



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los
pacientes en el servicio de Medicina General de un hospital público de Lima

2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Gutierrez Arellano, Leslie Karina


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-5000-1252>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

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

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/03/2025

Yo, GUTIERREZ ARELLANO Leslie Karina egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024”** Asesorado por el docente: JAIME ALBERTO MORI CASTRO.... DNI ...07537045 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de (TRECE) 17% con código 14912:512159689 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 1

Arroyo GUTIERREZ ARELLANO Leslie Karina
DNI: 72931510



.....
Nombre: Jaime Alberto Mori Castro
DNI: 07537045

Lima, 9 de mayo de 2025.

DEDICATORIA:

A ti, Fabiano, mi hijo amado, que con tu sola
existencia llenas de sentido mis días.

A mi madre, por ser mi raíz, mi refugio y la voz que
nunca me dejó rendirme

AGRADECIMIENTO:

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios, por darme la fortaleza, salud y sabiduría para culminar esta etapa tan importante de mi vida.

A mi madre por el apoyo y confianza en cada paso que he dado, también por ser ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A mi amado hijo Fabiano quien ha sido mi mayor inspiración, motivo y fuerza durante todo este proceso

Gracias por la fuerza que me has dado para continuar, por tu amor, tu paciencia y por recordarme cada día el propósito de mis esfuerzos.

A mi asesor quien con su guía, experiencia y paciencia me acompañó durante todo el desarrollo de esta tesis.

Finalmente, a esa persona especial que prefiero mantener en el anonimato, que estuvo conmigo de forma incondicional en cada momento, incluso en los más difíciles. Su apoyo silencioso, constante y sincero fue un pilar fundamental para no rendirme.

JURADO

Presidente: Mg. Del Carpio Flores Sofía

Secretario: Mg. Vite Cáceres Zoila Verónica

Vocal: Mg. Valladolid Marcos Fiorella Stefhany

ÍNDICE

CAPITULO I. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica	15
1.4.3. Prácticas	15
CAPITULO II. MARCOS TEÓRICOS	17
2.1. Antecedente	17
2.2. Bases Teóricas	20
2.3. Formulaciones de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	26
2.3.2. Hipótesis específica	26
CAPITULO III METODOLOGÍA	28
3.1. Método de la investigación	28
3.2. Enfoque de la investigación	28
3.3. Tipo de investigación	28
3.4. Diseño de la investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo	29
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35

3.9. Aspectos éticos	36
CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	37
4.1. Resultados	37
4.2. Análisis descriptivo de resultados	37
4.3. Prueba de hipótesis	47
4.4. Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS	56
Anexos	64
Matriz de consistencia	65

Resumen

Objetivo: Analizar relación de la calidad de atención del enfermero con satisfacción de paciente en el Servicio de Medicina General Hospital Público de Lima. Metodologías: tienen enfoque aplicados, cuantitativos, no experimental, correlacional, de cortes transversales; El trabajo tiene el muestreo no probabilístico, es así se trabajó con 117 usuarios del Servicio de Medicina General de Hospital Público en Lima, fueron seleccionados aleatorias. Resultados. La calidad en atención enfermero con satisfacción usuaria en Servicio de Medicina General de Hospital Público en Lima, existe media calidad de atención con mediana satisfacción de pacientes con 58.1%. La calidad en atención enfermero en dimensiones humanas con satisfacción usuaria del Servicio de Medicina General de Hospital Público en Lima, existe media calidad de atención con mediana satisfacción del paciente con 53%. La calidad de atención enfermeros en dimensiones técnica científica con satisfacción del usuario del Servicio de Medicina General de Hospital Público en Lima, existen media calidad de atención con mediana satisfacción del paciente con 51.3%. La calidad de atención del enfermero en dimensiones entornos en satisfacción usuaria del Servicio de Medicina General de Hospital Público en Lima, existe calidad media de atención con satisfacción media usuaria 43.6%.

Palabras claves: Enfermería, Satisfacción, Calidad de atención.

Abstract

Objective: To analyze the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction of General Medicine Services of a Public Hospital of Lima 2024.

Methodologies: there are applied, quantitative, non-experimental, correlational, cross-sectional approaches; The work has a non-probabilistic sampling, thus working with 117 users of the General Medicine Service of a Public Hospital in Lima, they were randomly selected. **Results.** In qualities of nursing cares with users' satisfactions of General Medicine Services the Public Hospital the Lima, there is average quality of care with median patient satisfaction with 58.1%. The quality of nursing care in human dimensions with user satisfaction of the General Medicine Service of a Public Hospital in Lima, there is average quality of care with median patient satisfaction with 53%. The quality of nursing care in technical-scientific dimensions with user satisfaction of the General Medicine Service of a Public Hospital in Lima, there is average quality of care with median patient satisfaction with 51.3%. The quality of nursing care in environmental dimensions of user satisfaction in the General Medicine Service of a Public Hospital in Lima, is average quality's the cares in median user satisfactions of 43.6%.

Keywords: Quality's the cares, satisfactions, nursing.

CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El sector salud, en contexto público, se cuestiona tanto por deficiencias infraestructurales como por los servicios, lo que genero quejas ciudadanas de los servicios de salud dados por hospitales adecuados. Ello fue analizado por investigadores que genera contradicción, ya que el personal de enfermería está educado y capacitado para cuidar la salud de pacientes, si no hace adecuado, no hay calidad de servicio esperada, sería contrario a su formación (1).

La calidad del servicio es un tema que sólo se está concretando porque las ideas son hacer bien las cosas, también mantenerse estándares en calidad durante los procesos, incluida la prestación del servicio. A diferencia del pasado, cuando la gente creía que la calidad era cara, ahora todo es contrario: es rentable a largo plazo y reduce costes organizativos (2).

El problema de insatisfacción por mala calidad de atención en servicio de medicina se complica los servicios, que es diferente a los demás, debe prepararse en ver múltiples casos, ellos son críticos con prioridad en ser rápidos y eficaces. Por falta de equipos, infraestructura adecuada, personal experimentado, etc., es probable que la atención sea inadecuada, y en esta situación hay complicaciones en la salud y la atención del paciente (3).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) informa que los trabajadores sanitarios del mundo que responden a la epidemia están representados por cuidadores, con 1.017 ataques a cuidadores reportados entre enero de 2021 y 70% de profesionales destacados, 198 de ellos resultaron en muerte, afectando la calidad de atención dada por personal de enfermería (4).

En nombre de la OMS; se dice que la calidad del servicio de salud es la identificación de las necesidades de salud en las áreas de prevención y promoción de la salud. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) afirma que centrarse en la calidad requiere métodos que

evalúa estrategias de salud preventivas, terapéuticas y de apoyo para analizar su efectividad, eficiencia y seguridad (5).

En países latinoamericanos se reportó 28.000 casos, con 910 muertes. Brasil es el país con más casos, con 11.377 contagios, seguido de Chile con 5.120 contagios y Ecuador con 3.210 contagios, seguido de Perú, Panamá, Argentina y México. En África, Asia, América Latina y el Caribe, donde la situación es grave y condición laboral no óptima, se está produciendo mayor giro hacia el pragmatismo en atención. Mejorar habilidad, competencia y estrategia de enfermería, manipulación de equipos modernos en atención de pacientes (6).

En Colombia, un estudio de percepción de atención por parte del equipo de atención mostró que el 77% de pacientes tenían nivel de calidad de atención alto, 18% medio y 5% bajo (7).

Estudio realizado por Marín en Ecuador, analizaron la calidad de los servicios de atención y encontraron que el 87% de participantes reportaron nivel satisfactorio y tasa de recomendación del 97%, por lo que se determinó mayor nivel de calidad de la atención (8).

La situación de salud pública en el Perú tiene falencias en calidad de servicios; a finales de 2017 a 2020, la Inspección Estatal de Salud (SUSALUD) anunció aumento de 51% en quejas sobre instituciones de salud, en estudio del descontento de usuarios con los servicios. El 61% están satisfechos con calidad de atención, la confianza y empatía tienen más satisfacción del usuario, en tangible la satisfacción es muy alto; recomienda que los sistemas de salud tengan mejores estrategias en servicios dados para garantizar atención oportuna y de calidad (9).

En Perú, se reportó que aproximadamente el 27% de los pacientes estaban razonablemente satisfechos, lo que demuestra la falta de políticas de calidad para proteger la salud de los pacientes. El 53% de pacientes reportó satisfacción moderada con atención recibida en la clínica de Lima, el 25% tiene satisfacción baja y el 22% reportó una satisfacción alta (10).

Los Servicios de Medicina de un Hospital Público en Lima, hay alta demanda de pacientes, entre 80 y 90 pacientes cada día. A pesar de salas de espera y clasificar pacientes según su prioridad, hay falta de enfermeras y especialistas. El paciente tiene emoción negativa y familiares carecen atención personalizada. Se ve que el personal de enfermería está sobrecargado, con pacientes que recién acuden al servicio. Es de importancia un estudio para determinar relación de calidad de atención con satisfacción del paciente, los resultados sirven de referencia en futuros estudios, así permitir a instituciones tomar decisión informada y tomar estrategias de optimizar calidad del tratamiento y aumentar satisfacción del paciente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024

1.4. Justificación a investigar

1.4.1. Teóricas

En términos en valor teórico, está basado en la teoría de enfermería que respalda la calidad de atención de enfermero. Por tanto, Watson afirmó que la calidad de enfermería se relaciona con el arte de enfermería y se debe dar enfermería holística porque la persona es un ser único y debe recibir atención integral porque sin atención adecuada se producen desequilibrios que afectan su salud. Peplau, mencionó que calidad de atención se relaciona con la satisfacción

con los servicios dados por enfermeras, porque el usuario, como proceso interpersonal, necesita recibir ayuda, y necesita ser un profesional receptivo que atienda sus necesidades. Una revisión teórica del tema ayuda no sólo a demostrar el tema, sino que también proporciona referencias a otras investigaciones sobre el tema y a investigaciones relacionadas. Además, este estudio servirá como documento de referencia para otros investigadores que se enfoquen en encontrar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente con los servicios de atención, creando así nueva literatura que contribuya al diagnóstico en las ciencias de la salud.

