

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**Calidad de Cuidados de Enfermería y Nivel de Satisfacción de  
Pacientes Hospitalizados en un Hospital de Rioja, 2023**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**AUTOR**  
Elizabet Quispe Galoc

**ASESOR**  
Greti Ríos Lavi

Lima, Perú  
2024

**METADATOS COMPLEMENTARIOS****Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 3**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Autor 4**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

**Datos de los Asesores****Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

**Asesor 2**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

### Datos del Jurado

#### Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

#### Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

### Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

**\*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

#### ACTA N° 098-2024

En la ciudad de Nueva Cajamarca, a los quince días del mes de Julio del año dos mil veinticuatro, siendo las 08:30 horas, la Bachiller Quispe Galoc, Elizabet sustenta su tesis denominada "**Calidad de Cuidados de Enfermería y Nivel de Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en un Hospital de Rioja, 2023**" para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, del Programa de Estudios de Enfermería.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- |  |                    |
|--|--------------------|
| 1.- Prof. Ruth Haydee Mucha Montoya    | APROBADO : BUENO   |
| 2.- Prof. Katherine Jenni Ortiz Romani | APROBADO : REGULAR |
| 3.- Prof. Eyner Cristian Leiva Arevalo | APROBADO : BUENO   |

Se contó con la participación del asesor:

- 4.- Prof. Greti Rios Lavi

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 09:35 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

**APROBADO : BUENO**

Es todo cuanto se tiene que informar.



Prof. Ruth Haydee Mucha Montoya  
Presidente



Prof. Katherine Jenni Ortiz Romani



Prof. Eyner Cristian Leiva Arevalo



Prof. Greti Rios Lavi

Lima, 15 de Julio del 2024

**Anexo 2**

**CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO**

Nueva Cajamarca, 25 de agosto del 2024

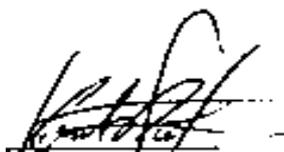
Señor(a),  
YORDANIS ENRÍQUES CANTO  
Jefe del Departamento de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Salud  
UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título: **Calidad de Cuidados de Enfermería y Nivel de Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en un Hospital de Rioja, 2023**; presentado por Elizabet Quispe Galoc (código de estudiante 2017101495 y DNI 47802933) para optar el título profesional/grado académico de Licenciada en Enfermería ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 5%\***. Por tanto, en mi condición de asesor, firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



---

Firma del Asesor (a)  
DNI N°: 41176894  
ORCID: 0000-0003-2019-2882  
Facultada Ciencias de la Salud  
UCSS

\* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

**CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN UN  
HOSPITAL DE RIOJA, 2023**

### **DEDICATORIA**

A Dios, quien es parte fundamental de mi desarrollo personal y profesional, quien me brindó cuidado y guio mi camino durante toda mi vida.

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional y no dejarme vencer por lo obstáculos.

A los docentes, quienes compartieron sus conocimientos con la finalidad de fortalecer mis capacidades cognitivas.

## **AGRADECIMIENTO**

Por brindarme salud, fortaleza y sabiduría para vencer los diversos obstáculos que se prestaron durante mi vida, agradezco a Dios.

A mis padres, por estar presentes durante cada etapa de vida y brindarme apoyo incondicional.

Por compartir sus conocimientos durante mi formación académica, a los educadores de la Facultad de Ciencias de la Salud – Enfermería de la Universidad Católica Sedes Sapientae, filial Nueva Cajamarca.

## RESUMEN

La presente investigación se planteó como **objetivo** principal determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital de Rioja, 2023. En cuanto a la **metodología**, asumió un enfoque cualitativo, tipo correlacional con diseño transversal; la población estuvo conformada de 180 pacientes hospitalizados de 20 a 59 años del servicio de ginecología, medicina, cirugía y se aplicó la prueba de chi cuadrado para el análisis inferencial con un nivel de significancia  $\leq 0.05$ . Conforme a los **resultados**, se encontró que el nivel de satisfacción fue completo en 92,22% de los encuestados; de igual modo, respecto a la calidad de cuidados fue bueno para el 93,89%. Asimismo, se encontró relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidados y el nivel de satisfacción ( $p=0,189$ ); también, se encontró relación entre la característica sociodemográfica edad y días de hospitalización con la variable satisfacción del paciente, ( $p=0,037$ ) y ( $p=0,045$ ) respectivamente. Asimismo, la característica sociodemográfica grado de instrucción tuvo relación estadísticamente significativa con la variable calidad de cuidados ( $p=0,003$ ). Estos datos permitieron llegar a la **conclusión** de que no existe relación significativa entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital de Rioja, 2023. Esta revelación permitió esbozar las siguientes **recomendaciones**: A la comunidad científica, continuar con las investigaciones de las variables; a las autoridades de salud, realizar evaluaciones periódicas que permitan determinar qué dimensiones de cuidados tienen menor satisfacción e implementar estrategias de mejora; asimismo, realizar capacitaciones al personal de salud para fortalecer sus capacidades cognitivas y humanas (trato humano).

**Palabras claves:** Calidad de cuidados, nivel de satisfacción, enfermería, paciente hospitalizado (Fuente: DeCS).

## ABSTRACT

The main **objective** of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Rioja, 2023. As for the **methodology**, it assumed a qualitative approach, correlational type with cross-sectional design; the population consisted of 180 hospitalized patients aged 20 to 59 years from the gynecology, medicine and surgery services, and the chi-square test was applied for inferential analysis with a significance level  $\leq 0.05$ . According to the **results**, it was found that the level of satisfaction was complete in 92.22% of the respondents; likewise, with respect to the quality of care it was good for 93.89%. Likewise, a statistically significant relationship was found between the quality of care and the level of satisfaction ( $p=0.189$ ); also, a relationship was found between the sociodemographic characteristic age and days of hospitalization with the patient satisfaction variable, ( $p=0.037$ ) and ( $p=0.045$ ) respectively. In addition, the sociodemographic characteristic degree of education had a statistically significant relationship with the quality of care variable ( $p=0.003$ ). These data led to the **conclusion** that there is no significant relationship between the quality of nursing care and the level of inpatient satisfaction in a hospital in Rioja, 2023. This revelation made it possible to outline the following **recommendations**: To the scientific community, to continue with research on the variables; to health authorities, to carry out periodic evaluations to determine which dimensions of care have lower satisfaction and implement strategies for improvement; also, to carry out training for health personnel to strengthen their cognitive and human capacities (humane treatment).

**Keywords:** Quality of care, level of satisfaction, nursing, hospitalized patient (Source: DeCS).

## ÍNDICE

Resumen	V
Índice	VII
Introducción	08
Capítulo I El problema de investigación	08
1.1. Situación problemática	09
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Justificación de la investigación	10
1.4. Objetivos de la investigación	11
1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos	11
1.5. Hipótesis	12
Capítulo II Marco teórico	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.2. Bases teóricas	17
Capítulo III Materiales y métodos	23
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	23
3.2. Población y muestra	24
3.2.1. Tamaño de la muestra	24
3.2.2. Selección del muestreo	24
3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión	25
3.3. Variables	25
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables	25
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos	28
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	29
3.6. Ventajas y limitaciones	30
3.7. Aspectos éticos	30
Capítulo IV Resultados	31
Capítulo V Discusión	36
5.1. Discusión	36
5.2. Conclusión	39
5.3. Recomendaciones	40
Referencias bibliográficas	41
Anexos	47

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la cultura de cuidados y la satisfacción del usuario que recibe servicios de salud son parte de la responsabilidad del personal de enfermería, porque contribuyen a optimar la calidad del servicio que ofertan los establecimientos de salud. En ese sentido, la calidad de atención de enfermería implica brindar servicios óptimos que vayan acorde a las necesidades del paciente; mismas que deben estar basadas en evidencia clínica y científica (1).

La característica más importante de la profesión de enfermería durante la atención es la comunicación, puesto que es lo que permite fortalecer las relaciones interpersonales y optimizar la administración terapéutica para recuperar la salud del paciente. Asimismo, las habilidades, destrezas, empatía, la escucha activa y el respeto a la dignidad humana se deben desarrollar para lograr una atención de calidad y satisfacer la expectativa del usuario, debido a que estas características causan gran cambio en la calidad de cuidados (2). Además, se debe tener en cuenta que el profesional de enfermería pasa más tiempo con el paciente, por lo que obviamente tiene impacto en la experiencia de satisfacción del paciente (3).

Por otro lado, la satisfacción del paciente se define como la expectativa que tiene el usuario y es, asimismo, un determinante de la perspectiva del mismo con respecto al establecimiento de salud donde está recibiendo atención (4). Sobre este aspecto recae la máxima de que a mayor satisfacción, mejores resultados en relación al tratamiento y las actividades preventivas y promocionales recibidas durante su estancia hospitalaria (5). El Hospital Rioja, categoría II-1, es un establecimiento de salud de referencia en el distrito de Rioja y pacientes quemados en la Región San Martín; por lo tanto, es necesario que el personal de salud brinde atención con calidad. Por tal motivo, se formuló el siguiente problema: ¿cuál es la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un Hospital de Rioja, 2023?

Para atender esta inquietud, la tesis se organizó en cinco capítulos: Capítulo I: problema de investigación, donde se muestra el problema de investigación, se presenta los motivos por lo que fue importante realizar la investigación; junto con los objetivos e hipótesis. Capítulo II: variables de estudio. Capítulo III: materiales y métodos, en el que se describe el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, la operacionalización de las variables; además, se establece las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los procesos a desarrollar para el análisis. Capítulo IV: se presenta los resultados en tablas y gráficos con las descripciones respectivas. Capítulo V: se encuentra la discusión de resultados, las conclusiones y recomendaciones. Para finalizar, se añaden las referencias bibliográficas y los anexos.

## CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### **Situación problemática**

La característica más importante, desde el inicio de la profesión de enfermería, es el cuidado y servicio; por ello, es importante y necesario que quien ejerza esta profesión tenga vocación de servicio, valores con bases sólidas y compromiso, para que durante la atención la realice con calidad y calidez. Esta consideración se tiene desde 1980, cuando enfermería surge como disciplina con Florence Nightingale, quien fundó la escuela de enfermeras, además de ser pionera de la enfermería moderna y quien creó bases teóricas para la educación formal y para mejorar los estándares de calidad en la atención de salud. En ese orden, los cuidados de enfermería se realizan con la finalidad de mejorar la salud del paciente; por lo tanto, la calidad en el cuidado es un compromiso del profesional de enfermería, quien es capaz de manejar las emociones del paciente y las propias para brindar apoyo terapéutico apropiado, brindando seguridad durante su estancia; además de generar una comunicación efectiva con el paciente y su familia (6).

En Colombia, se realizó un estudio sobre la deshumanización en la atención de enfermería hacia los pacientes en los servicios hospitalarios, evidenciando que hay deficiencias en la garantía sobre el derecho a la salud para los pacientes, por tal motivo, hay migración a otros lugares para recibir atención médica. Además, hay deficiencia de recurso humanos, insumos y equipos para brindar atención; sin embargo, pese a las deficiencias, se demuestra que los pacientes valoran la atención humanizada que reciben durante su estancia hospitalaria (7). En México, se ejecutó un estudio sobre la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, evidenciando que el 67,8% de los pacientes indicó estar satisfecho con el cuidado de enfermería y el 18,9% muy satisfecho (8). En Ecuador, se realizó un estudio sobre el nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora, observando que, del total de encuestados, el 31% son adultos mayores e indican satisfacción con el cuidado recibido y que el grado de instrucción influye en la percepción de satisfacción con el cuidado recibido (9).

En Perú, se ejecutó un estudio sobre satisfacción del usuario externo para medir la calidad de atención en establecimientos del Ministerio de Salud, evidenciado que la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), a nivel nacional, reporta que el 73% de usuarios están satisfechos; mientras que los Gobiernos Regionales reportan un 66,7% de satisfacción; es decir, es inferior al porcentaje nacional (10). Asimismo, en otro estudio realizado sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Adulto Hospitalizado en un Hospital MINSA II-1 en los servicios de medicina y cirugía, los resultados muestran que el 76% los pacientes hospitalizados lo perciben como bueno y el nivel de satisfacción es del 95% (11).

