técnica			
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?			
2	¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
3	¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
4	¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
5	¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc)			
6	¿Cumple permanente el horario establecido para los tratamientos sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.)			
7	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzante que puede causarle lesión?			
8	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose seguro mientras lo atiende? (ejemplo sondaje, curaciones etc.)			
	Calidad Humana			
9	¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.?			
10	¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?			
11	¿Se muestra amable con Ud.?			
12	¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
13	¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad)			
14	¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?			
15	¿Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.?			
16	¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere?			
	Calidad del Entorno			

17	¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias)			
18	¿Mantiene limpio su ambiente?			
19	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. se sienta expuesto frente a los demás?			
20	¿Durante su estadía en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventanas, baños)			

CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO

N°	PREGUNTAS	Alternativas		
		S	AV	N
COMUNICACION				
1	Identifica Ud. El nombre de la enfermera que lo atiende			
2	La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido			
3	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones			
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir			
5	La enfermera le comunica previamente que actividades a realizar y con qué finalidad			
CREDIBILIDAD				
6	La información que recibe por parte de la enfermera lo considera útil			
7	La información recibida es precisa, pertinente e importante			
8	Confía en la capacidad de la enfermera			
COMPETENCIA				
9	La enfermera demuestra habilidades para el cumplimiento de sus funciones			
10	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.			
11	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia			
CORTESIA				
12	La enfermera le saluda con amabilidad antes de atenderlo			
13	La enfermera le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.			
14	La enfermera se interesa por su estado de salud y le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.			
RESPONSABILIDAD				
15	La enfermera le brinda información precisa y clara para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito			
16	La enfermera realiza los procedimientos en la hora indicada con rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el paciente			
17	La enfermera administra medicamentos al paciente del servicio de emergencia a la hora indicada, oportuna. (no antes – no después)			
SEGURIDAD				
18	Percibe usted que la enfermera tiene buenas relaciones interpersonales en el servicio de emergencia.			
19	La enfermera brinda un ambiente de confianza.			
20	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.			

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Lic. Piscoya Valdivieso, Fátima del Carmen

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida en los pacientes del servicio de Cardiología de un Hospital Nacional de Lima, 2024

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida en los pacientes del servicio de Cardiología de un Hospital Nacional de Lima, 2024”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lic. Piscoya Valdivieso, Fátima del Carmen. El propósito de este estudio es analizar la realidad de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción atención calidad a los pacientes de cardiología. Su ejecución ayudará a/permitirá establecer la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Cardiología de un Hospital Nacional de Lima..

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente: Se explicará el procedimiento a realizar para la toma del instrumento, se firmará el consentimiento informado y se procederá con el llenado de los cuestionarios.

La entrevista/encuesta puede demorar unos 25 minutos y (según corresponda, añadir a detalle). Los resultados de la/los instrumentos se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación (de manera individual o grupal), que puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

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

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el (detallar el nombre del investigador principal, sin usar grados académicos) (indicar número de teléfono: 98758469) o con la Lic. Piscoya Valdivieso, Fátima del Carmen (número de teléfono: 95869658) o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@ uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres:

DNI:

DNI:

● 14% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 7% Internet database
- Crossref database
- 14% Submitted Works database
- 1% Publications database
- Crossref Posted Content database

TOP SOURCES

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

1	uwiener on 2024-06-14 Submitted works	2%
2	hdl.handle.net Internet	2%
3	uwiener on 2024-05-26 Submitted works	2%
4	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	1%
5	Submitted on 1690995402710 Submitted works	1%
6	uwiener on 2023-05-19 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
8	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%