1.4.2. Metodológica

En términos de valor metodológico, el estudio se basa en un método científico que utiliza métodos cuantitativos, observacionales y transversales, que solo analizarán el cambio de comportamiento sin producir ningún cambio, y se usarán instrumentos confiables para asegurarlo. Promueve otras investigaciones. Comprender la calidad de atención también en satisfacción usuarias, ayuda no solo a mejorar la prestación de servicios, porque los servicios se dan a personas en situaciones de emergencia, quienes se ven afectadas no solo física sino también emocionalmente, sino que, en la mayoría de casos, la falta de tratamiento en el área. Por la complejidad de las cosas, sus vidas dependen del cuidado que reciben.

Práctica

En la práctica, el estudio sustenta su desarrollo proporcionando información actualizada sobre la implementación de estrategias que permitan al enfermero adoptar actitudes y cambios respecto a calidad de atención en tener una visión holística en satisfacción para necesidades en los usuarios. Se relaciona con la parte social, cuyos resultados permiten brindar un cuidado o atención de calidad, centrándose en todos los aspectos del individuo o usuario. El estudio será de interés para la agencia y se realizarán las mejoras apropiadas en

función de los resultados. Asimismo, el tema discutido en la profesión de enfermería debido a diversos cuestionamientos recibidos sobre el tipo de atención brindada a los usuarios es el mejoramiento para calidad de atención como medio en cuidado y mantenimiento en la salud usuaria, por tanto, sigue siendo importante mejorar su comprensión del papel de la enfermería.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Alharbi y col., (11) en el 2023, en Arabia Saudita, mediante el objetivo “Analizar la satisfacción de pacientes con calidad de atención de enfermería durante su hospitalización”. Estudio, descriptivo, transversal, cuantitativo, correlacional. Muestra de 280 pacientes. Método, la satisfacción de los pacientes se midió mediante la versión árabe del Cuestionario de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería (PSNCQQ-Ar). Resultados, hay diferencias significativas de las provincias sauditas con respecto a la calidad general de atención de enfermería ($M = 4,67$, $p < 0,001$). Hay variación significativa media de satisfacción del paciente con atención de enfermería y factor sociodemográfico, incluye edad ($p = 0,002$), nivel educativo ($p = 0,004$), estado civil ($p = 0,001$), situación laboral ($p = 0,003$), residencia urbana frente a suburbana ($p = 0,006$), duración de hospitalización ($p = 0,001$) y compañía familiar ($p = 0,001$). Mejorar experiencia de pacientes en hospitalización requiere un examen regular de la calidad de los servicios de atención de enfermería.

Mohammed y col., (12), en el 2024, en Arabia Saudita, junto con el objetivo “Determinar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería proporcionada”. Estudio, transversal, correlacional, descriptivo. Muestra de 380 pacientes. Método, usaron como instrumento el “Cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería”, compuesto por 19 ítems. Resultados, el nivel alto de satisfacción (media 2,31, DE 1,33), en coordinación de atención después del alta, en esfuerzos de enfermeras en atender necesidades del paciente. El nivel bajo de satisfacción se relaciona con privacidad de pacientes por parte de las enfermeras con puntuación de 3,9 (DE 1,00). Las puntuaciones del cuestionario oscilaron entre 2,31 y 3,9, con una puntuación media de 3,26 (DE 0,64).

Chen (13) en el 2021, en China, con el objetivo “Analizar cómo la experiencia del paciente con la atención de enfermería influye en la satisfacción del paciente con los servicios hospitalarios en general”. Estudio, descriptivo, transversal, correlacional. Muestra de 300 pacientes. Método, usaron como instrumento las encuestas midió utilizando el cuestionario de diseño propio. Resultados, observó relación lineal entre la experiencia del paciente con la atención de enfermería y la satisfacción general del paciente. La experiencia del paciente con la atención de enfermería se asoció significativo con satisfacción en modelo crudo y ajustados. Después de ajustar seis factores sociodemográficos y tres relacionados con enfermedad, experiencia con atención de enfermería en 34% de variación en satisfacción.

Dinsa y col., (14) en el 2022, en Etiopía, con el objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de atención de enfermería entre los pacientes adultos hospitalizados en el Centro Médico Jimma y el hospital Oda Hulle de Jimma, en el suroeste de Etiopía”. Estudio, correlacional, transversal, comparativo. Muestra de 420 pacientes. Método, utilizo una técnica de muestreo aleatorio sistemático, con escala de satisfacción de Newcastle para recopilar datos, que ingresaron en Epidata 4.6. Resultado, la satisfacción del paciente fue 54% y 57% respectivo. En hospital público, la satisfacción del paciente en grupo de edad de 41 a 50 años ($P = 0,006$, AOR = 3), duración de estancia en sala ($P = 0,002$, AOR = 0,42), limpieza de sala ($P = 0,018$, AOR = 1,8). En hospital privado, la satisfacción del paciente en historial de admisión ($P = 0,035$, OR = 0,456), espacio de sala ($p = 0,007$, AOR = 2,8), la capacidad percibida de las enfermeras ($P = 0,002$, AOR = 5,8).

Umoke y col., (15) en el 2020, en Nigeria, con el objetivo “Analizar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, sureste de Nigeria, utilizando el SERVQUAL”. Estudios, cuantitativos, descriptivos, correlacionales. Muestras 410 usuarios. Método, utilizan cuestionarios para satisfacción en

el paciente abierto y estructurado de 27 ítems con una técnica de muestreo por conglomerados de múltiples etapas. Resultados, el 40% eran hombres y 60% eran mujeres. La mayoría de los pacientes tenían 18 a 39 años 58%, educación secundaria 35%, casados 55%, ganaban <18 000 en 42,9% y comerciantes 34%. El usuarios estaba satisfecho en tangibilidades, también fiabilidades y muy satisfecho en capacidades de respuestas, seguridades y empatías.

A nivel nacional:

Monzón (16) en el 2022, mediante el objetivo “Determinar la relación de calidad de atención de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado de un Hospital Nacional en Lima”. Estudio, correlacional cuantitativo, transversal. Muestra de 81 pacientes. Método, uso la encuesta. Los instrumentos fueron el cuestionario de 35 preguntas. Resultados, el 57% son femeninos y 43% masculinos. Hay asociaciones significativas en la calidad con satisfacción usuaria ($p < 0,05$).

Torres (17) en el 2022, con el objetivo “Analizar las relaciones de calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario del servicio de hospitalización de Clínica San José, Cusco”. Estudio, aplicado, no experimental, descriptivo, correlacional. Muestra de 71 personas. Método, uso dos instrumentos de calidad de atención de enfermería de 35 preguntas, el segundo de analizar la satisfacción del paciente, de dos partes, con 22 preguntas. Resultados, en calidad de atención el 30% tienen deficiente nivel, el 42% en niveles regulares y 27% en buenos niveles; satisfacción en 38% con bajos niveles de satisfacción; 41% con niveles medios, en 1.5% está altamente satisfecho.

Cuchula (18) en el 2020, con el objetivo “Analizar las relaciones de calidad de atención de enfermería con satisfacción del usuario en servicio de medicina del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia”. Estudios, no experimentales, correlacionales. Muestras 97

pacientes: Método, uso como instrumento las encuestas. Resultado, con relaciones positivas en calidades de cuidado enfermeros con satisfacciones de usuarios 49% tienen moderada calidad con regular satisfacción. El 12% hay moderado cuidado con mala satisfacción en 17%.

Cárdenas (19) en el 2023, con el objetivo “Analizar la relación de calidad de atención con satisfacción de pacientes del Servicio de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa”. Estudio, correlacional, cuantitativo, transversal. Muestra de 80 pacientes. Método, usó como técnica los cuestionarios de 41 preguntas. Resultado, hay relación de calidad de atención con satisfacción. Resultado, el 55% tienen buen nivel de calidad de atención, el 73% tiene buena fiabilidad; el 77% con buen nivel de confianza. Es buena la calidad de atención 55% con alta satisfacción 75%.

Córdova (20) en el 2022, con el objetivo general “Analizar las relaciones de calidad de atención de enfermería con satisfacción de los pacientes atendidos en Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes”. Estudios, descriptivos, cuantitativos, correlacionales, transversal, no experimentales. Muestras en 77 pacientes. Métodos, empleo la técnica de encuestas y los instrumentos el cuestionario. Resultados, más significativamente, encontró relaciones estadísticamente significativas en las variables estudiadas del servicio del centro S “AV”, con un valor q de Pearson chi-cuadrado de 14,705 y un nivel de significancia de (0,000). Recomienda desarrollar planes y preparar programas para capacitar y de mejora en relación del profesional de salud en conjunto con el paciente y reducir el conflicto que puedan surgir de los malos cumplimientos o faltas en herramientas e insumos en el establecimiento. El sistema organizativo y de suministro de medicamentos permite en definitiva que los profesionales sanitarios se sientan apoyados en su trabajo y sirvan al bienestar de todos los pacientes.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Primera variable: Calidad de atención

Según Donabedian, la calidad de la atención en el campo de salud se refiere al alto nivel profesional de enfermeras en satisfacer necesidades de la población, reconocida por la gente por uso racional de recursos materiales y humanos. La calidad es juicio autónomo de la persona en hechos o eventos del cuidado de salud, la tecnología o aspecto interpersonal que requiere atención. La calidad de la atención técnica aplica conocimiento y garantizar la salud y bienestar. Es la medida de atención dada satisface necesidades del usuario y equilibra riesgos y beneficios. La OMS define calidad de atención como características de que el usuario disfruta de servicios y actividades de salud como primer nivel de atención. Las medidas precisas que están relacionadas con la calidad de la atención son la satisfacción del paciente, la concurrencia de servicios y la eficiencia en la prestación de servicios (21).

Calidad de atención en enfermería

La calidad de la atención está relacionada con desempeño de diversas funciones, incluido el papel del profesional en atención al paciente, también con la implementación de recursos científicos, la implementación de decisiones y acciones dirigidas a necesidades del paciente. También incluye las acciones necesarias a nivel emocional, la actitud profesional y el compromiso de brindar una excelente atención a través de un comportamiento profesional y mostrar siempre una actitud empática al comunicarse con los usuarios (22).