El Estado peruano, con el objetivo de garantizar el derecho de la atención de salud con calidad y oportunamente a todo individuo que reside en territorio peruano, promulga la ley N°29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud. Ahora bien, al evaluar la calidad

de atención, el 74.3% los pacientes que fueron atendidos en establecimiento de salud del Perú en los últimos 12 meses indican que los servicios que recibieron fueron buenos o muy buenos. El 79.2% de los pacientes en la Región San Martín indicaron que están satisfechos con los servicios recibidos (9). Por lo tanto, es importante realizar evaluación continua sobre la calidad de cuidados que brindan los Establecimientos de Salud (EESS), a fin de evidenciar si el usuario externo se encuentra satisfecho con el servicio que recibe. Caso contrario, si durante la evaluación se evidencia que la calidad de atención es deficiente, implementar estrategias de mejora para optimizar la calidad de servicios que se oferta.

En el Perú, es derecho del ciudadano recibir servicios de salud con calidad; sin embargo, pese a ser un eje primordial, hay usuarios que tienen opinión poco favorable sobre la calidad de los servicios que reciben; más que nada por las deficiencias en el sistema de salud, tanto en infraestructura como en recurso humano, materiales, insumos y medicamentos; por lo que el cuerpo médico u otros gremios de salud realizan sus protestas a fin de tener intervención de instancias superiores para solucionar el problema que, con la pandemia COVID-19, se hizo más evidente (12).

En ese marco, se halla el Hospital II – 1 Rioja, establecimiento referencial de la provincia de Rioja y referencia de pacientes quemados a nivel de la región San Martín, y que, además, está en transición de ser un establecimiento de salud de contingencia de más de 7 años a un hospital con una infraestructura moderna y con gran demanda de pacientes. Sin embargo, a la fecha no tiene estudios de investigación sobre calidad de cuidados y satisfacción de los usuarios hospitalizados en los servicios de ginecología, medicina y cirugía; por lo tanto, se evidencia la necesidad de realizar esta investigación para identificar los factores que determinan la percepción de la calidad de cuidados durante la estancia intrahospitalaria; ya que, oralmente, hay algunos pacientes que refieren quejas e insatisfacción. Asimismo, esta investigación será útil como referencia para identificar las debilidades que tienen los profesionales de enfermería e implementar acciones de mejora. Por tal razón, se planteó el siguiente problema de estudio.

## **Formulación del problema**

### **1.1.1. Problema General:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un Hospital de Rioja, 2023?

### **1.1.2. Problemas específicos:**

¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en un Hospital de Rioja, 2023?

¿Cuál es la mayor frecuencia de las dimensiones de calidad de cuidados de enfermería percibido por pacientes en un Hospital de Rioja, 2023?

¿Cuál es la mayor frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023?

¿Cuál es la asociación entre las características sociodemográficas y el nivel de calidad de cuidado de enfermería percibido por los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023?

¿Cuál es la asociación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción de los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023?

### **Justificación de la investigación**

El propósito central de esta investigación es determinar la estrecha relación existente entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Hospital Rioja.

Con respecto a una perspectiva **teórica**, es fundamental discernir la importancia de tener vasto conocimiento sobre las variables que intervienen en la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de ginecología, medicina y cirugía del Hospital Rioja. La búsqueda de la perfección en estas variables brinda un marco teórico para futuras investigaciones; además que está dirigido a mejorar la atención médica y la experiencia de los pacientes hospitalizados.

En relación a las implicancias **prácticas**, el resultado obtenido puede ser utilizado por el profesional en enfermería, personal de salud en general y los gestores de salud encargados de las direcciones hospitalarias. Estos resultados permitirán que no se reduzca la calidad de cuidados y la percepción de satisfacción del usuario externo, puesto que pueden ser usados como referentes para implementar estrategias de mejora. En conclusión, se espera que esta investigación contribuya a mejorar la calidad de cuidados de enfermería y en brindar una mejor experiencia en el usuario.

El aporte **metodológico** de esta investigación reside en la utilización de un instrumento adecuado para la medición de las variables de calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de los servicios de ginecología, medicina y cirugía del Hospital Rioja, basado en revisión bibliográfica y usando criterios de confiabilidad y validez. Los resultados y el instrumento utilizado estarán disponibles para futuros estudios con variables similares. En consecuencia, este estudio será útil para futuras investigaciones y ayudará a establecer estándares de medición de calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado.

### **Objetivos de la investigación**

#### **1.1.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un Hospital Rioja, 2023

#### **1.1.2. Objetivos específicos:**

Determinar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en un Hospital de Rioja, 2023.

Determinar la mayor frecuencia de las dimensiones de calidad de cuidados de enfermería percibido por pacientes en un Hospital de Rioja, 2023.

Identificar la mayor frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023.

Identificar la asociación entre las características sociodemográficas y el nivel de calidad de cuidado de enfermería percibido por los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023.

Identificar la asociación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción de los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023.

### **Hipótesis**

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital de Rioja, 2023.

**H0:** No existe relación significativa entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital de Rioja, 2023.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En esta sección, se presentan los antecedentes del estudio y se detallan los fundamentos teóricos que lo respaldan. Asimismo, se mencionan investigaciones previas relacionadas con el tema, las cuales permiten situar el objeto de estudio en su contexto y justifican la realización de este trabajo, estableciendo así una base sólida para comprender el problema planteado.

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes se estructuran según su ámbito geográfico. En primer lugar, se realiza una revisión de los antecedentes a nivel internacional, ofreciendo una perspectiva global del tema. Posteriormente, se analizan los antecedentes a nivel nacional, lo que sitúa el estudio dentro del contexto específico del país. Esta organización facilita una comprensión completa del problema, iniciando con una visión general y progresando hacia un enfoque más detallado.

#### **Antecedentes internacionales**

Entre las investigaciones internacionales, relacionadas con el tema objeto de estudio, se halló la de Yusefi et al (13), quienes en el 2022, Irán, realizaron una investigación con el objetivo de examinar las percepciones de los pacientes sobre la calidad de los servicios de enfermería en los hospitales universitarios de Irán. El estudio fue descriptivo – analítico. El instrumento usado fue el cuestionario de calidad de enfermería QUALPAC. En los resultados, las dimensiones de calidad psicosocial y comunicación tuvieron nivel moderado. En conclusión, la calidad de atención fue moderada según la satisfacción del paciente.

Asimismo, Noboa et al (14), en el 2021, Ecuador, desarrollaron un estudio con el objetivo de determinar los factores que influyen dentro de la percepción de la calidad de atención en los servicios de salud que brinda el servicio de emergencia. La metodología usada fue descriptiva con un corte transversal, enfoque mixto, con una muestra representativa de pacientes a quienes se les aplicó el instrumento modelo SERVQUAL. En los resultados se evidencia que hay alto nivel de satisfacción en relación a la dimensión de validez, sin embargo, en la dimensión lealtad los resultados fueron bajos. En conclusión, se refleja la percepción de la calidad de atención siendo las mujeres que mostraron mayor satisfacción.

También Ruiz et al (8), en el 2020, México, ejecutaron un estudio con el objetivo de identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. El estudio fue descriptivo, transversal realizada en 90 pacientes mayores de 18 años (muestreo por conveniencia), para la recolección de la información se utilizó la encuesta. En los resultados se evidencia que el 67,8% de los pacientes indicó estar satisfecho con el cuidado de enfermería y el 18,9% muy satisfecho. En conclusión, del total de participantes del estudio más de la mitad percibe una buena calidad del cuidado de enfermería.

Del mismo modo, Gonzales et al (9), en el 2020, Ecuador, plantearon una investigación con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de Clínica del Hospital General Isidro Ayora Loja. Se utilizó el estudio tipo descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo, con una muestra de 220 pacientes, para lo cual se aplicó la encuesta; llegando al resultado de mayor nivel de satisfacción en adultos mayores con un 31,6% y en usuarios con instrucción secundaria 16,2%; por lo que se concluyó que los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención que brinda el hospital.

Por su parte, Parrando et al (15), en el 2020, Colombia, ejecutaron un estudio para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en Villavicencio. Con un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, muestreo probabilístico. El instrumento usado fue el cuestionario. En los resultados, el comportamiento percibido con mayor satisfacción son administración de tratamiento y medicinas oportunamente, brindar información clara y precisa sobre el estado de salud, escuchar al paciente y es jovial. Los comportamientos percibidos con menor satisfacción fueron preguntar al paciente, se sienta con el paciente, se centra en el paciente. En conclusión, la satisfacción permite identificar las fortalezas y debilidades de la calidad de atención del enfermero.

Finalmente, en el ámbito internacional, se encontró vinculaciones con la labor de Real et al (16), quienes en el 2020, en Paraguay, realizaron un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción que presentan al alta los pacientes del servicio de Clínica del Hospital Nacional (Itaugua, Paraguay). Se utilizó el estudio observacional, descriptivo correlacional, con una muestra de 312 pacientes. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL. En los resultados obtenidos el 58% indicó satisfacción con respecto a la atención recibida. En conclusión, el nivel de satisfacción fue elevado.

### **Antecedentes Nacionales**

Entre los antecedentes nacionales, se encontró el trabajo de Miranda (17), quien en el 2023 ejecutó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en una institución de salud en Nuevo Chimbote. El estudio fue tipo básico, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con corte transversal y correlacional con una muestra de 105 pacientes hospitalizados. Los instrumentos utilizados fueron Care Q y CUCACE. En los resultados obtenidos se evidencia que, del total de encuestados, el 13,3% de las mujeres indica que la calidad del cuidado es mala, el 18,1% es regular y el 16,2% es buena; con respecto a los varones, el 8,6% indica que es mala, el 23,8% regular y el 20% que es buena; respecto al sexo, el 33,3% de los varones indica que es regular y el 22,9% de las mujeres que es regular; el 65% del total de los encuestados manifiesta que la atención es buena. En conclusión, hay correlación moderada entre la variable calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente ( $r=0,796$ ;  $p < 0,05$ ).

En la misma línea, Ramos (18), en el 2023, realizó una investigación para determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente

hospitalizado en un establecimiento de salud nivel II, Lima. La metodología fue deductiva, cuantitativa, no experimental, descriptivo correlacional y transversal, con una muestra de 131 pacientes hospitalizados, mediante cuestionarios. En los resultados se evidencia que, del total de encuestados, el 51,1% indicó alto nivel de calidad, el 40,46% medio y el 8,40% bajo; también, del total de encuestados, el 38,93% alto nivel, el 52,67% medio y el 8,40% bajo. Con respecto a la satisfacción en la dimensión de tangibles, el 66,4%, en seguridad el 57,3% y fiabilidad el 61,1%. En conclusión, existe relación significativa Rho Speerman 0.779 ( $p < 0,05$ ).

De igual modo, Jaramillo (19), en el 2022, hizo un estudio con el objetivo de determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de cirugía en hospital MINSA. Investigación básica de corte transversal, descriptivo, no experimental, correlacional. Con una muestra de 100 usuarios, se utilizó el instrumento de cuestionario. En los resultados obtenidos, la calidad de cuidados el 54% fue regular, el 24% malo y el 22% bueno; con respecto a la satisfacción del paciente, el 58% medio, el 24% alto y el 18% bajo. En conclusión, cuando la percepción de calidad es mala, la satisfacción es 16%; cuando es regular, la satisfacción es media (28%) y cuando es buena, también es media (22%).

Asimismo, Monzón (20), en el 2022, desarrolló una investigación con el objetivo de conocer la relación que guarda entre la calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general de un Hospital Nacional en Lima. El estudio fue cuantitativo, con diseño correlacional y transversal con un corte longitudinal, con una muestra de 80 pacientes. El instrumento fue cuestionario. En conclusión, el 55% fue de sexo femenino, el 45% de sexo masculino. Hay relación significativa  $p = 0,05$ .

Por su parte, Nieto et al (21), en el 2022, elaboraron un estudio con el objetivo de determinar la relación de la calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo. El estudio se realizó con diseño descriptivo de correlación, con corte transversal. La información fue recolectada mediante una encuesta, y se utilizó una muestra de 100 pacientes, a quienes se aplicó la encuesta. En los resultados obtenidos se evidencia que el 59% de los pacientes indicó que la calidad de atención fue regular, el 23% que la atención fue mala y el 18% que la calidad fue buena; asimismo, en relación a la satisfacción del paciente, el 56% indicó tener satisfacción media, el 22% describió su satisfacción entre alta y baja. En conclusión, hay relación significativamente alta entre ambas variables, teniendo una probabilidad de 0.000.

