



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA
SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA
DEL HOSPITAL SAN JOSE, CHINCHA 2021”.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Salud pública, Salud ambiental y satisfacción con los servicios de salud

Presentado por:

**Rhut Mercedes, Cutire Lopez
Rosa Angelica, Lima Ambrosio**

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de

Licenciada en Enfermería

Docente asesor:

Dra. Juana Marcos Romero
Código Orcid N° 0000000205452386

Chincha, Ica, 2021

Asesor

DRA. JUANA MARCOS ROMERO

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Susana Atuncar Deza

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado primeramente a mi Padre Celestial y luego a las personas más importantes en mi vida mi amado esposo Arturo, mis amados hijos Danahe y Cedric que son mi inspiración, mi mayor motivación ustedes mis padres Paula y Melquiades por su apoyo incondicional por ultimo a mis hermanos Mirian, Richard y Margareth que desde inicios de mi carrera profesional fueron un ejemplo para seguir mis logros académicos con éxito. Gracias los amo.

Rhut Mercedes Cutire Lopez

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a Él eh logrado concluir mi carrera, a mis padres y hermanos que estuvieron a mi lado brindándome apoyo, a mi enamorado Brahallan por sus palabras de motivación, confianza y por todo el apoyo incondicional que me brinda; y todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Rosa Angelica Lima Ambrosio

AGRADECIMIENTOS

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos que corresponden a otras personas. En este caso nuestro más sincero agradecimiento a la Dra. Juana Marcos Romero, de la Universidad Autónoma de Ica. Gracias por su amabilidad, su tiempo y sus ideas.

Por su orientación y atención a nuestras consultas sobre metodología, nuestro agradecimiento a la Dra. Luz Vargas Casilla, al Mg. Willy Sucapuca Ardiles y a la Lic. Paula Cori Quisocala a todos ellos por el apoyo en nuestra validación y aportes positivos realizados.

A nuestras docentes universitarios por inculcarnos sabiduría y amor por nuestra carrera profesional. Pero un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales. Una parte de nuestra vida se siente agradecida a nuestro padre celestial por ser quien somos hoy por nuestras decisiones correctas. Tenemos un profundo agradecimiento a nuestros amados padres y nuestros amados hermanos por todo el amor, el apoyo incondicional durante nuestros estudios universitarios aun después han estado ahí para darnos los mejores alientos para seguir perseverante para lograr nuestras metas.

Gracias a nuestros amigos, que siempre nos han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta profesión.

A todos, muchas gracias.

Rhut M. Cutire Lopez y Rosa A. Lima Ambrosio

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de la atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital San José de Chincha-2021.

Material y método:

Se utilizan tipos cuantitativos, niveles de descripción de correlación y metodologías de no diseño de experimentos. Nuestra población censal consta de 18 usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital San José; como técnica se usó la encuesta siendo el instrumento la hoja de cuestionario que ocupamos para recoger los datos de “calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del cliente hospitalizado en el servicio de medicina”.

Resultados:

Mostraron una correlación media positiva de Rho de Spearman = 0,555 entre los componentes de calidad de la atención del personal de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital San José de Chincha-2021.

Conclusiones:

Finalmente, se puede concluir la calidad de la atención del personal de enfermería está significativamente relacionada con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San José de Chincha-2021.

Palabras clave:

Calidad, usuario-paciente, satisfacción, eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

Objective:

To determine the relationship between the quality of nursing staff care and the satisfaction of the hospitalized user in the medicine service of the San José de Chincha-2021 hospital.

Material and method:

Quantitative types, levels of description of correlation and methodologies of no design of experiments are used. Our census population consists of 18 hospitalized users of the medicine service of Hospital San José; As a technique, the survey was used, the instrument being the questionnaire sheet that we used to collect data on “quality of care of the nursing staff and the satisfaction of the hospitalized client in the medical service”.

Results:

They showed a positive mean correlation of Spearman's $Rho = 0.555$ between the components of quality of nursing care with the satisfaction of the hospitalized user in the medicine service of the San José de Chincha-2021 hospital.

Conclusions:

Finally, it can be concluded that the quality of nursing staff care is significantly related to the satisfaction of the hospitalized user in the medicine service of the San José de Chincha-2021 Hospital.

Keywords:

Quality, user-patient, satisfaction, efficiency and effectiveness.