Teorías de la calidad de atención

En la actualidad, diversos autores se han formado sus propios puntos de vista basándose en sus criterios o experiencia percibida, por ejemplo: El más destacado de ellos es la "Teoría de la calidad y el servicio" propuesta por Albrecht y Carlson, cuyo objetivo es proporcionar a

los usuarios lo que necesitan. Incluye sistemas adecuados, personal bien configurado y una estrategia de servicio que debe adaptarse a necesidades, donde el eje es el usuario. Carlson mencionó de "momentos críticos", cada momento que los usuarios entran en contacto con la persona u organización que recibe servicios, y hay oportunidad para mejorar o destruir la calidad: Los servicios simbolizan alto nivel de atención para el usuario, y la motivación se considera elemento esencial en la calidad de atención dada por los servicios brindados (23).

Dimensiones de la calidad de atención

Para Donabedian esto tiene relación directa con el tiempo de atención al cliente a partir de tres ejes o dimensiones, entre las que encontramos las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Técnico y científico.

Señaló que el foco está en: la efectividad, es implementación exitosa de cambios (impactos) positivos en salud, que se relaciona con el objetivo de prestación de servicios, por aplicación e implementación de eficiencia técnica y gerencial, que está relacionado con el uso de recursos adecuado para obtener los resultados esperados. La continuidad incluye prestación continua de servicios sin interrupción o duplicación innecesarias. Seguridad, esta dimensión se define por la forma en que se prestan los servicios de salud, definida por la estructura y los procesos de atención, para minimizar los riesgos y optimizar beneficios en la salud (24).

La equidad es la atención que el usuario recibe y expresa interés en la salud del usuario. Es consideración técnica de enfermería de actividades y procesos de seguridad del usuario en lograr buenos resultados, eficiencia en implementar estándares de servicio y uso eficiente de recursos. Los factores que afectan la evaluación de enfermería se relacionan con disponibilidad del personal y recursos materiales. La calidad de la atención refleja capacidad técnica y científica de profesionales en dar atención adecuada con métodos apropiados (25).

Dimensión 2: Humana.

Aborda aspectos interpersonales del cuidado y de respetar los derechos, cultura y caracteres personales del individuo. Se debe dar información completa, clara, oportuna y comprensible a los pacientes. Hay que mostrar interés por las personas, sus opiniones, necesidades y requerimientos para que sea efectivo para el usuario. Debe mostrar actitud amable, amigable, cariñosa y solidaria. La ética profesional debe ser un principio y redundar en interés de la población. Se refiere a la relación entre profesionales de salud y pacientes, como logística y el intercambio de información de salud, que incluye nivel óptimo de interacción basado en el respeto mutuo, la información veraz y oportuna, confianza, amabilidad, la empatía, la sinceridad, lenguaje claro e información auténtica que impacte la satisfacción del paciente. La calidad de atención refleja en capacidad de establecer relaciones empáticas, indican un interés en cuidar a pacientes como personas biopsicosociales en satisfacer necesidades (26).

Dimensión 3: Entorno.

Se refiere a instalaciones que las instituciones de salud brindan a usuarios el mejor servicio a un precio razonable y sostenible. Una atención adecuada requiere ambiente saludable, que incluya aire y agua limpios, limpieza adecuada y luz. En el sector salud, los usuarios de los servicios necesitan un nivel básico de comodidad, privacidad, atmósfera y confianza. En este sentido, brindar una atención de calidad incluye crear un ambiente atractivo y confortable que respete la privacidad del paciente durante cualquier procedimiento que lo afecte (27).

Características de la atención de enfermería

Humana: Un aspecto del cuidado de enfermería es un enfoque holístico que considera a la persona como ser biopsicosocial completo. Es importante que todos se sientan valorados y que las interacciones con familiares reflejen preocupación genuina por dignidad y bienestar.

Seguridad: Las enfermeras deben brindar cuidados preventivos que no causen ningún daño al paciente, por lo que los cuidados brindados no deben perjudicar al paciente. Oportuno: Brindar atención a los pacientes según sea necesario según la condición médica del paciente y el tratamiento o procedimiento prescrito, y siempre cumplir con las fechas y horarios acordados. Además, el paciente debe poder expresar sus necesidades y recibir una atención rápida y adecuada. Continuidad: La secuencia de actividades que debe realizar la enfermera durante los cuidados debe ser adecuada y continua, lo que implica un adecuado control y supervisión de los primeros cuidados. Debe tener en cuenta la perspectiva global de la persona (biológica, psicológica, social, cultural y espiritual) y respaldada por conocimiento científico a través de un proceso interactivo que involucre la relación entre enfermera y el individuo o familia. Incluye guiar a personas a través del proceso de cambio, crecimiento, enfermedad u otras condiciones que afecta sus interacciones con medio ambiente (28).

Importancia de la calidad de atención de enfermería

En la importancia de la calidad de la atención hay razones éticas y deontológicas, porque la salud no puede considerarse como actividad empresarial o laboral, sino interacción entre personas que requiere el uso de recursos, conocimientos y una actitud humanista para curar y sanar. Las consideraciones sociales y de seguridad de la sociedad requieren profesionales competentes en dar buenos servicios a los ciudadanos. Las razones económicas impulsan la eficiencia porque los recursos son limitados y la demanda es alta. El MINSA informa a la ciudadanía de los esfuerzos del sector salud en mejoras de calidad ofrecidas por ampliación con modernización de servicios, las prevenciones para las enfermedades y mejora en infraestructuras. Está diseñado para hacer reflexionar al profesional sanitario, sobre la importancia del buen trato, la diligencia y la ética profesional para mejorar la recuperación y recuperación del paciente (29).

Componentes de la atención de enfermería

La atención de calidad implica uso de avances en ciencia y tecnología de dar atención que satisfaga las necesidades de pacientes. Lograr los objetivos requiere confiabilidad, cortesía, velocidad, competencia, seguridad, puntualidad y comprensión de condición del paciente. Para la atención de calidad, planificación de intervenciones para garantizar seguridad y eficacia. La actividad de enfermeras influye en salud de pacientes y calidad de atención (30).

Objetivo de evaluar la calidad de la atención de enfermería

El objetivo de evaluar la calidad de atención es conocer el éxito alcanzado por seguimiento de la relación de especialistas y pacientes, identificando desviaciones de estándares y de medidas correctivas. La calidad depende de factores, objetivos y subjetivos, y se determina con métodos cuantitativos y cualitativos. La evaluación de calidad incluye: estructura, que son características de procesos humanos, materiales y financieros, que incluyen los servicios de salud prestados y resultados de su implementación; relacionados con individuos con impacto logrado en mejora de salud y bienestar de población y satisfacción de usuarios (31).

Servicios de calidad en el contexto de la enfermera

La enfermería enfrenta desafíos en atención de salud que requieren una mejor atención para los individuos, los grupos y la sociedad. La atención debe ser de calidad con desafíos como confiabilidad, eficiencia, amabilidad, respeto, información y comodidad. La percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención depende de estos factores. La mejora continua del comportamiento de enfermería es importante. Para que la atención sea lícita, completa, oportuna, continua y efectiva, la atención se da en condición óptima y recurso disponible que satisfagan necesidades de bienestar del paciente. En máximo nivel de satisfacción del paciente usar mejores recursos humanos, materiales y científicos y tecnológicos (32).

2.2.2. Segunda variable: Satisfacción de los pacientes

La definición de satisfacción es que la atención y estado de salud cumplan con expectativas del usuario. Cuando se trata de la satisfacción del usuario con la salud, es pensar no solo en la calidad del servicio, también en expectativas para que queden satisfechos cuando el servicio supere expectativas. Para el Minsa, la satisfacción indica cómo usuarios responden opinión subjetiva de servicios, dar información para cumplir expectativas del usuario (33).

Satisfacción de paciente

Un usuario es cualquier persona que acude a un centro de salud para recibir atención continua y de alta calidad en su hogar y en la comunidad. La satisfacción del usuario se refiere a una experiencia racional o cognitiva de una comparación entre expectativas y comportamiento respecto de los servicios de salud, que nuevamente depende de factores como expectativas, valores morales y culturales y necesidades personales. Estos factores determinan los diferentes niveles de satisfacción del usuario para cada persona en diferentes circunstancias. El objetivo de servicios sanitarios es satisfacer necesidades del usuario (34).

Niveles de la satisfacción

Después de recibir la atención del personal de servicio, los clientes experimentarán uno de los siguientes niveles de satisfacción: Insatisfacción: ocurre cuando el desempeño del producto no cumple con expectativas del cliente. Satisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido del proveedor de atención médica cumple con las expectativas del cliente (35).

Dimensiones de la satisfacción según la calidad de atención

Para estudiar el comportamiento de la calidad de atención, se evalúa el comportamiento de calidad de atención por cuestionario SERVQUAL, que da escala que mide calidad (36):

Dimensión 1: Capacidad de respuesta:

Quiere atender a los usuarios y brindar servicios rápidos y oportunos y responder a las necesidades de manera cualitativa y oportuna (37).

Dimensión 2: Empatía:

Es capacidad de una persona de ponerse en el lugar de los demás, prestar suficiente atención y satisfacer las necesidades de los demás (38).

Dimensión 3: Fiabilidad:

La capacidad del empleado para realizar de forma fiable y correcta los servicios acordados, para ser honesto y tener confianza en la imparcialidad de los servicios prestados y en la probabilidad de que algo funcione bien (39).

Dimensión 4: Seguridad:

Se asocia con un entorno libre de peligro, daño o riesgo y, por tanto, se define como el conocimiento y habilidades demostradas por los empleados para fomentar la confianza (40).

Dimensión 5: Aspectos tangibles:

Estos son los aspectos físicos de un centro de salud tal como los perciben los usuarios, incluida la condición y apariencia de las instalaciones, el equipo, el personal, los materiales de comunicación, la limpieza y la comodidad (41).