También, Arias et al (22), en el 2021, realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Se utilizó la metodología de tipo básica, siendo su diseño no experimental, descriptivo correlacional; la muestra estudiada fue de 90 pacientes. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario. Los resultados que se obtuvieron indican que el 17,78% de los pacientes

percibe una calidad de cuidados de enfermería en nivel malo, el 58,8% regular y el 23,33% como bueno; con respecto a la satisfacción del paciente, el 18,89% está insatisfecho, el 52,22% tiene satisfacción intermedia y el 28,89% está completamente satisfecho. En conclusión, existe relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado, teniendo un valor de correlación de 0,728 y una significancia de  $p=0,000$ .

Otro autor, Tesen (23), en el 2021, realizó un estudio con el objetivo de evaluar el manejo de las herramientas de gestión de las enfermeras y medir la percepción del cuidado desde la perspectiva del paciente en el Hospital Belén de Lambayeque. La metodología utilizada fue cuantitativa, diseño descriptivo, con una muestra de 185 pacientes y 24 enfermeras. En los resultados, el 77,63% de los pacientes del servicio de cirugía indicó calidad buena; del servicio de ginecología, el 52,3% señaló regular; con respecto a la gestión del PAE, fue regular con 83,33% en cirugía y 58,33% regular en gineco-obstetricia. En conclusión, la percepción de satisfacción del paciente fue buena.

De igual manera, Bautista et al (24), en el 2021, efectuaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería del área de medicina general de un hospital estatal de Lima. El estudio fue cuantitativo de diseño descriptivo, transversal y correlacional, con una muestra de 60 paciente hospitalizados. El instrumento que se usó fue un cuestionario. Los resultados obtenidos evidencian que el 55% percibe la calidad de cuidado como buena y el 45%, regular; con respecto a la satisfacción del paciente, el 70% se percibe como satisfechos y el 30%, poco satisfechos. En conclusión, existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados del profesional de enfermería en el servicio de Medicina General de un Hospital Estatal.

De su lado, Torres et al (25), en el 2021, desarrollaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José - Cusco. Se utilizó un estudio tipo aplicado, con diseño no experimental, descriptivo correlacional. El instrumento aplicado fue un cuestionario sobre las dos variables. Se usó una muestra de 70 pacientes hospitalizados. En los resultados obtenidos se observa que el 30% percibe un nivel de deficiente de calidad de atención de enfermería, el 42,9% percibe nivel regular y el 27,1% la percibe como buen nivel. Con respecto a la satisfacción del usuario el 40% lo perciben como nivel medio y el 21,4% como alto. En conclusión, existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente evidenciándose con una correlación alta de Rho de Spearman de 0,700.

Igualmente, Menacho (26), en el 2021, elaboró un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en una Institución de Salud en Chimbote. Investigación de diseño descriptivo

correlacional, con una muestra de 70 pacientes, el instrumento utilizado fue cuestionario. Los resultados obtenidos muestran en relación a la calidad de cuidados pues el 87,1% percibió un nivel bueno, el 12,9% un nivel regular; con respecto a la satisfacción de pacientes, el 91,4% estuvo satisfecho y el 8,6% medianamente satisfecho. En conclusión, existe una relación positiva moderada entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente [Rho= 0,360; p= 0,002; (p <0,05)].

De manera similar, Salinas (27), en el 2021, desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el HMYMV - Loja. El estudio realizado fue de diseño no experimental, descriptivo correlacional; mientras que el instrumento usado fue cuestionario, con una muestra de 58 pacientes hospitalizados. En los resultados obtenidos se observa que el 63,8% indicó que los cuidados de enfermería tienen un nivel muy adecuado y el 36,2 nivel adecuado. En conclusión, existe relación directa entre la variable de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente, con un valor de 0,768 según la escala de Pearson.

Del mismo modo, Collantes et al (28), en el 2020, realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado del enfermero. El estudio fue relacional, de diseño no experimental, transversal; en tanto, el instrumento usado fue cuestionario, con una muestra de 80 pacientes hospitalizados. En los resultados obtenidos se observa que el 58,7% fue de sexo femenino, el 36,3% con estado civil Cónyuges, 33,8% con nivel de estudios primaria, el 93,7% refirió estar satisfecho en cuanto a la dimensión humana; el 91,3% dimensión oportuna, y el 63,7% dimensión segura. Con respecto a los cuidados de enfermería, el 58,7% indicó cuidados regulares. En conclusión, se encontró relación entre el cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

De la misma manera, Pecho (29), en el 2020, hizo un estudio con el objetivo de analizar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía en el Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. La investigación se realizó con enfoque cuantitativo, descriptivo – correlacional, prospectivo y de corte transversal, con una muestra de 182 pacientes hospitalizados; y se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados indican que el 52,2% percibe una calidad alta de cuidados de enfermería, el 46,7% lo percibe como media; con respecto a la satisfacción percibida, el 58,8% está satisfecho, el 35,2% muy satisfecho y el 6% poco satisfecho. En conclusión, sí existe relación ente la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados.

Finamente, a nivel nacional, se consideró el trabajo de Arredondo at el (30), quienes en el 2019 realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre los factores sociodemográficos y la percepción del paciente sobre sus cuidados en un hospital de Lima Norte. El estudio fue descriptivo correlacional con diseño transversal, con una muestra de 50 pacientes. El instrumento usado fue el cuestionario. Los resultados indican que, del total de

la muestra, el 56% fueron mujeres, el 98% no conocía el nombre del enfermero. En conclusión, hay relación significativa ( $p=0.04$ ).

## **2.2.1. Calidad de cuidados de enfermería**

### **2.2.1.1. Definición**

La organización Internacional para la Estandarización (ISO) determina a la calidad como el nivel de perfección un producto, servicio o proceso utilizado para brindar un servicio con rapidez y eficiencia (21). Asimismo, se entiende como la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible, teniendo en consideración los valores, tanto como ser unitario como social. Durante el proceso de cuidados intervienen diversos factores que como la amabilidad, el trato digno, la empatía que son factores que influyen en la percepción de satisfacción del usuario por el servicio que viene recibiendo. Es parte de la calidad de cuidados garantizar la seguridad del paciente, disminuyendo el riesgo o daños que puedan afectar su integridad física y psicológica (31).

La calidad de cuidado es el resultado del trabajo en equipo integral del personal de salud con la finalidad de satisfacer las necesidades del paciente, familia y la comunidad; por lo que el personal de enfermería plantea objetivos de acuerdo a las necesidades del paciente, que fueron identificadas mediante la interacción (32). El profesional de enfermería tiene como compromiso brindar cuidados de salud respetando la dignidad del ser humano; por lo tanto, mientras dure la estancia del paciente en el establecimiento de salud, se brindará la atención sin realizar ninguna distinción, considerando que la salud es un derecho primordial y propio del ser humano (33).

### **2.2.1.2. Características**

Respecto a los cuidados de enfermería, la Organización Mundial de la Salud (34) detalla las siguientes características:

- **Eficaz:** Brindar atención de salud con base científica, según la necesidad del paciente.
- **Seguro:** Evitar posibles daños que puedan afectar a los pacientes.
- **Centrado en personas:** Brindar servicios de salud según las necesidades del paciente. Estos cuidados son individualizados.

### **2.2.1.3. Beneficios**

La Organización Mundial de la Salud (34) detalla los siguientes beneficios:

- **Oportuno:** Se reduce el tiempo de espera, evitando retrasos que puedan dañar la integridad física, psicología y emocional del paciente.
- **Equitativo:** Brindar servicios de salud sin discriminar el género, etnia, ubicación geográfica, estado sociodemográfico.

- **Integrado:** Brindar servicios de salud poniendo a disposición todos los servicios de salud que oferta el establecimiento de salud según su cartera de servicios y categoría.
- **Eficiente:** Optimizar la disponibilidad de los recursos humanos, materiales e insumos que dispone el establecimiento de salud.

#### 2.2.1.4. Dimensiones de la Calidad de Cuidados de Enfermería

Arias et al (22) determinaron las siguientes dimensiones:

- **Puntualidad en la atención:** Es la puntualidad en los horarios y tiempos establecidos para la administración de su terapéutica, además del tiempo que el profesional se toma para atender las necesidades del usuario. Teniendo en cuenta que el tiempo es valorado por el paciente. También, del tiempo que se tramita o agiliza trámites administrativos para el beneficio del paciente.
- **Trato humano:** Son acciones que están orientadas para que el paciente tenga un ambiente seguro, generar su confianza y brindar atención integral de calidad respetando que el paciente es un ser individual. Además, de bienestar y confort durante su estancia hospitalaria (35). Dentro de esta dimensión se desarrolla características interpersonales, el respeto de los derechos del usuario, manejo de información, comunicación asertiva, clara y sencilla, además de brindar confianza al usuario.
- **Claridad de información:** Brindar información al paciente sobre el tratamiento que se le está administrando, además de resolver las dudas o inquietudes que tenga sobre su enfermedad y tratamiento. Es importante para fortalecer la relación enfermero – paciente, por lo que es necesario mantener una comunicación fluida (36).
- **Cuidados estandarizados:** los cuidados que brinda el personal de enfermería tienen enfoque científico, humanístico, ético. Las acciones del personal de enfermería están orientado a las necesidades del usuario tanto biológicas, físicas, sociales, espirituales y psicológicas.

En conclusión, cada paciente es único y el personal de enfermería debe brindar atención individual teniendo en cuenta sus necesidades. El cuidado que se brinde al paciente tiene que ser integral, tanto para la recuperación física como emocional. Asimismo, es importante que el paciente considere al personal de enfermería como una persona de confianza a quien le puedan expresar libremente sus molestias.

### 2.2.2. Satisfacción del paciente hospitalizado

#### 2.2.2.1. Definición

Es el resultado humanístico que percibe el usuario al final de cada atención y su efecto en su estado de salud final (37). La satisfacción del usuario es la valoración según la percepción del paciente de los servicios que brindan los establecimientos de salud; por ello, es

importante evaluar la percepción de los pacientes sobre los servicios como un punto clave para mejorar la organización y el sistema de salud (38). El Ministerio de Salud (MINSA) define que la satisfacción del usuario es el cumplimiento de los estándares de salud organizado que ofertan los establecimientos de salud, con respecto a las expectativas y percepción del usuario (39).

En conclusión, la satisfacción del paciente hospitalizado es la percepción de la calidad de cuidados recibe el paciente durante su estancia hospitalaria. Además, la percepción de satisfacción es de acorde al grado de expectativa que tiene el usuario; por lo que es necesario que el profesional de enfermería tenga en consideración al momento de brindar atención de salud con el propósito de que el usuario aumente sus expectativas de calidad cada vez más.

#### **2.2.2.2. Factores asociados a la satisfacción del paciente**

Miranda (17) indica los siguientes factores:

- **Factores individuales:** Los factores que pueden influir son el género, edad, raza, estado civil, niveles socioeconómicos, etnia, religión, cultura, estado de salud, estancia en determinados servicios, tiempo de estancia hospitalaria.
- **Factores familiares / sociales:** Influye la experiencia que el paciente, familia o amigos tuvo durante al menos una atención recibida en el establecimiento de salud. Sumando a la percepción de la conducta del personal de salud durante la atención que brinda al paciente.
- **Factores del servicio de salud:** Es la accesibilidad que tiene el usuario al establecimiento de salud, según la organización de los servicios y la cartera de servicios que brinda de acuerdo a su capacidad resolutive.

#### **2.2.2.3. Dimensiones de la satisfacción del paciente**

Arias et al (22) determinaron las siguientes dimensiones:

- **Elementos tangibles:** Son las características físicas de las instalaciones de los establecimientos de salud, la disponibilidad de equipos, recursos humanos, materiales e insumos. Además, de las condiciones de limpieza de las instalaciones. Todas estas características tienen como finalidad para lograr una óptima percepción del servicio que recibe el paciente durante su estancia hospitalaria.
- **Fiabilidad:** Es la percepción de confiabilidad que tiene el personal de salud, esto se logra con el cuidado, respeto a las normas vigentes y utilización de técnicas seguras del desempeño de sus funciones. El cumplimiento de los horarios, brindar atención con calidad y calidez, disposición para brindar atención, brindar información de manera eficiente, clara y precisa ayudan a tener fiabilidad.