INDICE GENERAL

	Dedicatoria	iii
	Agradecimiento	iv
	Resumen	v
	Palabras claves	v
	Abstract	vi
	Índice general.	vii
	Índice de figuras y de tablas	ix
I.	INTRODUCCIÓN	13
II.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
	2.1. Descripción del Problema	16
	2.2. Pregunta de Investigación General	17
	2.3 Preguntas de Investigación Específicas	17
	2.4 Justificación e importancia	18
	2.5 Objetivo General	18
	2.6 Objetivos Específicos	18
	2.7 Alcances y Limitaciones	19
III.	MARCO TEÓRICO	
	3.1. Antecedentes	20
	3.2. Bases teóricas	24
	3.3. Marco conceptual	24
IV.	METODOLOGÍA	
	4.1 Tipo y Nivel de la Investigación	37
	4.2 Diseño de la Investigación	38
	4.3 Operacionalización de Variables	39
	4.4 Hipótesis general y específicas	41
	4.5 Población y muestra	42
	4.6 Técnicas e instrumentos de	

	recolección de información	43
	4.7 Técnicas de análisis e interpretación de datos	46
V.	RESULTADOS	
	5.1 Presentación de resultados	47
	5.2 Interpretación de resultados	81
VI	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
	6.1 Análisis descriptivos de los resultados	88
	6.2 Comparación resultados con marco teórico	95
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	100
	ANEXOS	104
	Anexo 1: Matriz de consistencia	105
	Anexo 2: Instrumento de medición	108
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	113
	Anexo 4: Base de datos SPSS	116
	Anexo 5: Documentos administrativos	118
	Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud	119

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentajes de la edad del usuario hospitalizado	48
Figura 1. Porcentajes del sexo del usuario hospitalizado	49
Figura 3. La enfermera está guiando al paciente	50
Figura 4. Porcentaje de las enfermeras	51
Figura 5. Porcentaje de las enfermeras (os) se identifican	52
Figura 6. Porcentaje las enfermeras (os) lo llaman por su nombre	53
Figura 7. Porcentaje de la enfermera lo llama número de cama	54
Figura 8. Porcentaje si pueden las enfermeras mirarlo directamente	55
Figura 9. Porcentaje si ud. Cree que su pronta recuperación	56
Figura 10. porcentaje sobre las enfermeras (os) le explican	57
Figura 11. Porcentaje son amables las enfermeras	58
Figura 12. Porcentaje son amables las cuando lo atienden	59
Figura 13. Porcentaje si ud., tiene mucho dolor	60
Figura 14. Porcentaje usted se puede movilizar por si solo	61
Figura 15. porcentaje cuándo ud., no puede realizar por si solo	62
Figura 16. Porcentaje si necesita atención y llama a una enfermera	63
Figura 17. Porcentaje ambiente hospitalario le brinda privacidad	64
Figura 18. Porcentaje las enfermeras cuidan de ud	65
Figura 19. Porcentaje las enfermeras (os) muestran inquietud	66
Figura 20. Porcentaje el ambiente donde ud., está hospitalizado	67
Figura 21. Porcentaje el ambiente donde ud., está hospitalizado	68
Figura 22. Porcentaje el ambiente hospitalizado limpio	69
Figura 23. Porcentaje cuando se les observa, esté limpio	70
Figura 24. Porcentaje el ambiente donde ud., ordenado	71
Figura 25. Porcentaje si el área es ruidosa	72
Figura 26. Porcentaje cuando descansas	73
Figura 27. Porcentaje observa que las enfermeras	74
Figura 28. Porcentaje las enfermeras respetan sus costumbres	75
Figura 29. Porcentaje está satisfecho	76
Figura 30. porcentaje es cómoda su estadía en el hospital	77

Figura 31. Porcentaje responde con palabras sencillas	78
Figura 32. Porcentaje la enfermera le permite expresar	79
Figura 33. Porcentaje las enfermeras las tratan afectuosamente	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad de las dos variables	45
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variables	45
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad satisfacción del usuario	45
Tabla 4 Validación del instrumento a través de Juicio de expertos	45
Tabla 5 Edad de los usuarios hospitalizados	47
Tabla 6 Sexo de los usuarios	49
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes del personal de enfermería	50
Tabla 8 personal de enfermería al ingresar	51
Tabla 9 La enfermera lo recibirá cuando ingrese al área	52
Tabla 10 La enfermera lo llama por su nombre	53
Tabla 11 La enfermera lo llamará con el número de su cama	54
Tabla 12 La enfermera hace gestos amistosos cuando le habla	55
Tabla 13 su recuperación dependerá de la enfermera	56
Tabla 14 Las enfermeras le explican sobre los procedimientos	57
Tabla 15 La enfermera le ayuda durante el procedimiento	58
Tabla 16 Las se muestran amables al momento de atenderlo	59
Tabla 17 Si Ud., tiene mucho dolor lo atiende la enfermera	60
Tabla 18 Usted se puede movilizar por si solo	61
Tabla 19 no puede realizar actividad las enfermeras ayudan	62
Tabla 20 Cuándo Ud., tiene alguna necesidad	63
Tabla 21 Observa Ud., que el ambiente hospitalario es adecuado	64
Tabla 22 se preocupan por su privacidad	65
Tabla 23 Le brindan los alimentos según la indicación	66
Tabla 24 El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado	67
Tabla 25 El ambiente donde Ud., está hospitalizado	68
Tabla 26 El ambiente hospitalizado, lo observa limpio	69
Tabla 27 Observándose a sí mismo, está limpio	70
Tabla 28 El ambiente donde Ud., se encuentra ordenado	71