Importancia de satisfacción

La importancia de la satisfacción del paciente es que es un indicador de la calidad de la atención médica. Sin embargo, su evaluación puede resultar difícil porque los métodos y el tipo de recopilación de datos pueden influir en la respuesta del paciente. La satisfacción del

paciente refleja una combinación de dos cosas: la calidad del servicio recibido y el esfuerzo o sacrificio que tuvo que hacer el paciente para recibir dicho servicio. La satisfacción del paciente es importante porque es un indicador de la calidad de la atención sanitaria, aunque puede ser difícil de medir porque los métodos de recopilación de datos pueden influir en la respuesta del paciente. Es más probable que los pacientes satisfechos sigan las instrucciones médicas con respecto a los medicamentos, la dieta y otros cuidados. Se ha encontrado una correlación fuerte y positiva entre la satisfacción del paciente y su primer contacto con el sistema de atención sanitaria y su uso posterior (42).

Factores influyentes en las satisfacciones de los pacientes

El agrado de los pacientes no depende de su calidad en los servicios, va a depender si esta influenciada por los deseos de los usuarios. Si los pacientes tienen bajas expectativas de servicio o reciben servicios limitados, pueden estar satisfechos con servicios de menor calidades. Las satisfacciones de los pacientes dependen si el servicio prestado está cumpliendo o superando la expectativa. Ello va a depender sin duda de la calidad de la atención, pero también depende de la percepción que tiene el paciente sobre el servicio recibido, que puede ser tan baja que muy pocos quedan fácilmente satisfechos. Dada la cultura de no presentar quejas, los pacientes que participan en dichas entrevistas tienen más probabilidades en responder de manera positiva independiente de su real calidad. Lo gratificante de los pacientes está influenciada por su calidad de comportarse del personal de enfermería, sino también por otros factores no relacionados con el tratamiento, en las presencias de revista, televisores o mueble con su comodidad en el ambiente de los enfermeros. Las evaluaciones de la calidad del comportamiento de la atención médica pueden variar porque la satisfacción es subjetiva y no tiene en cuenta las decisiones que puedan tomar los familiares (43).

2.3. Formulaciones de hipótesis

2.3.1. Hipótesis generales

Hi: Existen relaciones estadísticamente significativas de calidad de atención del enfermero con satisfacción de los pacientes de Servicios de Medicina General en Hospital Público de Lima

H0: No existen relaciones significativas en calidad de atención de la enfermera en la satisfacción de los pacientes de Servicios de Medicina General en Hospital Público de Lima 2024

2.3.2. Hipótesis específica

H1: Hay relaciones estadísticamente significativas en calidad para atención del enfermero en dimensiones humanas con satisfacción de los pacientes de Servicios de Medicina General en Hospital Público de Lima 2024

H2: Hay relación estadísticamente significativa en calidad para atención del enfermero de dimensiones técnicas científica en satisfacción en los pacientes de Servicios de Medicina General en Hospital Público Lima

H3: Hay relación estadísticamente significativa en calidad para atención del enfermero en dimensiones entornos con satisfacción de los pacientes de Servicios de Medicina General en Hospital Público Lima

CAPITULO III. METODOLOGÍAS

3.1.Métodos en investigaciones

Los métodos usados en el estudio son hipotético-deductivos porque nos ayudan realizar las hipótesis implicando hechos reales que pueden inferir las consecuencias. Es proceso donde comienzan en situaciones. Se intentan refutar estas suposiciones derivando los hechos en ellas. Nos permite ver sus propiedades en mundo real. Se usan las lógicas para crear series de declaraciones y obtener los resultados. Estos métodos conducen desde las teorías generales hacia las teorías específicas. Se puede decir que la exactitud de los resultados y conclusiones depende de la validez de las premisas utilizadas como referencia (44).

3.2. Enfoques de investigaciones

Nuestro trabajo a investigar contiene métodos cuantitativos, donde se hacen cálculos estadísticos siendo inferenciales y descriptivos usando el valor numérico apropiados en conocer con exactitud el dato obtenido. Es así, es recomendado las tomas del dato que se basan según el análisis estadístico con medición numérica en la prueba de hipótesis con pruebas teóricas y del modelo del comportamiento. Un método para recopilar y analizar datos de varias fuentes utilizando herramientas estadísticas, matemáticas y computacionales para producir resultados (45).

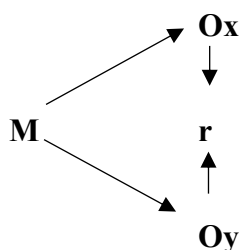
3.3. Tipo de investigación

Siempre que sea posible y pragmático, realizar investigaciones aplicadas, recopilar información respaldada por estándares y manuales técnicos y proponer solución al problema en garantizar éxitos para intervenciones. Existe cierto grado de correlación cuando intentamos analizar el comportamiento de los dos y al formular hipótesis intentamos determinar la relación entre ellos. Según el orden en cortes, realiza estudios transversales

donde las informaciones recopilan para un momento específico en el trabajo. En este tipo de estudio, los investigadores miden dos variables para comprender y estimar la relación estadística entre ellas (46).

3.4. Diseños de investigaciones

Este estudio a investigar es realizado mediante estudio no experimental dado a los comportamientos en la variable donde se ven y no es manipulado ni analizado. Los diseños fueron no experimentales y descriptivos, observacionales, transversales. La toma de datos fue a largo tiempo. Los propósitos son describir a la variable con análisis de las ocurrencias e interrelación en el tiempo. Las investigaciones actuales se fundamentan mediante el objetivo de tomar informaciones para complementar el conocimiento existente. Los análisis fueron especificados al inicio del diseño del método que determinará el resultado. El estudio está centrado en diseños horizontales. Esto es importante porque las relaciones entre las variables primarias del estudio se analizaron de forma transversal, ya que las variables involucradas se midieron solo una vez durante el trabajo de campo (47).



M = Muestra.

Ox = Calidades de atención del enfermero

Oy = Satisfacciones usuarias

R = Relacionando las variables

3.5. Poblaciones, muestras y muestreos

Las poblaciones son unos grupos de individuos de unas mismas categorías que es objeto de estudios. Es un fenómeno de estudio, donde las unidades poblacionales están compartiendo las características en estudio y los datos obtenidos del estudio. La población total de estudio calculado mediante registros de admisión y es correspondiente a 140 pacientes, la muestra se calculó utilizando la fórmula muestra, el estudio seleccionará sistemáticamente al azar a 117 pacientes de Servicios de Medicina General.

Criterio de inclusiones:

- Usuario mayor de 18 años.
- Paciente hospitalizado desde el primer día.
- Pacientes orientados
- Pacientes masculinos y femeninos.
- Pacientes donde firmaron los consentimientos informados.

Criterios de exclusiones

- Pacientes sin deseo de formar su participación de los estudios de este trabajo de investigación
- Paciente que tenga problema mental.
- Paciente que no cumpla los 18 años de edad.
- Paciente que no acepte tener participación y que no deseen firmar los consentimientos informados

Muestra:

Una muestra se crea mediante probabilidades aleatorias simples, donde se supone que los individuos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados. Para la determinación del tamaño muestral, se utilizó la fórmula para el tamaño de la muestra en dichas poblaciones:

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

Siendo:

Poblamiento $N = 140$

Nivel de seguridad $Z = 1.96$ = Índice en fiabilidad o número de desviaciones estándares normalizadas donde generarán niveles de confianzas deseados: 95%, $X=0.05$, $Z=1.96$.

Porcentaje favorable $p = 0.5$

Porcentaje frente a $q = 0.5$

Escala de muestras o desviación muestrales $n = 0.05$

Cambiando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.5 \times 140}{0.05^2 \times (139- 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.05}$$

$$n = \frac{255.4664}{2.17226}$$

$$n = 117.6039701$$

Muestreos:

Este análisis a investigar tiene un muestreo probabilístico, es así, trabajamos con 117 usuarios de Servicio de Medicina General Hospital Público Lima, que fueron seleccionados aleatoriamente.

3.6. Variables y operacionalización

Variables de estudio

V1: Calidad de atención de enfermería

V2: Satisfacción de los pacientes

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención	Se trata de evaluaciones subjetivas de los pacientes que se utiliza en evaluar la calidad de la atención que reciben de la enfermera en las estancias hospitalarias (48).	Ello se define como los estados del servicio de Salud que es percibido por el paciente.	Humana	Respeto Ética Amabilidad	Nominal		Alta calidad de atención de 25 a 35 puntos
			Técnico científico	Eficacia Seguridad Efectividad Continuidad Eficiencia			Media calidad de atención de 13 a 24 puntos
			Entorno	Limpieza Orden Ambiente Comodidad			Bajo calidad de atención de 1 a 12 puntos
V2: Satisfacción de los pacientes	Es una afirmación negativa o positiva del paciente sobre cómo recibió atención médica por parte de un cuidador profesional (49).	La satisfacción del paciente se definió como una perspectiva importante con respecto a la atención recibida durante la hospitalización, ya que se observaron dimensiones y perspectivas importantes sobre cómo les gustaría recibir atención.	Fiabilidad	Que reciban visitas del enfermero diariamente Es importante entienda las explicaciones del enfermero proporcionarán del progreso de su salud	Nominal		Insatisfecho de 1 a 7 puntos Medianamente satisfecho de 8 a 14 puntos Satisfecho de 15 a 22 puntos
			Capacidades de respuestas	Que los procedimientos para su internación sean ágiles. Que los exámenes de laboratorio requeridos por los doctores se lleven a cabo con rapidez. Las enfermeras deberían mostrar interés en mejoras en solucionar su salud..			
			Seguridad	Es fundamental entregar el alimento a temperaturas correctas y de forma higiénica. Es fundamental que los enfermeros sean amables.			
			Empatía	Es fundamental que el personal de enfermería sea considerado. Es fundamental que los lugares de servicio sean confortables y limpios.			
			Aspectos tangibles	Es fundamental el servicio de higienes para usuarios estén en buen estado. Es fundamental que los equipos estén a disposición y se disponga de los materiales requeridos para su cuidado.			

3.7. Técnica con instrumento en toma del dato

3.7.1. La técnica

El trabajo utilizó la técnica para encuesta, en obtener informaciones a través de preguntas a los pacientes que tienen toda la información requerida. Esta investigación nos brinda informaciones a mayor escala más que los otros métodos (directa observación, experimento). Las encuestas generan y recopilaciones informaciones fieles de la característica, actitud, opinión y otros.

3.7.2. Descripciones del instrumento

Instrumento de calidad de atención.