- **Capacidad de respuesta:** Es la actitud, habilidad y capacidad que tiene el personal de salud para atender las necesidades de los pacientes. Según la Organización Mundial de la salud (OMS) la capacidad de respuesta es un objetivo del sistema de salud. Es la capacidad de responder a las expectativas de la población, se mide la forma de atención y la percepción de satisfacción, respetando la dignidad, confidencialidad, comunicación autonomía mediante una atención rápida, con calidad. Además, de garantizar el citado a los servicios de salud de la población en general (40).
- **Seguridad:** Es fundamental para garantizar cuidados de enfermería óptimos y que las intervenciones que se realicen tengan credibilidad, a fin que el paciente tenga confianza en la capacidad del profesional, las mismas que deben estar basadas en conocimientos, comunicación efectiva, amabilidad y confianza.
- **Empatía:** Es conocer y comprender los sentimientos, emociones del paciente, teniendo en consideración su sufrimiento, angustia o dolor que está experimentado el paciente hospitalizado, además de saber escuchar y comprender lo que la otra persona le está comunicando. Además de identificar sus necesidades (22). Es importante que el personal de enfermería mantenga la sensibilidad para poder identificar la expresión verbal y no verbal que tenga el paciente (41).

### 2.2.3. Teorías de enfermería

Avedis Donabedian indica que la calidad es un logro y/o beneficio de la atención médica, con el menor riesgo para el paciente. Tiene dos dimensiones: técnica e interpersonal. La dimensión técnica es la aplicación de la ciencia y tecnología médica para el beneficio del paciente, sin incrementar riesgos para su salud. Con respecto a la dimensión interpersonal se evalúa los valores, normas, expectativas y aspiraciones del paciente. En conclusión, la calidad de cuidados tiene como base el enfoque técnico médico, derivando con ello la evaluación de las competencias del personal de salud (42).

Florence Nightingale indica que, para el estado de recuperación del paciente y la prevención de la salud tanto personal y familiar, influye el entorno (alimentación, limpieza y ventilación). Asimismo, recalca la autonomía del personal de enfermería. En el transcurso del tiempo, su teoría es base para la formación y desempeño de funciones de los profesionales de enfermería (43).

Virginia Henderson precisa que la interacción enfermera-paciente es trascendente para la calidad de cuidados. Para lograr una adecuada relación, el personal de enfermería debe estar comprometido a identificar y solucionar las necesidades del paciente; asimismo, el paciente debe confiar y seguir las recomendaciones que le brinda el personal de salud. Con respecto a los cuidados que se brinda a personas enfermas se debe hacer lo correcto oportunamente atendiendo sus inquietudes, calmando las molestias y fortaleciendo la confianza mediante comunicación (44).

Ida Jean Orlando menciona que la relación entre el personal de enfermería y el paciente debe ser activa. El profesional de enfermería es autónomo porque tiene criterio científico para brindar atención al paciente. Asimismo, indica que la empatía, la cordialidad, la expresión y un buen trato influye para lograr una adecuada relación terapéutica, permitiendo así a la enfermera(o) identificar las necesidades del paciente y ejecutar su plan de cuidados de personalizado. Es importante tener en cuenta el estrés y la angustia que tiene el paciente durante la atención que se le brinda, para brindar apoyo emocional (45) en esta dimensión.

Imogene King indica que la comunicación es importante para identificar los problemas que se perciben en el entorno del paciente con respecto a su salud, a fin de plantear objetivos y estrategias para recuperar la salud del paciente (46).

En conclusión, la calidad de cuidados de enfermería son actividades orientadas para lograr el bienestar físico y psicológico del usuario. Las acciones tienen que estar orientadas en el marco de calidez, comunicación, eficacia y el trato del paciente como un ser integral.

#### **2.2.4. Enfermería (disciplina)**

Una disciplina es una rama del conocimiento humano con propósito y razonamiento. El profesional de enfermería brinda cuidado a los usuarios que padecen una enfermedad, aplicando el plan de atención integral (PAE) y cuidados holísticos con la finalidad de recuperar la salud física y psicológica del paciente. Enfermería es una disciplina con bases sólidas y, en la actualidad, es considerada una rama del saber humano que tiene objeto y método de estudios propios. El conocimiento del profesional de enfermería se ha fortalecido, evolucionado y adaptado a la realidad y necesidad del ser humano con el transcurso del tiempo (47). Asimismo, tiene como bases el conocimiento con fines utilitaristas, es decir realiza acciones que fomentan la rehabilitación del proceso salud – enfermedad, brindando cuidados, comprendiendo el padecimiento del paciente y satisfaciendo sus necesidades (48).

#### **2.2.5. Paciente hospitalizado**

Una persona es considerada hospitalizada cuando es ingresada formalmente en un hospital por orden médica. El paciente se encuentra vulnerable, por lo que es importante realizar acciones para favorecer su bienestar con la calidad en los cuidados, calidez y empatía (49). Asimismo, se considera paciente hospitalizado al usuario que visita un establecimiento de atención de la salud por razones de diagnóstico o tratamiento y queda internado en el hospital hasta mejorar su estado de salud (50).

Se concluye que durante el tiempo de hospitalización la persona es vulnerable física y psicológicamente, por lo que es transcendental que el personal de enfermería atienda al paciente con cortesía, empatía, respeto a sus creencias religiosas y culturales. En definitiva, es derecho del usuario recibir atención de calidad sin ningún tipo de discriminación.

## CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

### 3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

#### **Tipo de investigación: pura o básica**

El objetivo es realizar generalidades con la intención de establecer principios y leyes, en las que se puedan fundamentar otras investigaciones (51). El objetivo de este estudio fue ser base de conocimiento para futuras investigaciones.

#### **Nivel o alcance: Correlacional**

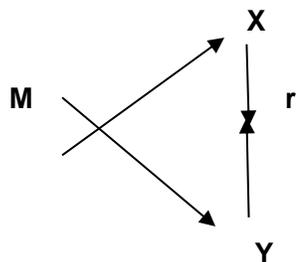
Este estudio fue de un nivel o alcance correlacional, puesto que se orientó a demostrar la relación entre calidad de cuidados (variable principal 1) y satisfacción paciente hospitalizado (variable principal 2) en un hospital de Rioja (51).

#### **Enfoque de la investigación: cuantitativa**

Este estudio correspondió a un enfoque cuantitativo, porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, teniendo con consideración la medición numérica y el análisis estadístico (51). La investigación utilizó un enfoque cuantitativo debido a que se adquirió la información en referencia a la variable de calidad de cuidados y satisfacción del paciente; esta información se procesó estadísticamente.

#### **Diseño de estudio: No experimental de tipo transversal**

El diseño no experimental se realiza sin manipulación activa de variables (51). El diseño de esta investigación es no experimental con corte transversal porque no se intervino o controló las variables de calidad de cuidados (variable principal 1) y la satisfacción del paciente (variable principal 2).



#### **DONDE:**

**M:** Muestra conformada por pacientes atendidos en el servicio hospitalización del Hospital de Rioja.

**X:** Calidad de cuidados de enfermería

**Y:** Satisfacción del paciente

**r:** Relación entre variables.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

Conjunto de casos que tienen especificaciones, características, lugar y tiempo, por lo que al momento de elegir los elementos no depende de la probabilidad (51). Para este estudio se utilizó la población de pacientes hospitalizados durante el mes de junio, julio y agosto 2023 atendidos en un hospital de Rioja; en tal sentido, la población estuvo conformada por 338 pacientes entre el rango de edad de 20 a 59 años.

### **3.2.2. Muestra**

Es un subgrupo de la población que tiene delimitación con características precisas. Es la representación de la población (51).

### **3.2.3. Tamaño de la muestra**

Es una parte de la población que se estudia para sacar conclusiones desde la muestra hacia la población (51).

### **3.2.2. Selección del muestreo**

Tipo de muestra: Aleatorio simple, es una técnica de control para asegurar la equivalencia aleatoria de los casos o sujetos a los grupos de estudio (51).

Para seleccionar la muestra se manejó una población de 338 pacientes hospitalizados durante los meses de junio, julio y agosto 2023 en el Hospital Rioja; dicha información fue sacada del reporte de la Oficina de Gestión de la Información del Hospital II-1 Rioja.

La muestra estuvo formada por 180 pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología, cirugía y medicina del hospital Rioja. Se utilizó el parámetro de la proporción para calcular el tamaño de la muestra. A continuación, se aplicará la siguiente fórmula muestral la muestra:

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

Donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= nivel de confianza (95%) = 1.96

P= variabilidad positiva = 0.50

q= variabilidad negativa= 0.50

d= error muestral = 5% = 0.05

Reemplazamos:

$$n = \frac{338 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (338 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{324.6152}{1.8029}$$

$$n = 180.3 = 180$$

Se concluye que, de la población de 338 pacientes, la muestra fue de 180 pacientes hospitalizados que cumplan los parámetros de inclusión.

### 3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión

#### Criterios de inclusión:

- Pacientes atendidos en el servicio de hospitalización ginecología, medicina y cirugía
- Pacientes que firmaron el consentimiento
- Pacientes entre 20 a 59 años
- Pacientes hospitalizados con un mínimo de dos días

#### Criterios de exclusión:

- Paciente que no firmó el consentimiento
- Pacientes atendidos en otros servicios
- Pacientes que no deseen participar en el estudio
- Pacientes con trastornos mentales.
- Pacientes que no se encuentren dentro del rango de edad de inclusión

### 3.3. Variables

**Variable 1.** Calidad de cuidados de enfermería

**Variable 2:** Satisfacción del paciente hospitalizado

#### 3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables

##### V 1: Calidad de cuidados de Enfermería

**Definición conceptual:** La calidad de cuidados de enfermería se refiere a las características y acciones que favorecen la restauración de salud del paciente, compensando sus necesidades, según su perspectiva, con los recursos materiales, humanos y optimización de materiales e insumos (32).

**Definición operacional:** El instrumento fue realizado y adaptado por Arias et al (2021). La operacionalización de la variable fue realizada por un cuestionario estructurado en 04 dimensiones (22).

**Indicador:** La variable fue medida mediante la aplicación de una encuesta que consta de 36 ítems, estructurados en función a dimensiones:

- Puntualidad de atención
- Trato humano
- Claridad en la información
- Cuidados estandarizados

**Categorías:** La categorización de la variable fue: mala, regular y buena, en relación a la evaluación a la calidad del cuidado que recibe el paciente.

**Clasificación de la variable:** variable principal 1

**Escala de medición de variable:** La escala de medición utilizada en la variable es:

Escala / medición	Rango de puntuaciones	Evaluación de puntuación		
		Mala	Regular	Buena
Global	0 – 36	0 – 12	13 – 24	25 – 36
Puntualidad	0 – 6	0 – 2	3 – 4	5 – 6
Trato humano	0 – 10	0 – 3	4 – 6	7 – 10
Claridad en la información	0 – 10	0 – 3	4 – 6	7 – 10
Cuidados estandarizados	0 – 10	0 -3	4 – 6	7 – 10

## V 2: Satisfacción del paciente hospitalizado

**Definición conceptual:** Para tener una perspectiva de satisfacción de la calidad de atención óptimas intervienen diversos factores. El usuario determina si el servicio recibido es confortable. La satisfacción no está sujeta solo a la calidad de cuidados y a las expectativas del paciente; por lo que se concluye que el usuario estará satisfecho cuando el servicio cumple o supera sus expectativas (52).

**Definición operacional:** Se utilizó el instrumento Servqual que está basado en el Modelo de Parasuraman y adaptado por Arias et al (2021). La evaluación sobre la satisfacción es medida efectivamente a través de la percepción del usuario hospitalizado. La operacionalización de la variable fue realizada por un cuestionario estructurado en 05 dimensiones (22).

**Indicador:** La variable fue medida mediante la aplicación de una encuesta que consta de 24 ítems, con 05 dimensiones:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

**Categorías:** La categorización de la variable fue: bueno, regular y malo; que indicó el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado

**Clasificación de la variable:** Variable principal 2.

**Escala de medición de variable:** La escala de medición utilizada en la variable es:

Escala / medición	Rango de puntuaciones	Evaluación de puntuación		
		Insatisfacción	Satisfacción intermedia	Satisfacción completa
Global	24 – 72	24 – 39	40 – 55	56 – 72
Elementos tangibles	5-15	5 – 7	8 – 11	12 – 15
Fiabilidad	3 – 9	3 – 4	5 – 6	7 – 9
Capacidad de respuesta	6 – 18	6 – 9	10 – 13	14 – 19
Seguridad	5 – 15	5 – 7	8 – 11	12 – 15
Empatía	5 – 15	5 – 7	8 – 11	12 – 15

#### Variable sociodemográfica

Datos sociodemográficos	Definición Conceptual	Categoría	Indicadores	Clasificación	Instrumento
<b>Edad</b>	“Es la mención del tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo” (53).	Años	20 a 29 30 a 39 40 a 49 50 a 69	Cuantitativa, politómica, nominal.	Encuesta
<b>Sexo</b>	“Condición de un organismo que distingue entre masculino y femenino” (54).	Genero	Masculino Femenino	Cualitativa, dicotómica, nominal.	
<b>Procedencia</b>	“Registro de dirección en el sistema de gestión hospitalaria” (55).	Lugar	Rioja Posic Yorongos Segunda Jerusalén Yuracyacu Nueva Cajamarca Awajun Naranjos San Fernando Otros	Cualitativa, politómica, nominal.	
<b>Estado civil</b>	Situación jurídica de una persona en relación a la familia y sociedad (55).	Situación jurídica	Soltero Casado Cónyuge Viudo	Cualitativa	
<b>Nivel de</b>	“Es el grado más	Estudios	Superior	Cualitativa,	

<b>Instrucción o Grado de educación</b>	alto de estudios que una persona ha cursado o alcanzado en su formación profesional” (55).		Secundaria Primaria Sin estudios	politécnica, nominal.
<b>Tiempo</b>	“Período determinado durante el que se realiza una acción o se desarrolla un acontecimiento” (55).	Tiempo de hospitalización	Dos días Tres días Cuatro días Cinco días a mas	Cuantitativa

### 3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

#### Plan de recolección de datos

- La investigadora seleccionó el instrumento para identificar la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.
- La tesista revisó la validez del instrumento para aplicar a la población objetivo de la investigación.
- La investigadora envió el proyecto de tesis al Departamento de Investigación de FACSA y Comité de Ética de Investigación en Salud para su registro.
- La autora de este estudio envió una carta de presentación o solicitud al director Hospital II-1 Rioja, con la finalidad de que autorice y pueda brindar las facilidades respectivas para la aplicación de los instrumentos de dicho estudio.
- Se encuestó a los pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología, medicina y cirugía, que cumplieran con los criterios de inclusión.
- Se realizó la tabulación de datos conseguidos en el instrumento y se procesó los datos.
- La tesista analizó los datos registrados y realizó la comparación con otras investigaciones.

#### Instrumento: Encuesta

Las encuestas son un método utilizado para obtener datos sobre determinados temas. Se ejecuta dependiendo del método elegido por el investigador para determinar los objetivos planeados (56).

Para el presente estudio se aplicó un cuestionario (Anexo 2) para medir la calidad de cuidados de enfermería y un test de Likert (Anexo 3) para la satisfacción del paciente hospitalizado; asimismo, como técnica de recolección de datos se usó la encuesta.

Los cuestionarios se obtuvieron de la tesis “Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2023”, estudio realizado por Arias Y, Córdova M.

#### Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento	: Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería
Autora	: Arias Y, Córdova M (2021)
Objetivo	: determinar la calidad de cuidado de enfermería
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual / Físico
Validez y confiabilidad	: El análisis de la validez fue realizado mediante el procedimiento del método de Delphi o juicio de experto alcanzando un 97.33% de validación. La prueba de confiabilidad se realizó mediante la prueba Coeficiente de Cronbach o prueba piloto obteniendo un 0.88 la muestra que se tomó para realizar la prueba piloto fue 99 usuarios. El cuestionario consta de 36 ítems, dividido en 04 dimensiones (puntualidad en atención; trato humano; claridad en la información y cuidados estandarizados). Cada pregunta tuvo dos opciones (SÍ – NO), obteniendo los siguientes valores SÍ = 0 y NO = 1, haciendo un total de evaluación de 0 a 36 puntos. Se categorizó el cuestionario de la siguiente manera: mala de 0 – 12, regular de 13 – 24 y buena de 25 – 36 puntos (25).

#### Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento	: Cuestionario Servqual para evaluar el nivel de satisfacción del paciente
Autora	: Arias Y, Córdova M (2021)
Objetivo	: determinar el nivel de satisfacción del paciente
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual / Físico
Validez y confiabilidad	: El análisis de la validez fue realizado mediante el procedimiento del método de Delphi o juicio de expertos. La prueba de confiabilidad se realizó mediante la prueba Coeficiente de Cronbach o prueba piloto, obteniendo un 0.96; la muestra que se utilizó para realizar la prueba piloto fue de 90 usuarios. El cuestionario consta de 24 ítems, divididos en 04 dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Cada pregunta tuvo 3 opciones (bueno=3, regular=2 y malo=1). Se categorizó el cuestionario de la siguiente manera: insatisfecho de 24 a 39, satisfacción intermedia de 40 a 55 y satisfacción completa de 56 a 72 puntos (25).

### **3.5. Plan de análisis e interpretación de la información**

Para el análisis de datos se utilizó el software estadístico STATA 14, Microsoft Excel y Word. La presentación se ejecutó en cuadros estadísticos porcentuales, para el análisis inferencial se utilizó un nivel de significancia  $\leq 0.05$  y la prueba de chi cuadrado; asimismo, se evaluó los antecedentes y bases teóricas de la investigación. Para finalizar, se obtuvo resultados, conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Ventajas y limitaciones**

#### **Ventajas**

- Accesible geográficamente
- Disponibilidad del recurso humano que labora en el Hospital Rioja para aplicar la encuesta
- Los resultados obtenidos son acorde a la realidad
- Investigación económicamente accesible por ser un estudio descriptivo correlacional de diseño-corte transversal

#### **Limitaciones**

La principal limitación de esta investigación correlacional fue que los resultados no evidenciaron una existencia relacional entre las variables del estudio, puesto que los datos se recogen una sola vez y el tesista no puede asegurar que los resultados sean los mismos en otro momento.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este proyecto de tesis se registró en el Comité de Ética de Investigación en Salud de FACSA antes de ser ejecutado. Además, la investigación no fue realizada en juicio ético de los pacientes hospitalizados del Hospital Rioja; puesto que se informó del objetivo del estudio. Los pacientes firmaron su consentimiento informado (anexo 1), avalando la confidencialidad del instrumento de recolección de datos.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

**Tabla 1. Descripción de las variables**

	nº	(%)
<b>Edad</b>		
20 a 29 años	37	20,56
30 a 39 años	66	36,67
40 a 49 años	48	26,67
50 a 59 años	29	16,10
<b>Género</b>		
Femenino	148	82,22
Masculino	32	17,78
<b>Lugar de Procedencia</b>		
Rioja	77	42,78
Posic	4	2,22
Yorongos	12	6,67
Jerusalén	7	3,89
Yuracyacu	3	1,67
Nueva Cajamarca	21	11,67
Awajun	24	13,33
Naranjos	21	11,67
San Fernando	2	1,10
Otros	9	5,00
<b>Estado Civil</b>		
Soltera (o)	51	28,32
Casada (o)	19	10,56
Cónyuge	109	60,56
Viuda (o)	1	0,56
<b>Grado de Instrucción</b>		
Superior	48	26,66
Secundaria	68	37,78
Primaria	55	30,56
Sin Estudios	9	5,00
<b>Área de Hospitalización</b>		
Ginecología	117	65,00
Cirugía	41	22,78
Medicina	22	12,22
<b>Días Hospitalizado</b>		
Dos días	115	63,89
Tres días	46	25,56
Cuatro días	4	2,22
Cinco días	15	8,33

**Calidad de Cuidados**

Mala	0	0,00
Regular	11	6,11
Buena	169	93,89

**Nivel de Satisfacción**

Insatisfacción	0	0,00
Satisfacción Intermedia	5	2,78
Satisfacción Completa	175	97,22

Fuente: Instrumento aplicado a la muestra de estudio

En la tabla 01 se evidencia que, del total de encuestados, el 36.67% se encontró en el rango de edad de 30 a 39 años. Las mujeres fueron quienes participaron en mayor porcentaje durante la encuesta, con un 82,22%. Asimismo, del total de encuestados, el 42,78% son procedentes de la ciudad de Rioja. También, se observa que el 37,78% de los encuestados son de grado académico nivel secundaria. Además, se evidencia que el 65% de los encuestados fueron del servicio de ginecología y con respecto a los días de hospitalización el 63,89% de los encuestados estuvieron dos días. Finalmente, en la variable calidad de cuidados, los pacientes se encontraron en categoría buena en un 93,89% y, en la segunda variable nivel de satisfacción, los pacientes indicaron satisfacción completa con un 97,22%.

**Tabla 2. Calidad de cuidados de enfermería según dimensiones de pacientes hospitalizados**

	nº	(%)
<b>Puntualidad en la atención</b>		
Mala	0	0,00
Regular	139	77,22
Buena	41	22,78
<b>Trato Humano</b>		
Mala	0	0,00
Regular	3	1,67
Buena	177	98,33
<b>Claridad en la Información</b>		
Mala	0	0,00
Regular	11	6,11
Buena	169	93,89
<b>Cuidados Estandarizados</b>		
Mala	0	0,00
Regular	11	6,11
Buena	169	93,89

Fuente: Instrumento aplicado a la muestra de estudio

En la tabla 02, se muestra el análisis de resultados de la calidad de cuidados de enfermería según las dimensiones de pacientes hospitalizados. Del total de encuestados en la dimensión puntualidad de atención, el 77,22% indicó calidad regular; en la dimensión trato humano, el 98,33% lo consideró bueno; en la dimensión claridad de información, el 93,89% buena; mientras que en la dimensión cuidados estandarizados, el 93,89% buena.

**Tabla 3. Nivel de satisfacción según dimensiones de pacientes hospitalizados**

	nº	(%)
<b>Elementos Tangibles</b>		
Insatisfacción	0	0,00
Satisfacción Intermedia	6	3,33
Satisfacción Completa	174	96,67
<b>Fiabilidad</b>		
Insatisfacción	0	0,00
Satisfacción Intermedia	10	5,56
Satisfacción Completa	170	94,44
<b>Capacidad de Respuesta</b>		
Insatisfacción	0	0,00
Satisfacción Intermedia	30	16,67
Satisfacción Completa	150	83,33
<b>Seguridad</b>		
Insatisfacción	0	0,00
Satisfacción Intermedia	1	0,56
Satisfacción Completa	179	99,44
<b>Empatía</b>		
Insatisfacción	0	0,00
Satisfacción Intermedia	19	10,56
Satisfacción Completa	161	89,44

Fuente: Instrumento aplicado a la muestra de estudio

En la tabla 03, se presentó un análisis de resultados de la satisfacción del paciente según dimensiones. Del total de encuestados en la dimensión elementos tangibles, el 96,67% indica satisfacción completa; en la dimensión fiabilidad, el 94,44% indica satisfacción completa; en la dimensión capacidad de respuesta, el 83,33% satisfacción completa; en la dimensión seguridad, el 99,44% satisfacción completa; y en la dimensión empatía, el 89,44% satisfacción completa.