Para esta variable, se utilizó el instrumento de Danny Daniel Marcelo Mallqui, en su estudio “Calidad de la atención y satisfacción del paciente en el ámbito de los servicios hospitalarios de la Clínica Ricardo Palma Lima, Perú 2019”, conformado por 35 preguntas en evaluar calidad de esta atención personales del enfermero para desempeñar la función. Está dividido para tres dimensiones: en las primeras son dimensiones humanas y abarca del 1 al 15 pregunta, las segundas dimensiones científicas abarcan de 16 y 30 pregunta, y las terceras - 31-35. El cuestionario utilizó una escala Likert en la que cada pregunta se respondía en base a 5 criterios: nunca, rara vez, a veces, muchas veces y siempre. La calidad de la atención se calificó con puntuación final basada en escala de Stenning. Bueno, moderado, necesita mejorar (50).

Instrumento de satisfacción del paciente

El estudio utilizó cuestionarios (CARE Q) para medir satisfacción de pacientes. Esta herramienta ha sido desarrollada en 1981 según Larson. En nuestro país, los cuestionarios

fueron aprobados por Judith. Los cuestionarios CARE-Q tiene 46 ítems que se dividido para 6 subescala: disponibilidades, explicaciones y promociones, seguridad, expectativas, mantenimiento de la confianza, monitorización y seguimiento. Para la puntuación se utilizó una escala Likert: 1 = nunca, 2 = a veces, 3 = casi siempre, 4 = siempre (51).

3.7.3. Validación

Instrumento de calidad de atención.

Validación del cuestionario “Calidad de atención y satisfacción del paciente con el tratamiento hospitalario en la Clínica Ricardo Palma de Lima, Perú, 2019” elaborado por Danny Daniel Marcelo Mallqui, el instrumento fue debidamente examinado. Para determinar la validez de la herramienta hicieron pruebas de juicios para experto, despues utilizaron medidas de concordancias llamadas índices Kappa, cuyo resultado del 89% indicó buena concordancia.

Instrumento de satisfacciones de pacientes

El instrumento CARE Q fueron validados por Luis Miguel Segura Olano “Satisfacción de los pacientes internados con los servicios de atención de enfermería del Hospital Regional Docente Las Mercedes en el año 2017” tiene como objetivo determinar la satisfacción del paciente con un coeficiente de validaciones en 0,89, que es 0,98%.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumentos de calidad de atención.

Según Marcelo D., las confiabilidades usaron coeficientes alfa de Cronbach y las confiabilidades obtenidas fueron de 0.88%, indicándonos que este instrumento tiene confiabilidad.

Instrumentos de satisfacción del paciente

Segura L manifestó que el propósito de estudio fueron analizar niveles de satisfacción del paciente ingresado en hospitales regionales en el año 2017 para obtener las confiabilidades de los cuestionarios CARE Q, el cual tuvo valores alfa de Cronbach en 0,97%.

3.8. Planes de procesamientos y análisis de los datos

La investigación ha sido presentado y evaluados por nuestro asesor de tesis que hizo revisiones integrales y mediante su aprobación del estudio. Después la tesis ha sido presentada a la dirección de la escuela para su aprobación e implementación. Los datos obtenidos durante esta investigación fueron ingresados a las matrices creadas en las aplicaciones con Microsoft Excel. Es así que el dato ha sido exportado al programa estadístico IBM SPSS Statistics 27.0, donde se procesaron y obtenido a través de tabla y gráfico estadístico. Al final, el resultado obtenido se presenta en un gráfico (tabla y figura), lo que permite sacar conclusiones más claras y precisas.

3.9. Aspectos éticos

Garantizar la protección de los datos del paciente, mantener anonimato y observar las éticas de nuestra investigación en todos los procesos del estudio. En este trabajo se consideraron los siguientes principios biológicos:

Principio de autonomía

Se respeta la autonomía, indicando la plena capacidad del individuo en tomar decisiones. Los consentimientos informados es la mejor expresión los principios porque son derechos universales. Se explicaron a los encuestados todos los principios básicos de la investigación

en curso y se obtuvo los consentimientos informados y se respetó el albedrío al tomar la decisión de tener que participar libre.

Principio de beneficencia

Estos principios se aplican de acuerdo con estándares de atención en los que se explican al paciente el beneficio de la investigación en curso. Para proteger la salud de los participantes, no se comprometió su integridad física o psicológica. El principio adquiere importancia cuando los pacientes y los cuidadores necesitan comprender la respuesta a los dispositivos.

Principio de no maleficencia

Todo el principio establece que los encuestados no resultarán perjudicados y explica que el trabajo de investigación no causará daño, dolor o discapacidad a su salud. Durante la investigación no se hicieron ningún procedimiento que han dañado o afectado al paciente o familiares participantes.

Principio de justicia

Este principio de justicia tiene un significado razonable para todos los participantes de la investigación, ya que son tratados por igual sin discriminación alguna ni abuso de todos sus derechos. El participante para la investigación fue seleccionado sin discriminaciones. Eso quiere decir que todos fueron tratados con igual cuidado y respeto.

CAPITULO IV. PRESENTACIONES Y DISCUSION DEL RESULTADO

4.1. Resultado

4.2. Descripción del resultado

Tabla 1. Aspecto sociodemográfico de paciente en Servicios de Medicina General (n=117)

Edades (años)	Frecuencias	Porcentajes
De 20 a 45 años	60	51
De 46 a 65 años	38	33
Mas de 66 años	19	16
Procedencia		
Costa	56	47.9
Sierra	43	36.8
Selva	18	15.4
Estado civil		
Soltero	25	21.0
Casado	30	26.0
Conviviente	52	44.0
Divorciado	10	9.0
Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Superior	14	12.0
Secundaria	18	15.4
Primaria	61	52.1
No sabe leer	24	20.5
Ocupación		
Ama de casa	36	30.8
Independiente	35	29.9
Dependiente	21	17.9
No trabaja	25	21.4

Nota. Procesamiento estadístico utilizando el SPSS 27.0

Interpretaciones

Para la tabla 1, se analizan característica sociodemográfica de 117 pacientes de Servicio de Medicina General, teniendo edades en 20 hasta 45 años 51%, en 46 a 65 años 33%, mayor de 66 años 16%; Procedencia es Costa 47.9%, Sierra 36.8%, Selva 15.4%; Estado civil es Soltero 21%, Casado 26%, Conviviente 44%, Divorciado 9%; Grado de instrucción es Superior 12%, Secundaria 15.4%, Primaria 52.1%, No sabe leer 20.5%; Ocupación hay Ama de casa 30.8%, Independiente 29.9%, Dependiente 17.9%, No trabaja 21.4%.

Tabla 2.

Evaluación mediante la tabla cruzada de calidad en atención del enfermero con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

Calidad de atención del enfermero	Satisfacción de pacientes						TOTALES	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad de atención	2	1.7	5	4.3	0	0.0	7	6.0
Media calidad de atención	23	19.7	68	58.1	6	5.1	97	82.9
Alta calidad de atención	3	2.6	8	6.8	2	1.7	13	11.1
TOTAL	28	23.9	81	69.2	8	6.8	117	100.0

Nota. Procesamientos estadísticos utilizando SPSS 27.0

Interpretaciones

En calidad para la atención del enfermero mostradas en tabla 2 con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General, hay media calidad de atención con mediana satisfacción del usuario en 58.1%.

Se responde los primeros objetivos específicos en vínculos de calidad en las atención del enfermero en dimensiones humanas con el contenido de los pacientes Servicio de Medicina General

Tabla 3.

Evaluación mediante las tablas cruzadas en calidad en el Servicio de Medicina General del Hospital Público de Lima 2024, enfocado en las atención del enfermero y la satisfacción del paciente.

Calidad de atención del enfermero en dimensiones humanas	Satisfacción de pacientes						TOTALES	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad de atención	0	0.0	7	6.0	1	0.9	8	6.8
Media calidad de atención	24	20.5	62	53.0	6	5.1	92	78.6
Alta calidad de atención	4	3.4	12	10.0	1	0.9	17	14.5
TOTAL	28	23.9	81	69.2	8	6.8	117	100.0

Nota. Procesamientos estadísticos utilizando SPSS 27.0

Interpretaciones

En calidad para atención del enfermero de dimension humanas con satisfaccion del paciente Servicio de Medicina General, hay media calidad de atención con medianamente satisfecho del usuario en 53%.

Se responden a los segundos objetivos específicos de relaciones de calidad de atención del enfermero en dimensiones técnica científica con satisfaccion del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

Tabla 4.

Evaluación mediante la tabla cruzada de calidad de atención del enfermero en dimensiones técnica científica con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

Calidad de atención de enfermería en dimensiones técnica científica	Satisfacción de pacientes						TOTALES	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad de atención	5	4.3	6	5.1	0	0.0	11	9.4
Media calidad de atención	19	16.2	60	51.3	8	6.8	87	74.4
Alta calidad de atención	4	3.4	15	12.8	0	0.0	19	16.2
TOTAL	28	23.9	81	69.2	8	6.8	117	100.0

Nota. Procesamientos estadísticos utilizando SPSS 27.0

Interpretaciones

En calidad para atención del enfermero de dimensión técnicas científica mostradas en la tabla 4 con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General, hay media calidad de atención con medianamente satisfecho del usuario en 51.3%.

Se responde los terceros objetivos específicos de relaciones de calidad de atención del enfermero en dimensiones entorno con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

Tabla 5.

Evaluación mediante la tabla cruzada de calidad de atención del enfermero en dimensiones entorno con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

Calidad de atención del enfermero en dimensiones entorno	Satisfacción del usuario						TOTALES	
	Insatisfecho		Medianamente satisfechos		Satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad de atención	5	4.3	6	5.1	0	0.0	11	9.4
Media calidad de atención	18	15.4	51	43.6	6	5.1	75	64.1
Alta calidad de atención	5	4.3	24	20.5	2	1.7	31	26.5
TOTAL	28	23.9	81	69.2	8	6.8	117	100.0

Nota. Procesamientos estadísticos utilizando SPSS 27.0

Interpretaciones

En calidad para atención del enfermero de dimension entornos mostradas en la tabla 5 con satisfacción del medianamente satisfecho del usuario en 43.6%.