**Tabla 4. Relación entre las características sociodemográficas y calidad de cuidados de enfermería de los pacientes hospitalizados**

	Calidad de Cuidados				p – valor
	Regular		Buena		
	nº	%	nº	%	
<b>Edad</b>					0,109
20 a 29 años	1	2,70	36	97,30	
30 a 39 años	4	6,06	62	93,94	
40 a 49 años	6	12,50	42	87,50	
50 a 59 años	0	0,00	29	100,00	
<b>Género</b>					0,111
Femenino	11	7,43	137	92,57	
Masculino	0	0,00	32	100,00	
<b>Lugar de Procedencia</b>					0,403
Rioja	9	11,69	68	88,31	
Posic	0	0,00	4	100,00	
Yorongos	0	0,00	12	100,00	
Jerusalén	0	0,00	7	100,00	
Yuracyacu	0	0,00	3	100,00	
Nueva Cajamarca	1	4,76	20	95,24	
Awajun	0	0,00	24	100,00	
Naranjos	0	0,00	21	100,00	
San Fernando	0	0,00	2	100,00	
Otros	1	11,11	8	88,89	
<b>Estado Civil</b>					0,054
Soltera (o)	0	0,00	51	100,00	
Casada (o)	0	0,00	19	100,00	
Cónyuge	11	10,09	98	89,91	
Viuda (o)	0	0,00	1	100,00	
<b>Grado de Instrucción</b>					0,003
Superior	1	2,08	47	97,92	
Secundaria	10	14,71	58	85,29	
Primaria	0	0,00	55	100,00	
Sin Estudios	0	0,00	9	100,00	
<b>Área de Hospitalización</b>					0,457
Ginecología	9	7,69	108	92,31	
Cirugía	1	2,44	40	97,56	
Medicina	1	4,55	21	95,45	
<b>Días Hospitalizado</b>					0,203
Dos días	10	8,70	105	91,30	
Tres días	0	0,00	46	100,00	
Cuatro días	0	0,00	4	100,00	

Cinco días	1	6,67	14	93,33
------------	---	------	----	-------

Fuente: Instrumento aplicado a la muestra de estudio

En la tabla 04, se evidenció los resultados del análisis de relación entre las características sociodemográficas con la calidad de cuidados. Se encontró relación entre el grado de instrucción y la calidad de cuidados ( $p=0,003$ ), ya que se observa que los pacientes con menor instrucción académica tienen mayor satisfacción. Las demás características sociodemográficas (edad, género, lugar de procedencia, estado civil, área de hospitalización y días de hospitalización) no tuvieron asociación estadísticamente significativa con la calidad de cuidados. ( $p>0,05$ ).

**Tabla 5. Relación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados**

	Nivel de Satisfacción				p – valor
	Satisfacción Intermedia		Satisfacción Completa		
	nº	%	nº	%	
<b>Edad</b>					0,037
20 a 29 años	0	0,00	37	100,00	
30 a 39 años	0	0,00	66	100,00	
40 a 49 años	4	8,33	44	91,67	
50 a 59 años	1	3,45	28	96,55	
<b>Género</b>					0,292
Femenino	5	3,38	143	96,62	
Masculino	0	0,00	32	100,00	
<b>Lugar de Procedencia</b>					0,075
Rioja	3	3,90	74	96,10	
Posic	0	0,00	4	100,00	
Yorongos	0	0,00	12	100,00	
Jerusalén	0	0,00	7	100,00	
Yuracyacu	0	0,00	3	100,00	
Nueva Cajamarca	0	0,00	21	100,00	
Awajun	0	0,00	24	100,00	
Naranjos	0	0,00	21	100,00	
San Fernando	0	0,00	2	100,00	
Otros	2	22,22	7	77,78	
<b>Estado Civil</b>					0,341
Soltera (o)	0	0,00	51	100,00	
Casada (o)	0	0,00	19	100,00	
Cónyuge	5	4,59	104	95,41	
Viuda (o)	0	0,00	1	100,00	
<b>Grado de Instrucción</b>					0,103

Superior	0	0,00	48	100,00	
Secundaria	1	1,47	67	98,53	
Primaria	4	7,27	51	92,73	
Sin Estudios	0	0,00	9	100,00	
<b>Área de Hospitalización</b>					0,662
Ginecología	4	3,42	113	96,58	
Cirugía	1	2,44	40	97,56	
Medicina	0	0,00	22	100,00	
<b>Días Hospitalizado</b>					0,045
Dos días	1	0,87	114	99,13	
Tres días	4	8,70	42	91,30	
Cuatro días	0	0,00	4	100,00	
Cinco días	0	0,00	15	100,00	

Fuente: Instrumento aplicado a la muestra de estudio

En la tabla 05, se evidenció los resultados del análisis de relación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados. Se encontró relación entre la edad y la satisfacción del paciente ( $p=0,037$ ), debido a que se observa que a menor rango de edad la satisfacción se considera completa; también se encontró relación entre los días de hospitalizado y la satisfacción del paciente ( $p=0,045$ ), observándose que a mayor cantidad de días la proporción de satisfacción completa es más elevada. Las demás características sociodemográficas (género, lugar de procedencia, estado civil, grado de instrucción y área de hospitalización) no se asociaron con la satisfacción ( $p>0,05$ ).

**Tabla 6. Relación entre la calidad de cuidados y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados**

	Nivel de Satisfacción				p – valor
	Satisfacción Intermedia		Satisfacción Completa		
	nº	%	nº	%	
<b>Calidad de Cuidados</b>					0,189
Mala	0	0,00	0	0,00	
Regular	1	9,09	10	90,91	
Buena	4	2,37	165	97,63	

Fuente: instrumento aplicado a la muestra de estudio

En la tabla 6 se observa el análisis de la relación de calidad de cuidados y nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados. No existe relación significativa entre la calidad de cuidados y el nivel de satisfacción, dado que el p-valor es mayor a 0,05 ( $p=0,189$ ); sin embargo, llama la atención que el 97,63% de pacientes con buena calidad de cuidados tenían completa satisfacción y el 9,09% de regulares cuidados presentaron satisfacción intermedia.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión

En el estudio no se encontró relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidados y el nivel de satisfacción, pero se destaca que una buena calidad de cuidados refleja una satisfacción completa en los usuarios; por otra parte, la percepción de satisfacción puede variar según factores como el tamaño de muestra, el lugar de aplicación, el área y/o servicio. Asimismo, se encontró relación entre las características sociodemográficas edad y días de hospitalización con la variable satisfacción del paciente. También, la característica sociodemográfica grado de instrucción tuvo relación estadísticamente significativa con la variable calidad de cuidados. Por otro lado, se encontró que el nivel de satisfacción fue completa casi para la totalidad de los encuestados; de igual modo, para la calidad de cuidados fue buena.

La investigación no encontró relación significativa entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de pacientes hospitalizados en el área de ginecología, medicina y cirugía del Hospital Rioja; sin embargo, el porcentaje de medición de buena calidad de atención fue alto, igual que la satisfacción de los pacientes; esto debido a que la satisfacción del paciente se calculó con un instrumento global que mide la atención que brinda el personal de salud, la infraestructura y la capacidad de respuesta de la Institución Prestadora de Servicios de Salud según su capacidad resolutoria; y el Hospital Rioja, al ser un Establecimiento de Salud con infraestructura nueva, tiene la capacidad resolutoria tanto en equipos, recursos humanos, materiales e insumos y, por consiguiente, cumple con las expectativas de satisfacción de los usuarios hospitalizados. Este hallazgo es similar a lo encontrado por Clavo (57), quien no encontró relación significativa entre la satisfacción del paciente y el cuidado del enfermero; asimismo, menciona que la percepción de satisfacción del paciente es valorada por su propia experiencia al utilizar los servicios que oferta el Establecimiento de Salud, por lo que algunos usuarios la interpretan como un espacio seguro donde encontrarán cuidados, alivio a sus dolencias, mientras que otros la ven como el lugar donde aumenta su ansiedad e inquietud, por ello, el personal de salud debe brindar atención con trato humanizado. Discrepa con este estudio los hallazgos de Miranda (17) y Arias et al (22), quienes indican que hay relación significativa entre las variables estudiadas. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que los resultados de los estudios pueden variar debido a la diferencia de muestra, edad, lugar de aplicación (58). Tiene una explicación lógica y de sentido común que la calidad de un servicio y/o producto que cumpla con las necesidades demandadas por los usuarios (en el caso de los pacientes), reflejara una respuesta positiva a la satisfacción, he allí la importancia de la calidad de atención en los entornos sanitarios (59).

Se encontró relación entre la característica sociodemográfica edad y la variable satisfacción del paciente, donde a menor rango de edad mayor es la satisfacción. Este resultado discrepa de los hallazgos encontrados por Gonzales (60), Arredondo et al (30) y Noboa et al (14), quienes mencionan que a menor edad del paciente mayor es la probabilidad de estar insatisfecho o poco satisfecho. Además, estos investigadores mencionan que los pacientes

con mayor edad tienen mayor madurez emocional, por lo tanto, menos sentimientos negativos. Lo precisado en las primeras líneas del párrafo puede darse por factores como la accesibilidad a medios tecnológicos en la estancia hospitalaria, no tener enfermedades secundarias, los cambios fisiológicos y sociales, relaciones interpersonales, la idiosincrasia y la propia expectativa que tiene el usuario externo, considerando experiencias previas (61).

Asimismo, los días de hospitalización se relacionan significativamente con la variable satisfacción del paciente, donde a mayor tiempo de estancia mayor satisfacción. Este hallazgo se sustenta en el estudio realizado por Real et al (16), donde se indica que la satisfacción alta puede ser debido a que, durante su internamiento, el paciente estuvo acompañado de un familiar y por no haber tenido otras experiencias de hospitalizaciones. Discrepa con este hallazgo el estudio realizado por Pecho (29), quien indica que los pacientes que tienen más días pueden cambiar su percepción por el estrés acumulado. El hallazgo mostrado tiene una explicación en lo que describe Álvarez (62), al sostener que a mayor tiempo que el paciente se encuentre hospitalizado tiende a tener mayor estrés, soledad, sentimiento de abandono; sin embargo, este sentimiento negativo disminuye con la atención o nivel de acompañamiento o el lazo de fraternidad que genera con el personal de salud; y ello conlleva inevitablemente a tener una percepción satisfactoria de la atención que recibe.

En otra perspectiva, la característica sociodemográfica grado de instrucción tuvo relación estadísticamente significativa con la variable calidad de cuidados, donde a menor educación académica mayor satisfacción. Este hallazgo es similar a lo sustentado por Gonzales et al (9) y Tesen (23), quienes indican que los pacientes con grado de instrucción de secundaria o menos tenían mayor satisfacción. Esto puede deberse que al no tener experiencias previas o al no tener mayor expectativa, su nivel de satisfacción no es alto, puesto que la educación busca perfección y brinda sensación de seguridad (63). Por lo que se infiere que, al tener menor nivel educativo, el ser humano tiende a tener menor expectativa al momento de recibir un servicio.

Por otro lado, se encontró que el nivel de satisfacción fue completo casi para la totalidad de los encuestados. Estos hallazgos son similares a los encontrados por Bautista et al (24), quienes indican que más de la mitad de los pacientes encuestados están satisfechos. De igual manera, en otros estudios realizados en el ámbito peruano (8,18,25). Por otro lado, discrepan de estos estudios los hallazgos encontrados por Monzón (20), quien indicó que más de la mitad de los encuestados indica satisfacción intermedia. La satisfacción del paciente está sujeta a su percepción subjetiva e influye el nivel de recuperación a su enfermedad, además de la calidad de atención que recibió durante su estancia, el trato humano, respeto a su creencia religiosa, etnia, lugar de procedencia (64).

De igual modo, la calidad de cuidados fue buena para la casi totalidad de los encuestados. Estos hallazgos se justifican en los estudios encontrados por Salinas (27), quien encontró que la calidad de cuidados según las dimensiones de accesibilidad, confort, previsión,

confianza y monitoreo es percibida como buena. Asimismo, en el estudio realizado Menacho (26), donde se evidenció que la mayor parte de la muestra percibió a la calidad de cuidados como buena. Discrepa de estos resultados el hallazgo encontrado por Jaramillo (19) y Nieto et al (21), quienes indicaron que más de la mitad de los encuestados percibieron a la calidad de cuidados como regular. Es importante tener en consideración que la calidad de cuidados debe ser ejecutada como un proceso continuo, comprendiendo que las funciones que realiza el personal de enfermería son fundamentales en la recuperación del paciente y estas a su vez permitirán evaluar la calidad y seguridad que percibe el paciente en la institución prestadora de salud (31).

## **5.2. Conclusiones**

A lo largo de esta investigación, se han explorado diversos aspectos relacionados con la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados, con el propósito de comprender y extraer conclusiones relevantes. En este proceso, se han recopilado y analizado una amplia gama de datos, se han revisado estudios previos significativos y se han utilizado metodologías específicas para responder a las preguntas planteadas. Ahora se reflexiona sobre los hallazgos obtenidos y se extraen conclusiones fundamentadas que pueden ampliar el conocimiento existente sobre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados, además de proporcionar orientación para futuras investigaciones en este campo. A continuación, se presentan las conclusiones de este estudio:

El estudio no encontró una relación significativa entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un Hospital Rioja, 2023. A pesar que se observaron diferencias en percepción de satisfacción sobre la calidad de cuidados que recibía, estas no alcanzaron significancia estadística.