4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Hay relación en calidad para la atención enfermero con la satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

H0: No existen relaciones en calidad de atención del enfermero con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

Nivel de correlación de la variable

Mostraremos el valor de la correlación de Spearman, viene a ser el nivel de correlación de calidad de atención del enfermero con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024 donde $\rho = 0,172$, demostrándonos que hay buena y positiva relación del 17% de las variables estudiadas indicados en la tabla 6

Nivel de significancia

El nivel de significancia (Alfa = α) es 0,044, correspondiendo a una confiabilidad del 96%.

Estadístico de prueba

La prueba de hipótesis fue realizada conforme a la prueba de normalidad, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, según la prueba de normalidad, ya que nos servirán para conocer si se pueden rechazar o no la hipótesis nula (H0) según los valores obtenidos de p .

Reglas de decisiones

Significancia. Valores de p se descarta la H0 si el coeficiente de correlación es $< \alpha$.

Significancia. Valores de p la H0 no es rechazada si el coeficiente de correlación es $\geq \alpha$.

Identificación del fallo:

Tabla 6.

Evaluación de la calidad de atención de con satisfaccion del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024, mediante la correlación de Spearman.

		Correlation		
			Calidad de atencion	Satisfaccion
Spearman		Coefficientes correlaciones	1,000	0,172
	Calidad de atencion	Sign. (bilaterales)	.	0,044
		N	117	117
Rho		Coefficientes de correlaciones	0,172	1,000
	Satisfaccion	Sign. (bilaterales)	0,044	.
		N	117	117

*. Correlación significativa 0,05 (bilaterales).

Notas. Procesamientos estadísticos utilizando SPSS 27.0

Decisiones estadísticas

Para tomar la decisión correcta el valor de p encontrado fue de significancia = 0,044 que es inferior al valor de la relevancia teórica (0.005), con un grado de fiabilidad del 95%, donde estamos demostrando es necesario aceptar cualquier relación significativa entre las variables estudiadas. Por lo tanto, se debe descartar las hipótesis nulas (H_0) aceptando nuestra hipótesis alternas, deducida que existe relación de calidad en atención de enfermeros en la satisfacción de paciente Servicios de Medicina General en Hospital Público de Lima 2024.

Hipótesis específica

H1: Existen relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

Nivel de correlación de la variable

Mostraremos el valor de la correlación de Spearman, viene a ser el nivel de correlación de calidad de atención del enfermero en dimensiones humana con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024 donde $\rho = 0,183$, demostrándonos que hay buena y positiva relación del 18% de las variables estudiadas.

Nivel de significancia

El nivel de significancia ($\text{Alfa} = \alpha$) es 0,037, correspondiendo a una confiabilidad del 97%.

Estadístico de prueba

La prueba de hipótesis fue realizados conforme a la prueba de normalidad, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, según la prueba de normalidad, ya que nos servirán para conocer si se pueden rechazar o no la hipótesis nula (H_0) según los valores obtenidos de p .

Reglas de decisiones

Significancia. Valores de p del Se descarta la H_0 si el coeficiente de correlación es $< \alpha$.

Significancia. Valores de p la H_0 no es rechazada si el coeficiente de correlación es $\geq \alpha$.

Lectura del error:

Tabla 7.

Evaluación de la calidad de atención del enfermero en dimensiones humanas con satisfacción de paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024, mediante la correlación de Spearman.

Correlaciones				
			Calidad de atención en su dimensión humana	Satisfacción
Rho de	Calidad de atención en su dimensión humana	Coefficiente de correlación	1,000	0,183
		Sig. (bilaterales)	.	0,037
		N	117	117
Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,183	1,000
		Sig. (bilaterales)	0,037	.
		N	117	117

*. Correlación significativa 0,05 (bilaterales).

Nota. Procesamientos estadísticos utilizando SPSS 27.0

Decisiones estadísticas

Para tomar la decisión correcta el valor de p encontrado fue de significancia = 0,037 que es inferior al valor de la relevancia teórica (0.005), con un grado de fiabilidad del 95%, donde estamos demostrando es necesario aceptar cualquier relación significativa entre las variables estudiadas. Por lo tanto, se debe descartar las hipótesis nulas (Ho) aceptando nuestra hipótesis alternas, deducida que existe relación de calidad en atención de enfermeros en dimensiones humana con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024.

H2: Existen relaciones de calidad de atención del enfermero en dimensiones técnica científica con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

Nivel de correlación de la variable

Mostraremos el valor de la correlación de Spearman, viene a ser el nivel de correlación de calidad de atención del enfermero en dimensiones técnica científica con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024 donde $\rho = 0,179$, demostrándonos que hay buena y positiva relación del 17% de las variables estudiadas.

Nivel de significancia

El nivel de significancia ($\text{Alfa} = \alpha$) es 0,040, correspondiendo a una confiabilidad del 96%.

Estadístico de prueba

La prueba de hipótesis fue realizada conforme a la prueba de normalidad, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, según la prueba de normalidad, ya que nos servirán para conocer si se pueden rechazar o no la hipótesis nula (H_0) según los valores obtenidos de p .

Reglas de decisiones

Significancia. Valores de p del Se descarta la H_0 si el coeficiente de correlación es $< \alpha$.

Significancia. Valores de p la H_0 no es rechazada si el coeficiente de correlación es $\geq \alpha$.

Identificación del fallo:

Tabla 8.

Evaluación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024, mediante la correlación de Spearman.

		Correlation		
			Calidad de atención en dimensiones técnicas científicas	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención en dimensiones técnicas científicas	Coefficientes de correlaciones Sig. (bilateral)	1,000	0,179
		N	.	0,040
			117	117
Spearman	Satisfacción	Coefficientes de correlaciones Sig. (bilateral)	0,179	1,000
		N	0,040	.
			117	117

*. Correlación significativa 0,05 (bilaterales).

Nota. Procesamientos estadísticos utilizando SPSS 27.0

Decisiones estadísticas

Para tomar la decisión correcta el valor de p encontrado fue de significancia = 0,040 que es inferior al valor de la relevancia teórica (0.005), con un grado de fiabilidad del 95%, donde estamos demostrando es necesario aceptar cualquier relación significativa entre las variables estudiadas. Por lo tanto, se debe descartar las hipótesis nulas (Ho) aceptando nuestra hipótesis alternas, deducida que existe relación de calidad en atención de enfermeros en dimensiones técnica científica con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024.

H3: Existen relaciones de calidad de atención del enfermero en dimensiones entorno con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024

Nivel de correlación de la variable

Mostraremos el valor de la correlación de Spearman, viene a ser el nivel de correlación de calidad de atención del enfermero en dimensiones entorno con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024 donde $\rho = 0,150$, demostrándonos que hay buena y positiva relación del 15% de las variables estudiadas.

Nivel de significancia

El nivel de significancia ($\alpha = \alpha$) es 0,011, correspondiendo a una confiabilidad del 99%.

Estadístico de prueba

La prueba de hipótesis fue realizada conforme a la prueba de normalidad, el coeficiente de correlación Rho de Spearman, según la prueba de normalidad, ya que nos servirán para conocer si se pueden rechazar o no la hipótesis nula (H_0) según los valores obtenidos de p .

Reglas de decisiones

Significancia. Valores de p del Se descarta la H_0 si el coeficiente de correlación es $< \alpha$.

Significancia. Valores de p la H_0 no es rechazada si el coeficiente de correlación es $\geq \alpha$.

Identificación del fallo:

Tabla 9.

Evaluación de la calidad de atención del enfermero en dimensiones entorno con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General de Hospital Público de Lima 2024, mediante la correlación de Spearman.

		Correlation		
			Calidad de atención en dimensiones entornos	Satisfacción
Rho de	Calidad de atención en dimensiones entornos	Coefficients de correlations	1,000	0,150
		Sig. (bilateral)	.	0,011
		N	117	117
Spearman	Satisfacción	Coefficients de correlations	0,150	1,000
		Sig. (bilateral)	0,011	.
		N	117	117

*. Correlación significativa 0,05 (bilaterales).

Nota. Procesamientos estadísticos utilizando SPSS 27.0

Decisiones estadísticas

Para tomar la decisión correcta el valor de p encontrado fue de significancia = 0,011 que es inferior al valor de la relevancia teórica (0.005), con un grado de fiabilidad del 95%, donde estamos demostrando es necesario aceptar cualquier relación significativa entre las variables estudiadas. Por lo tanto, se debe descartar las hipótesis nulas (Ho) aceptando nuestra hipótesis alternas, deducida que existe relación de calidad en atención de enfermeros en dimensiones entorno con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General.

4.4. Discusiones del resultado

Se harán discusiones, por el resultado que se hallaron en este trabajo, va según los antecedentes mostrados en el estudio.

En características sociodemográficas de 117 pacientes del Servicio de Medicina General, con edad en 20 hasta 45 años 51%, 46 a 65 años 33%, más de 66 años 16%; Procedencia es Costa 47.9%, Sierra 36.8%, Selva 15.4%; Estado civil es Soltero 21%, Casado 26%, Conviviente 44%, Divorciado 9%; Grado de instrucción es Superior 12%, Secundaria 15.4%, Primaria 52.1%, No sabe leer 20.5%; Ocupación hay Ama de casa 30.8%, Independiente 29.9%, Dependiente 17.9%, No trabaja 21.4%.

El nivel de cuidado del enfermero y la satisfacción del usuario en el Servicio de Medicina General, existe media calidad de atención con mediana satisfacción del usuario en 58.1%. Para Alharbi y col., en el 2023, en Arabia Saudita, existe diferencias significativas de las provincias sauditas con respecto a la calidad general de atención de enfermería ($M = 4,67$, $p < 0,001$). Hay variación significativa media de satisfacción del paciente con atención de enfermería y factor sociodemográfico, incluye edad ($p = 0,002$), nivel educativo ($p = 0,004$), estado civil ($p = 0,001$), situación laboral ($p = 0,003$), residencia urbana frente a suburbana ($p = 0,006$), duración de hospitalización ($p = 0,001$) y compañía familiar ($p = 0,001$). Mejorar experiencia de pacientes en hospitalización requiere un examen regular de la calidad de los servicios de atención de enfermería. Según Umoke y col., en el 2020, en Nigeria, dice que el 40% eran hombres y 60% eran mujeres. La mayoría de los pacientes tenían 18 a 39 años 58%, educación secundaria 35%, casados 55%, ganaban <18 000 en 42,9% y comerciantes 34%. Los pacientes estaban satisfechos con la tangibilidad ($2,57 \pm 0,99$) y la fiabilidad ($2,84 \pm 0,95$) y muy satisfechos con la capacidad de respuesta ($3,06 \pm 0,63$), la seguridad ($3,07 \pm 0,63$) y la empatía ($3,12 \pm 0,57$). Para Cárdenas en el 2023, el 55% tienen buen nivel de

calidad de atención, el 73% tiene buena fiabilidad; el 77% con buen nivel de confianza. Es buena la calidad de atención 55% con alta satisfacción 75%.

La excelencia en la atención del enfermero en dimensiones humanas con satisfacción del usuario en Servicio de Medicina General, existe media calidad en satisfacción media del paciente 53%. Donde Mohammed y col., del 2024, Arabia Saudita, indica los niveles altos en satisfacción (medias 2,18, DE 1,12), coordinando atención luego de altas, de esfuerzos de enfermeras en atender necesidades del paciente. El nivel bajo de satisfacción se relaciona con privacidad de pacientes por parte de las enfermeras con puntuación de 3,9 (DE 1,00). Según Monzón en el 2022, menciona que el 57% son femeninos y 43% masculinos. Hay asociación de calidad en atención con satisfacción usuaria ($p < 0,05$). Según Córdova en el 2022, encontró una relación estadísticamente significativa entre las variables de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio del centro S “AV”, con un valor q de Pearson chi-cuadrado de 14,705 y un nivel de significancia de (0,000).

La excelencia en la atención del enfermero en dimensiones técnicas científica con satisfacción de los pacientes Servicio de Medicina General, existe media calidad de atención en satisfacción media del paciente 51.3%. Donde Chen del 2021, en China, dice que hay relación lineal de experiencia del paciente con la atención de enfermería y satisfacción general del paciente. La experiencia del paciente con la atención de enfermería se asoció significativo con satisfacción en modelo crudo y ajustados. Después de ajustar seis factores sociodemográficos y tres relacionados con enfermedad, experiencia con atención de enfermería en 34% de variación en satisfacción. Según Torres en el 2022, dice que en calidad de atención el 30% tienen deficiente nivel, el 42% con regular nivel y 27% con nivel bueno; en satisfacción el 38% con nivel bajo de satisfacción; el 40% con medio nivel, el 1.5% está altamente satisfecho.

La excelencia en la atención del enfermero en dimensiones entorno con satisfacción de los pacientes Servicio de Medicina General, existe media calidad de atención en satisfacción media del paciente en 43.6%. Para Dinsa y col., en el 2022, en Etiopia, indica que la satisfacción del paciente fue 54% y 57% respectivo. En hospital público, la satisfacción del paciente en grupo de edad de 41 a 50 años ($P = 0,006$, $AOR = 3$), duración de estancia en sala ($P = 0,002$, $AOR = 0,42$), limpieza de sala ($P = 0,018$, $AOR = 1,8$). En hospital privado, la satisfacción del paciente en historial de admisión ($P = 0,035$, $OR = 0,456$), espacio de sala ($p = 0,007$, $AOR = 2,8$), la capacidad percibida de las enfermeras ($P = 0,002$, $AOR = 5,8$). Según Cuchula del 2020, indica relación positivas en calidad de cuidado de enfermería de la satisfacción de los pacientes el 49% tienen moderada calidad con regular satisfacción. El 12% hay moderado cuidado con mala satisfacción en 17%.

CAPITULO V. CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusión

En calidad para la atención del enfermero con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General, hay media calidad de atención con mediana satisfacción del usuario en 58.1%.

En calidad para atención del enfermero de dimensión humanas con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General, hay media calidad de atención con medianamente satisfecho del usuario en 53%.

En calidad para atención del enfermero de dimensión técnicas científica con satisfacción del paciente Servicio de Medicina General, hay media calidad de atención con medianamente satisfecho del usuario en 51.3%.

En calidad para atención del enfermero de dimensión entornos mostradas en la tabla 5 con satisfacción del medianamente satisfecho del usuario en 43.6%.

5.2. Recomendación

Se recomienda a diversos hospitales públicos y privados promover la concientización entre los profesionales de la salud a través de capacitaciones que abarquen temas que ayuden a desarrollar habilidades, confianza y concientización, entre otros.

Se recomienda a los Hospitales Nacionales establecer áreas de calidad y áreas de investigaciones que puedan analizar en las cuestiones del nivel de calidad y la satisfacción del paciente, utilizando herramientas que ayuden en una mayor investigación y mejora de los estándares.

Se recomienda que todas las quejas, reclamos, demandas y sugerencias de los pacientes en tratamiento en este hospital público queden registradas en el libro de quejas para que los administradores del hospital se esfuercen en mejorar los servicios realizando mejoras en beneficio de los pacientes en tratamiento.

Se recomienda validar cultura de atención de calidad al paciente a través de herramientas de atención física, como formatos de registros de enfermería y hojas educativas para el paciente.

Se recomienda la autorreflexión, teniendo en cuenta la naturaleza de la atención humana (holística) y evitando la rutina y con base en los resultados de este estudio, realizar investigaciones cualitativas y cuantitativas en el cuidado de pacientes.

Se recomienda realizar periódicamente una formación en atención humanizada a los pacientes mayores para mejorar la calidad del cuidado y elevar la satisfacción de los pacientes.

Realizar investigaciones en profundidad para evaluar los niveles de satisfacción familiar para obtener más información sobre la atención brindada por los pacientes.

REFERENCIAS

1. Richards D., Services H., Hilli A., Claire F., Frost J., Lecturer S. Fundamental nursing care: A systematic review of the evidence on the effect of nursing care interventions for nutrition , elimination , mobility and hygiene. J Clin Nurs [Internet] 2018 [citado 03 de junio de 2024]; 27(1): 2179-2188. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6001513/pdf/JOCN-27-2179.pdf>
2. Abbasi M., Zarei E., Bagherzadeh R., Dargahi H., Farrokhi P. Evaluation of service quality from patients' viewpoint. BMC Health Services Research [Internet] 2019 [citado 04 de junio de 2022]; 19(1): 1-7. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-3998-0>
3. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L., Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [Internet]. 2020 [citado 2124 junio 05]; 5(14): 174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es. Epub 1-junio 2024. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
4. Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2021. [Citado el 08 de junio de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
5. Mijangos D., Jiménez E., Pérez M., Hernández A. Qualidade do cuidado de enfermagem a partir da abordagem de Donabedian em pacientes hospitalizados com Dor.[Internet]. 2020 [citado 06 de junio del 2024]; vol. (26): 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-

- [95532020000100219&lng=es](http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019). Epub 22-Dic-2020. <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>.
6. Fariño J., Cercado A., Vera E. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. [Internet]. 2018, abril. [citado 06 de junio de 2024]; vol. (39): 32. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
 7. Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. [Internet]. 2020 [citado el 05 de junio de 2024]; 20 (3). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
 8. Gimeno A., Franco A., Montero C., Montero C., Arponen S., García E. Analysis of adherence to HIVpositive quality of care indicators and their impact on service quality perceptions in patients. Health and Quality of Life Outcomes [Internet] 2020, marzo [citado el 10 de junio de 2024]; 18(1): 185. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7294604/pdf/12955_2020_Article_1441.pdf
 9. Barrios F., Calvo A., Velicia F., Criado F., Leal A. Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale. International Journal of Environmental Research and Public Health [Internet] 2020, junio [citado el 11 de junio de 2024]; 17(14): 1-15. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7400537/pdf/ijerph-17-05111.pdf>

10. Feo R., Conroy T., Jangland E., Muntlin Å., Brovall M., Parr J. Towards a standardised definition for fundamental care: A modified Delphi study. *Journal of Clinical Nursing* [Internet] 2018, junio [citado el 17 de junio de 2024]; 27(1): 2285-2299. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29278437/>
11. Alharbi H., Alzahrani N., Almarwani A., Asiri S., Alhowaymel F. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open*. 2023 May;10(5):3253-3262. doi: 10.1002/nop2.1577. Epub 2022 Dec 30. PMID: 36585398; PMCID: PMC10077356. En internet <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10077356/> accedido el 2 de junio del 2024
12. Mohammed A., Sahar A., Mohamed A., Hassan A., Al-Qudimat M., Doaib M. Alhawsawy E. Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study, *International Journal of Africa Nursing Sciences*, Volume 20, 2024, 100690, ISSN 2214-1391, <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100690>. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139124000350>
13. Chen X., Zhang Y., Qin W. ¿Cómo se relaciona la satisfacción general del hospital con la experiencia del paciente con la atención de enfermería? Un estudio transversal en China *BMJ Open* 2022; 12: e053899. doi: 10.1136/bmjopen-2021-053899 En internet <https://bmjopen.bmj.com/content/12/1/e053899.citation-tools> accedido el 2 de junio del 2024
14. Dinsa K., Gelana B., Beyene W. Comparación de los niveles de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en hospitales públicos y privados, Jimma, Etiopía. *Enfermería: investigaciones y revisiones*. 2022; 12:177-189 <https://doi.org/10.2147/NRR.S380630>

15. Umoke M., Umoke P., Nwimo I. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL. SAGE Open Medicine. 2020;8. doi: 10.1177/2050312120945129 En internet <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2050312120945129> accedido el 2 de junio del 2024
16. Monzon M. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. En internet https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7841/T061_70071654_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y accedido el 17 de junio del 2024
17. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco. 2022. En internet <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf> accedido el 17 de junio del 2024
18. Cuchula L. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica. 2020. En internet <https://repositorio.unh.edu.pe/items/b0abe841-3926-469c-9428-8de15906be05> accedido el 17 de junio del 2024
19. Cárdenas C. Relación entre la calidad de atención y satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza, Arequipa 2022-2023. En internet <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/46cf9e69-3fdc-4049-b9f6-643a478a6d06> accedido el 17 de junio del 2024

20. Córdova C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022 En internet <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63825> accedido el 17 de junio del 2024
21. Trincado M., Fernández E. Calidad en enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 1995 Abr [citado el 07 de junio de 2024] ; 11(1): 1-2. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es.
22. Cabadas R. Calidad asistencial,¿De que estamos hablando? [Internet]. 2015 may. [Citado 08 de junio de 2024]; 20(2): pp79-82. Disponible desde: https://www.researchgate.net/publication/286869665_Calidad_asistencial_De_que_estamos_hablando
23. López C. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index Enferm [Internet]. 2018 Jun [citado el 08 de julio de 2024] ; 27(1-2): 107-107. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es.
24. Torres G., Aguilar A., Bolado B. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm IMSS. [Internet]. 2020 [citado 1 de julio de 2024] ; 28(1):pp5-14. Disponible desde: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>
25. Firmino S., Mesquita A., Costa de Sousa S., Lima C., Carvalho A., Santos M., Promoción de la salud: la calidad de vida en las prácticas de enfermería. Enferm.