En relación con el primer objetivo específico, las mujeres fueron las que tuvieron mayor participación, esto es por motivo de que un alto porcentaje fueron del servicio de ginecología. Asimismo, la estancia hospitalaria que tuvo mayor índice de porcentaje fue de dos días. Con respecto al lugar de procedencia, fue el distrito de Rioja el de mayor recurrencia.

Con respecto al segundo objetivo específico, la dimensión de calidad de cuidados que obtuvo mayor porcentaje fue trato humano. Esto sugiere que el personal de enfermería se identifica, trata al paciente dignamente por su nombre sin adjetivos, muestra respeto a su cultura y religión, cuida su intimidad y brinda apoyo emocional. Sin embargo, la dimensión claridad a la información evidenció menor porcentaje.

En cuanto al tercer objetivo específico, la dimensión de satisfacción del paciente que obtuvo mayor frecuencia fue elementos tangibles. Esto indica que las instalaciones, equipos y camas del Hospital II-1 Rioja cumplen con las necesidades del paciente. Sin embargo, la dimensión que obtuvo menor frecuencia fue capacidad de respuesta.

Con respecto al cuarto objetivo específico, el grado de instrucción mostró relación significativa con la calidad de cuidados. Esto sugiere que los pacientes hospitalizados con menor instrucción académica tienen mayor satisfacción. Sin embargo, otras variables sociodemográficas, como: edad, género, lugar de procedencia, estado civil, área de hospitalización y días de hospitalización, no mostraron relación significativa con la calidad de cuidados.

Finalmente, en relación con el último objetivo específico, la edad y los días de hospitalización evidenciaron asociación significativa con la satisfacción del paciente. Esto sugiere que los pacientes que tienen menor rango de edad tienen mayor satisfacción con los cuidados recibidos; asimismo, los pacientes que tienen más días de hospitalización tuvieron mayor satisfacción. Sin embargo, las variables sociodemográficas como: género, lugar de procedencia, estado civil, grado de instrucción y área de hospitalización no mostraron relación significativa con la satisfacción del paciente.

### **5.3. Recomendaciones**

A partir de los resultados obtenidos en este estudio, se proponen diversas recomendaciones para fortalecer las políticas y programas relacionados con la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados. Estas sugerencias están orientadas a abordar las áreas críticas identificadas durante la investigación, con el objetivo principal de mejorar la comprensión y el apoyo en la promoción y aplicación de estrategias efectivas para gestionar la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados. Asimismo, se busca fomentar la creación de entornos más propicios para desarrollar una comprensión adecuada de estos aspectos, promoviendo prácticas y políticas que respalden la toma de decisiones informadas y la implementación efectiva de estrategias de intervención. En este sentido, se presentan las siguientes recomendaciones:

Para la comunidad científica, se incentiva a los investigadores a continuar explorando el estudio de la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado, con las diferentes muestras. Esto permitirá tener resultados más vastos y sólidos, lo que permitiría identificar otros factores que puedan influir en la calidad de atención a pacientes.

Para las autoridades de salud, se hace de conocimiento que es necesario realizar periódicamente evaluaciones, con la finalidad de valorar la calidad de cuidados que brinda el personal de enfermería y otros profesionales de la salud al usuario que se atiende en el Hospital Rioja; sobre todo con el propósito de determinar qué dimensiones de cuidados tienen menor satisfacción y, conforme a los resultados, implementar estrategias de mejora.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Oldland E, Botti M, Hutchinson AM, Redley B. A framework of nurses' responsibilities for quality healthcare — Exploration of content validity. *Collegian*. 1 de abril de 2020;27(2):150-63.
2. Lagoueyte Gómez MI. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud*. agosto de 2015;47(2):209-13.
3. Kieft RA, de Brouwer BBJM, Francke AL, Delnoij DMJ. How nurses and their work environment affect patient experiences of the quality of care: a qualitative study. *BMC Health Serv Res*. 13 de junio de 2014;14:249.
4. Xesfingi S, Vozikis A. Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Serv Res*. 15 de marzo de 2016;16:94.
5. Chandra S, Ward P, Mohammadnezhad M. Factors Associated With Patient Satisfaction in Outpatient Department of Suva Sub-divisional Health Center, Fiji, 2018: A Mixed Method Study. *Front Public Health* [Internet]. 2 de julio de 2019 [citado 26 de julio de 2024];7. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2019.00183/full>
6. Lizana Ubaldo DC, Quichiz Campos SA, Piscocoya Valdivieso F del C. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. 2018 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>
7. Orozco Morales SM, Vija Espitia MV. Deshumanización en la atención de enfermería hacia los pacientes en los servicios hospitalarios [Internet]. Universidad Santo Tomás; 2018 [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.usta.edu.co/handle/11634/10415>
8. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS Revista de Enfermería*. 30 de junio de 2020;5(14):1-9.
9. González Sánchez CR. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora [Internet] [bachelorThesis]. Loja: Universidad Nacional de Loja; 2020 [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/23632>
10. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro FJ, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 3 de diciembre de 2019;620-8.
11. Bautista Arocutipa RG. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Hospital MINSA II-1 Ilo 2019. Universidad José Carlos Mariátegui

- [Internet]. 2019 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/774>
12. Voces. Defensoría del Pueblo exige abastecimiento de medicamentos e insumos en hospitales de San Martín [Internet]. Diario Voces. 2020 [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://diariovoces.com.pe/defensoria-pueblo-exige-abastecimiento-medicamentos-e-insumos-hospitales-san-martin/>
  13. Yusefi AR, Sarvestani SR, Kavosi Z, Bahmaei J, Mehrizi MM, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nurs.* 27 de mayo de 2022;21(1):131.
  14. Noboa Mora CJN, Morohco Idrovo SEM. Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del sistema de salud ecuatoriano: implicaciones para la sostenibilidad y la sociedad. *Ibero-American Journal of Education & Society Research.* 14 de junio de 2024;4(S):9-15.
  15. Parrando Erazo MP, Reyes Rojas IM. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Boletín Semillero de Investigación en Familia.* 2020;2:52-60.
  16. Real-Delor RE, Vergara-Jara VJ. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados de un servicio de Clínica Médica del Paraguay. *Revista Peruana de Investigación en Salud.* 2021;5(2):83-90.
  17. Miranda Falcon SB. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en una institución de salud, Nuevo Chimbote, 2023. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2024 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135081>
  18. Ramos Ticllacuri B. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un establecimiento de salud Nivel II. Lima, 2023. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2023 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123179>
  19. Jaramillo Torre LB. Percepción de la calidad del cuidado y satisfacción del usuario del servicio de cirugía en un hospital MINSAs, 2022. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2022 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97356>
  20. Monzon Fuentes MP. Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022. Quality of nursing care and satisfaction of hospitalized patients in the general medicine service at a national hospital in Lima - 2022 [Internet]. 29 de diciembre de 2022 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7841>
  21. Nieto Armas JG, Sánchez Luna LM. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Universidad

Privada Antenor Orrego [Internet]. 2023 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10280>

22. Arias Sueldo YK, Cordova Borda ME. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN, LIMA – 2021. Universidad Autónoma de Ica [Internet]. 26 de agosto de 2021 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1198>
23. Tesen Medina RN. Herramientas de gestión de las enfermeras y percepción del cuidado desde la perspectiva del paciente- Hospital Belén, Lambayeque. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70641>
24. Bautista Beltran MC, Ramos Esquibel Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un Hospital Estatal de Lima, 2021. 26 de marzo de 2022 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/233>
25. Torres Sánchez MJ. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ, CUSCO – 2021. Universidad Autónoma de Ica [Internet]. 16 de agosto de 2021 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1168>
26. Menacho Carbajal KN. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en una institución de salud - Chimbote 2021. 8 de septiembre de 2022 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20768>
27. Salinas Caillagua YC. Cuidados de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados del HMYMV, Loja, 2021. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67793>
28. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *facsalud*. 16 de diciembre de 2020;4(7):11-22.
29. Pecho Nuñez NI. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. Universidad Nacional del Callao - Repositorio institucional - CONCYTEC [Internet]. 2020 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5334>
30. Arredondo Calderón SP, Moreno Arias GP. Factores sociodemográficos y la percepción de los pacientes de los pacientes sobre sus cuidados en un Hospital de Lima Norte, 2017. Universidad Católica Sedes Sapientiae [Internet]. 2019 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/655>

31. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Revista Médica Clínica Las Condes. 1 de mayo de 2018;29(3):278-87.
32. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan. 1 de septiembre de 2015;15(3):413-25.
33. Lescaille Taquechel M. Relación de la ética del cuidar y los modelos de enfermería con la persona y su dignidad. Revista Cubana de Enfermería. marzo de 2006;22(1):0-0.
34. OMS. Calidad de la atención [Internet]. [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
35. Dois-Castellón A, Bravo-Valenzuela P, Martínez-Pereira A, Dois-Castellón A, Bravo-Valenzuela P, Martínez-Pereira A. El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. Index de Enfermería. diciembre de 2022;31(4):250-4.
36. García Millán Á. La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. Revista Clínica de Medicina de Familia. febrero de 2009;2(6):275-9.
37. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. diciembre de 2008;34(4):0-0.
38. Lobo A, Dominguez K, Rodriguez J. Revista Ridec: Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense [Internet]. Enfermería21. [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>
39. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
40. Rodríguez-Eguizabal E, Gil-de Gómez MJ, San Sebastián M, Oliván-Blázquez B, Coronado-Vázquez V, Sánchez-Calavera MA, et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Gaceta Sanitaria. junio de 2022;36(3):232-9.
41. Miranda Braga M, Christello Coimbra VC, Portella Ribeiro J, Roggia Piexak D, Stein Backes D, Miritz Borges A. Revista Internacional de Enfermería Basada en la Evidencia. [citado 26 de julio de 2024]. Apoyo emocional ofrecido por el equipo de enfermería a pacientes hospitalizados. Disponible en: <http://www.index-f.com/evidentia/n40/ev7822.php>
42. Samuel MT. INFOcalSER: Investigación en Calidad del Servicio, Información y Productividad.: Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian

- [Internet]. INFOcalSER. 2011 [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
43. Naranjo Hernández Y, Jiménez Machado N, González Meneses L. Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba. Revista Archivo Médico de Camagüey. abril de 2018;22(2):231-43.
  44. CALISAYA LLATASI BR. Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado del servicio de Cirugía "A" del Hospital Manuel Núñez Butron de Puno - Abril - Julio 2015. 2016.
  45. Zarpán Salazar LJ, Alarcón Arana MY. Autonomía de la enfermera en su relación con el paciente desde los presupuestos de Ida Jean Orlando, 2014. 2015 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/356>
  46. Universidad Nacional del Sur. El Cuidado: IMOGEN KING. TEORIA DEL LOGRO DE METAS [Internet]. Departamento de Ciencias de la Salud. 2012 [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/imogen-king-teoria-del-logro-de-metas.html>
  47. Amezcua M. ¿Por qué afirmamos que la Enfermería es una disciplina consolidada? Index de Enfermería. diciembre de 2018;27(4):188-90.
  48. Freire GF, Tene LG, Granoble GM, Malpica DR, Martínez MG, Orozco CR. Enfermería como disciplina científica y humanística. Revista Científica de Enfermería. 15 de diciembre de 2021;(22):6-19.
  49. Moreno Monsiváis MG, Interrial Guzmán MG. Percepción del paciente acerca de su bienestar durante la hospitalización. Index de Enfermería. diciembre de 2012;21(4):185-9.
  50. Pacientes Hospitalizados [Internet]. [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.clinicalascondes.cl/INFORMACION-AL-PACIENTE/Derechos-y-deberes/Pacientes-Hospitalizados>
  51. Hernandez, Fernandez y Baptista- Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf [Internet]. [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
  52. Luna Figueroa Patricia Catherine. Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de medicina, hospital María Auxiliadora 2018. Repositorio Institucional - UIGV [Internet]. 12 de noviembre de 2018 [citado 26 de julio de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3321>
  53. <https://www.cun.es> [Internet]. [citado 26 de julio de 2024]. Edad. Diccionario médico. Clínica Universidad de Navarra. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico/terminos/edad>