- glob. [Internet]. 2013 Oct [citado 13 de julio de 2024]; 12(32): 260-269. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000400016&lng=es.
26. González Y., Gauto L., Portillo S., Ordano N., Rojas A., Alcaraz P. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Cirugía General del Hospital Nacional en 2018. Rev. Nac. (Itauguá) [Internet]. diciembre de 2018 [citado el 22 de junio de 2024]; 10(2): 58-75. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200058&lng=en. <https://doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.058-075>
27. Al-Abri R., Amina B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
28. Navarrete T., Fonseca F., Barría M. Humanized Care from the Perception of Oncology Patients from Southern Chile. Invest Educ Enferm. [Internet] 2021 [citado el 24 de junio de 2024]; 39(2): Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8253523/>
29. Timmers T., Janssen L., Kool R., Kremer J. Educating Patients by Providing Timely Information Using Smartphone and Tablet Apps: Systematic Review. J Med Internet Res [Internet] 2020 [citado 25 de junio de 2024]; 22(4): e17342. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32281936/>
30. Greene J., Samuel H. Building Patient Trust in Hospitals: A Combination of Hospital-Related Factors and Health Care Clinician Behaviors. Jt Comm J Qual

- Patient Saf. [Internet] 2021 [citado 26 de junio de 2024]; 21: 00236-1. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34654668/>
31. Sanz M., Garrido L., Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2017 Mar [citado el 23 de junio de 2024] ; 20(1): 66-75. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es.
32. Massip C., Ortiz R., Llantá M., Peña M., Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev Cubana Salud Pública* [Internet]. 2008 Dic [citado el 26 de junio de 2024] ; 34(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.
33. Silva J., Macías B., Tello E., Delgado G. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT* [Internet]. 2021 Jun [citado 27 de junio de 2024] ; 15(2): 85-101. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085&lng=es. Epub 14-Abr-2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.
34. Lagoueyte M. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. *Universidad Rev. Ind.Santander. Salud* [Internet]. agosto de 2015 [citado el 28 de junio de 2024]; 47(2): 209-213. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013&lng=en.

35. Kuerten P., Lenise M., De Gasperi P., Fabiane L., Waterkemper R. El cuidado y la enfermería. *av.enferm.* [Internet]. julio de 2009 [citado el 28 de junio de 2024]; 27(1): 102-109. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002009000100011&lng=en.
36. Castelo W., García S., Viñan J. Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital General Santo Domingo- Ecuador. *Archivo Médico Camagüey* [Internet] 2020 [citado el 24 de junio de 2024]; 24(6): 12. Disponible en: <http://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/7169/3865>
37. Moreno M., Guzmán M. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. *Index Enferm* [Internet]. 2012 Dic [citado el 24 de junio de 2024] ; 21(4): 185-189. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962012000300002&lng=es. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962012000300002>.
38. León F. El paciente y el personal de salud: Visiones e intereses diferentes. *Rev Med Hered* [Internet]. 2015 Oct [citado el 04 de julio de 2024] ; 26(4): 272-273. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2015000400011&lng=es.
39. Escalona M. Calidad de la atención y su Satisfacción. *Servicio de Urgencias Médicas* [Internet]. 2009 1 [citado 20 junio de 2024]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>

40. Ramírez M., Gil A. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda [Internet]. 2016 18 [citado 20 de junio de 2024]; 32. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>.
41. Del Sato E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [tesis de magíster, en internet]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014 [citada 17 de julio de 2024]. 122 p. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.
42. Tarrillo N. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [citada 25 de junio de 2024]. 122 p. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5533/1/Tarrillo_an.pdf
43. Mejía D., Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016 [tesis de licenciatura, en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [citada 25 de junio de 2024]. 122 p. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/128/1/INFORME%20DE%20TESIS.pdf>
44. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición). In. México: Mc Graw Hill; 2018. 148 – 151 pp.
45. Hernandez R., Fernandez C., Baptista P. Metodología de la investigación (6ta edición ed.). In. Mexico: Mc Graw Hill; 2016. 122 - 124 pp.

46. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2021]
47. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2021]. 656 p. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
48. Quiñones R. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en personas hospitalizadas. Hospital Jerusalén. La esperanza. Trujillo, 2015. [tesis de magíster, en internet]. Lima: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2015 [citada 17 de julio de 2024]. 122 p. Disponible en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/352/CALIDADDEL_CUIDADO_FABIAN_RODRIGUEZ_DELIA_HAIDE.pdf?sequence=1
49. Román Y., De Dios A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 de junio de 2024]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
50. Mallqui M., Bonilla C. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los Servicios de Hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019. 2020. En internet https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y accedido el 1 de julio de 2024

51. Segura L., Xuxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina sobre el Cuidado Enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes – 2017. 2018. En internet <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5049> accedido el 1 de julio de 2024

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	IPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024? •¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024? •¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024? 	<p>OBJETIVO GENERAL Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024 •Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024 •Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024 	<p>HIPÓTESIS GENERAL Hi: Existe una relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024 H0: No hay relación significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024 H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica científica con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024 H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024</p>	<p>V1= Calidad de atención de enfermería V2= Satisfacción de los pacientes</p>	<p>Tipo y nivel de investigación Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación: Aplicado Diseño de investigación: No experimental. De corte: Transversal. Nivel de investigación: Descriptivo correlacional. Población: Nuestro trabajo de investigación tiene muestreos no probabilísticos, por tanto, se trabajaron con 117 pacientes del Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima, que fueron seleccionados de forma aleatoria.</p>

Anexo 2: Instrumentos de medición

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo Analizar la relación de la calidad de atención con la satisfacción en pacientes de consulta externa del Hospital de Ate Vitarte Lima 2024; para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

B. INSTRUCCIONES

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

N = NUNCA AV = A VECES CS = CASI SIEMPRE S = SIEMPRE

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

C. DATOS GENERALES

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

Días de hospitalización

1-2 días () 3-4 días () 5-6 días () > 7 días ()

Sexo: Masculino () Femenino ()

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

15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
	DIMENSION TECNICA CIENTIFICA				
16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				
17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
24	La enfermera responde rápidamente al llamado.				
25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				

29	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
	DIMENSIÓN ENTORNO				
31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.				
32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.				
33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.				
34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.				
35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.				

CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en el servicio de hospitalización de la clínica San José, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

ESPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA , que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación								
N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
FIABILIDAD								
1	Que todos los días reciba una visita de enfermería							
2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							

5	Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa								
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.								
7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.								
8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos								
9	Que los trámites para el alta sean rápidos								
SEGURIDAD									
10	Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud								
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica								
12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.								
13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad								
EMPATIA									
14	Que el trato del personal de enfermería sea amable.								
15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.								
16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.								
17	Que el personal de enfermería escuche atentamente								

18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.								
ASPECTOS TANGIBLES									
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.								
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios								
21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.								
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.								

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

Anexo 3: Consentimiento Informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

Título del proyecto: **Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024**

Nombre de la investigadora: GUTIERREZ ARELLANO Leslie Karina.

Propósito del estudio: “Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Medicina General de un Hospital Público de Lima 2024”

Beneficio por participar: “Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.”

Inconvenientes y riesgos: “Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.”

Costos por participar: “No se realizará pago alguno por su participación.”

Renuncia: “Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.”

Participación voluntaria: “La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.”

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro haber sido informado del nombre, “los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.”

“Nombres y apellidos del participante”	“Firma o huella”
“Documentos de identidad”	

“Doy fe y conformidad de haber recibo una copia del documento”



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud EsSalud



EsSalud

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

" Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana "

Señora:

Leslie Karina Gutierrez Arellano

Presente. -

Asunto: " RESPUESTA A LA SOLICITUD DE " APROBACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN "

De mi consideración:

Mediante la presente, me dirijo a Ud. para saludarle cordialmente y dar respuesta a la solicitud:

Yo, Aldo Rodríguez Escudero con D.N.I 07908428, C.M.P 19081 R.N.E 9302 en mi calidad de Jefe de la Unidad de Investigación-HNASS-ESSALUD, ubicado en Jirón colina 1081, distrito Bellavista-Callao, departamento Lima.

Otorga la **AUTORIZACIÓN** a la Sra. Leslie Karina Gutiérrez Arellano con D.N.I 72931510 para la ejecución de su trabajo de investigación titulado: "**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE MEDICINA GENERAL DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA 2024**", dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra institución, para optar el grado de Licenciada de Enfermería.

Asimismo, autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, contribuyendo a la comunidad educativa.

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la institución Hospital Alberto Sabogal Sologuren, se determina.

() Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la institución Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

(x) Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la institución Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Sello y firma
Dni


DR ALDO RODRIGUEZ ESCUDERO
C.M.P 19081 R.N.E 9302
SERVIDOR DE CAMBIOLOGIA MED
HOSP MAC ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN
EsSalud

Bellavista, Callao 04 setiembre 2024

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Seguro Social de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgtiredes.essalud.gob.pe/validadorDocumental> e ingresando la siguiente clave: VP1TGUY.

www.gob.pe/essalud | Jr. Colina N° 1081
Bellavista Callao
Callao 2 – Perú
Tel + 513-3360






17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	4%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2025-03-12	2%
4	Internet	es.studenta.com	2%
5	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	2%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-08-16	<1%
7	Trabajos entregados	Submitted on 1692890259550	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2024-07-18	<1%
9	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-09	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2024-11-24	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-19	<1%