54. Universidad de Chile. DEFINICION DE VARIABLES [Internet]. [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fmm828p/xhtml/TH.7.xml>
55. INE [Internet]. [citado 26 de julio de 2024]. Glosario de Conceptos. Disponible en: <https://www.ine.es/DEFine/es/concepto.htm?c=4486>
56. Salvador-Oliván JA, Marco-Cuenca G, Arquero-Avilés R. Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*. 27 de abril de 2021;44(2):e295-e295.
57. Clavo Perez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Hospital José Soto Cadenillas, Chota-2017. 11 de diciembre de 2019 [citado 27 de julio de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.unach.edu.pe/handle/20.500.14142/120>
58. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *facsalud*. 16 de diciembre de 2020;4(7):11-22.
59. Milian Garcia N, Cuerpo San Mateo M, Milian Garcia D, Skrypnichuk Untilova T, Solans Garcia L, Sanchez Pastor S. La importancia de la calidad de los cuidados de enfermería en las instituciones sanitarias. [Internet]. 2023 [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-importancia-de-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-las-instituciones-sanitarias/>
60. González Sánchez CR. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora [Internet] [bachelorThesis]. Loja: Universidad Nacional de Loja; 2020 [citado 26 de julio de 2024]. Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/23632>
61. Santiñá M, Prat A, Martínez G, Quintó L, Trilla A, Ángel Asenjo M. Influencia de la edad del paciente en la percepción de la calidad asistencial. *Rev Calidad Asistencial*. 1 de enero de 2004;19(4):238-42.
62. Alvarez Villaseñor AS. Medicina General y de Familia. 2020 [citado 26 de julio de 2024]. Nivel de ansiedad, depresión y estrés en pacientes hospitalizados en medicina interna en comparación con los de cirugía. Disponible en: <https://mgyf.org/nivel-de-ansiedad-depresion-y-estres-en-pacientes-hospitalizados-en-medicina-interna-en-comparacion-con-los-de-cirugia/>
63. León A. Qué es la educación. *Educere*. diciembre de 2007;11(39):595-604.
64. Galván Vanegas GA, Mañez Ortiz MÁ. Análisis del nivel de satisfacción de la atención de pacientes en el área de hospitalización clínica de un hospital oncológico de Guayaquil. *Rev Oncol Ecu*. 14 de abril de 2023;33(1):81-90.

## ANEXOS

### Anexo N°1 y 2: Instrumentos para la recolección de datos

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### “CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DE UN HOSPITAL DE RIOJA, 2023”

Yo (Nombres y Apellidos) .....

Identificado con DNI N°....., actualmente me encuentro en el servicio de hospitalización ..... del Hospital de Rioja.

He sido informada/o en forma detallada sobre el propósito del estudio de investigación titulado “Calidad de Cuidados de Enfermería y Nivel de Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados en un Hospital de Rioja”.

Acepto participar libremente y sin ninguna obligación en esta investigación.

Fecha y Hora: .....

.....  
Firma del participante

.....  
Elizabet Quispe Galoc  
Investigadora

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

**INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Estoy de acuerdo en participar del presente trabajo de investigación, que tiene como objetivo determinar la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital de Rioja. Siendo confidencial y para fines académicos.

**Acepto ( )**

**No acepto ( )**

**Firma:** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** El presente cuestionario trata sobre la calidad de cuidado que usted ha recibido durante su estancia hospitalaria. Se le harán preguntas sobre los cuidados brindados por el profesional de enfermería, pidiendo su opinión sobre el trato que ha recibido. Se le pide responder las siguientes preguntas, para ello, solo deberá marcar X en una alternativa por cada pregunta. Si tuviera alguna inquietud sobre alguna pregunta no dude en consultarla al examinador.

### DATOS PERSONALES

1. **Sexo:** Femenino ( )    Masculino ( )

2. **Procedencia:** .....  
.....  
.....

3. **Edad:** .....

4. **Grado de instrucción**

- a. Superior
- b. Secundaria
- c. Primaria
- d. Sin educación

5. **Estado civil**

- a. Soltero
- b. Casado
- c. Cónyuge
- d. Viudo

6. **Cuantos días estuvo hospitalizado**

- e. Dos días
- f. Tres días
- g. Cuatro días
- h. Cinco a más días

N°	ÍTEM	SI	NO
	<b>Puntualidad en la atención</b>		
1	Se le atiende cuando usted lo necesita		
	El tiempo de espera para ser atendido fue de 15 a 20 minutos, desde su solicitud o llamada al profesional de enfermería		
3	El tiempo de espera para ser atendido fue mayor de 20 minutos		
4	Su cuidado en el servicio se realiza en el tiempo adecuado		
5	Se le pone excusas para no atenderlo o resolverle alguna duda		
6	La atención brindada por el profesional de enfermería fue buena		
	<b>Trato humano</b>		
7	El profesional de enfermería se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención		
8	Se dirige hacia usted por su nombre o apellidos, sin usar apodos		
9	El profesional de enfermería lo trata con el respeto adecuado		
10	El profesional de enfermería protege su intimidad y/o pudor, cubriéndolo al atenderlo		
11	El profesional de enfermería muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención a usted, sus familiares o amigos		
12	El profesional de enfermería muestra paciencia ante sus insistencias o falta de entendimiento respecto algún procedimiento		
13	El profesional de enfermería le brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		

14	El profesional de enfermería aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
15	El profesional de enfermería protege la privacidad de su información		
16	El profesional de enfermería respeta los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario		
	<b>Claridad en la información</b>		
17	Escucha pacientemente lo que usted tiene que decir		
18	La forma de hablar del profesional de enfermería le hace sentir seguro y confiado		
19	El profesional de enfermería le explica sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
20	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
21	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		
22	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.		
23	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
24	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
25	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		
26	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
	<b>Cuidados estandarizados de enfermería</b>		
27	Se lava las manos antes y después de atenderlo		
28	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.		
29	Utiliza la historia clínica y otros formatos de registro al brindar atención		
30	Controla y registra sus signos vitales y le dice sus resultados		
31	Le informa los factores de riesgo encontrados		
32	El profesional de enfermería lo coloca en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
33	El profesional de enfermería realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
34	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		
35	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
36	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		

**CUESTIONARIO SERVQUAL PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Instrucciones: Marcar con una x dentro de los cuadros y una sola respuesta por pregunta

N°	ÍTEMS	Bueno	Regular	Malo
	<b>Elementos Tangibles</b>			
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones del hospital cómo considera que se encuentran en cuanto a limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentra las camillas y sillas del hospital?			
5	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
	<b>Fiabilidad</b>			
6	¿Cómo es la atención en el hospital?			
7	¿El personal de enfermería, cómo atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
8	¿Cómo considera usted que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
	<b>Capacidad de respuesta</b>			
9	¿Cómo considera que los trámites en el hospital son rápidos y sencillos?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
	<b>Seguridad</b>			
15	¿Cómo Ud. considera que le personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el hospital desempeño adecuadamente en el puesto que le ha asignado?			
19	¿Cómo considera que el hospital cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descrita?			
	<b>Empatía</b>			
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

**Anexo N°03:** Operacionalización de variables

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	RESULTADOS
Variable principal 1:  Calidad de Atención de Enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: cualitativa	La calidad de cuidados de enfermería es el conjunto de características y acciones que facilitan la restauración de salud del paciente, satisfaciendo sus necesidades según sus expectativas con los recursos humanos y optimización de materiales e insumos (35).	Se utilizó el instrumento elaborado y adaptado por Arias Y, Córdova M (2021). La operacionalización de la variable fue realizada por un cuestionario estructurado en 04 dimensiones (25).	Puntualidad en atención Trato humano Claridad en la información Cuidados estandarizados	Horario Citas Respeto Amabilidad Empatía Paciencia Tolerancia Comunicación Orientación Técnica Procedimiento Desempeño de enfermería	Escala ordinal	Mala 0 – 12  Regular 13 – 24  Buena 25 - 36
Variable principal 2:  Satisfacción del paciente	Tipo de variable según su naturaleza: cualitativa	Para la satisfacción de un paciente intervienen diversos factores que causan la percepción de calidad. El usuario determina si el servicio recibido tiene características para su grado confortable (61).	Se utilizó el instrumento Servqual que está basado en el Modelo de Parasuraman y adaptado por Arias Y, Córdova M (2021). La operacionalización de la variable fue realizada por un cuestionario estructurado en 05 dimensiones (25).	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura Limpieza Presentación del personal Sencillez de tramite Continuidad Respeto Claridad Disposición Tiempo de atención Confianza Disposición Tiempo de atención Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	Escala ordinal	Insatisfecho 24 – 39  Satisfacción intermedia 40 – 55  Satisfacción completa 56 - 72

**Anexo N°04:** Operacionalización de variables sociodemográficas

<b>Datos sociodemográficos</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Categoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Clasificación</b>	<b>instrumento</b>
<b>Edad</b>	“Es la mención del tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo” (62).	Años	20 a 29 30 a 39 40 a 49 50 a 69	Cuantitativa, politómica, nominal.	Encuesta
<b>Sexo</b>	“Condición de un organismo que distingue entre masculino y femenino” (63).	Genero	Masculino Femenino	Cualitativa, dicotómica, nominal.	
<b>Procedencia</b>	“Registro de dirección en el sistema de gestión hospitalaria” (64).	Lugar	Rioja Posic Yorongos Segunda Jerusalén Yuracyacu Nueva Cajamarca Awajun Naranjos San Fernando Otros	Cualitativa, politómica, nominal.	
<b>Estado civil</b>	Situación jurídica de una persona en relación a la familia y sociedad	Situación jurídica	Soltero Casado Cónyuge Viudo	Cualitativa	
<b>Nivel de Instrucción o Grado de educación</b>	“Es el grado más alto de estudios que una persona ha cursado o alcanzado en su formación profesional” (65).	Estudios	Superior Secundaria Primaria Sin estudios	Cualitativa, politómica, nominal.	
<b>Tiempo</b>	“Período determinado durante el que se realiza una acción o se desarrolla un acontecimiento” (66).	Tiempo de hospitalización	Dos días Tres días Cuatro días Cinco días a mas	Cuantitativa	

**Anexo N°05:** Matriz de consistencia

**Título:** “Calidad de Cuidados de Enfermería y Nivel de Satisfacción de Pacientes Hospitalizados en un hospital de Rioja, 2023”

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un Hospital de Rioja, 2023?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en un Hospital de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es la mayor frecuencia de las dimensiones de calidad de cuidados de enfermería percibido por pacientes en un Hospital de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es la mayor frecuencia de las dimensiones de la</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un Hospital Rioja, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en un Hospital de Rioja, 2023. Determinar la mayor frecuencia de las dimensiones de calidad de cuidados de enfermería percibido por pacientes en un Hospital de Rioja, 2023. Identificar la mayor frecuencia de las dimensiones de la satisfacción</p>	<p><b><u>Hipótesis afirmativa</u></b> H1: Existe relación significativa entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital de Rioja, 2023</p> <p><b><u>Hipótesis Nula</u></b> H0: No existe relación significativa entre la calidad de cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital de Rioja, 2023</p>	<p><b><u>Variable principal</u></b> <b>1:</b> calidad de cuidados de enfermería</p> <p><b><u>Variable principal</u></b> <b>2:</b> Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados</p>	<p><b><u>Enfoque de la investigación:</u></b> cuantitativa</p> <p><b><u>Tipo de investigación:</u></b> Descriptivo correlacional</p> <p><b><u>Diseño de estudio:</u></b> Observacional (no experimental)</p> <p><b><u>Nivel o alcance:</u></b> Correlacional</p> <p><b><u>Instrumento de recolección de datos</u></b> Cuestionario</p>

<p>satisfacción de los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es la asociación entre las características sociodemográficas y el nivel de calidad de cuidado de enfermería percibido por los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es la asociación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción de los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023?</p>	<p>de los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023.</p> <p>Identificar la asociación entre las características sociodemográficas y el nivel de calidad de cuidado de enfermería percibido por los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023.</p> <p>Identificar la asociación entre las características sociodemográficas y el nivel de satisfacción de los pacientes en un Hospital de Rioja, 2023.</p>			
--	---	--	--	--