Tabla 29 Las enfermeras están interesadas en reducir el ruido	72
Tabla 30 La enfermera interrumpe repetidamente su descanso	73
Tabla 31 Tenga en cuenta que a la enfermera le preocupa	74
Tabla 32 Las enfermeras respetan sus costumbres	75
Tabla 33 Se siente tranquilo (a) con la atención	76
Tabla 34 Su estancia durante la hospitalización es cómoda	77
Tabla 35 Cuando le pregunte con palabras sencillas	78
Tabla 36 La enfermera le permite expresar	79
Tabla 37 Cuando su familia lo visita los trata afectuosamente	80
Tabla 38 Prueba de normalidad de las variables	88
Tabla 39 Una correlación significativa entre los factores	89
Tabla 40 Correlación significativa entre la dimensión Técnico-científico Con la satisfacción del usuario hospitalizado	91
Tabla 41 Correlación significativa entre la dimensión humana con la Satisfacción del usuario hospitalizado	92
Tabla 42 Correlación significativa entre la dimensión entorno con la Satisfacción del usuario hospitalizado	94

I. INTRODUCCIÓN

La calidad está recibiendo cada vez más atención y se debe al hecho de que está presente la esencia de toda la actividad humana. Es por ello que urge transformar y desarrollar los servicios de salud a un nivel competitivo y de alta calidad, principalmente para la satisfacción de los pacientes durante el tratamiento médico.

La investigación de la calidad del servicio es una prioridad incluso estratégica para los profesionales de la salud en el nuevo milenio. (Estudiantes cuarto año, 2004)

La satisfacción es una medida de eficacia e incluso un control objetivo de la calidad de los servicios de salud. La satisfacción es el resultado de un trato humano, personalizado y familiar, que les hace sentir que son personas únicas porque se satisfacen sus necesidades especiales y se consigue su bienestar. Por otro lado, especialmente en el campo de la enfermería, la satisfacción es "una medida que hace que los pacientes estén satisfechos con los cuidados y sus expectativas de resolución de problemas de salud".

La satisfacción del usuario es un indicador del nivel de atención brindado en los servicios de salud. Conocer el nivel de Satisfacción mejorará las deficiencias y reafirmará las fortalezas para desarrollar un Sistema de Salud que brinde la Calidad de atención que lo requiera.

"La satisfacción es un fenómeno determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales. Por lo tanto, la definición de satisfacción varía con el origen social. El término de satisfacción se fundamenta en la diferencia en medio de las expectativas de

los pacientes y sus percepciones de los servicios que reciben. Por medio de este Así, junto con la percepción subjetiva anteriormente esperada, configura la expresión de la calidad del servicio.

El profesional de enfermería, al interactuar se convierte en un terapeuta importante, cómo promover el cuidado y la recuperación del paciente, como señala Florence en sus notas de enfermería: “una enfermera debe ser una persona de la que se puede uno fiar, en otras palabras, capaz de ser enfermera de confianza”. (Nightingale , Cienc. enferm. vol.21 no.1 Concepción abr. 2015, pág. 141)

Depende no solo de la satisfacción del usuario en el servicio, sino también de las expectativas. Los usuarios quedan satisfechos cuando el servicio cumple o supera las expectativas. Los usuarios pueden lograr un rendimiento relativamente bajo si sus expectativas son bajas o si el acceso al servicio está restringido.

Por este motivo, a través de esta investigación es dar a conocer los resultados, en los cuales contribuyan al fortalecimiento en calidad de atención y la satisfacción del usuario, así también llamar a la reflexión al profesional de enfermería y al equipo de Salud que está en contacto con el paciente en el servicio de medicina.

Por esta razón, hoy es sustancial que los trabajadores de la salud desarrollen capacidades que les permitan brindar a los individuos una atención de la más alta calidad humana y segura, con los recursos accesibles que; apoyándose además en las capacidades de comunicación, técnicas y para beneficiar en el proceso de recuperación de los individuos. Correspondiente a la enfermera profesional debe fomentar una relación interpersonal con los pacientes, expresando comprensión, respeto y correlación, completando elementos de comunicación y escucha activa, que permitan a las personas

distinguir a un profesional involucrado en su cuidado, generando así un cambio más radical en la calidad de la atención.

Este estudio tiene como propósito de tomar importancia en la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario que juegan un papel muy importante.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción Del Problema

La calidad de la atención y la satisfacción del cliente son 2 conceptos diferentes y, comúnmente, engañosos. La satisfacción podría ser vista como una evaluación personal, de cambios que obedecen a varios componentes, en lo que la calidad del servicio puede verse como una evaluación impersonal, lo cual significaría una evaluación muchísimo más firme. (Uwiener, 2018)

A continuación, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define: Brindamos servicios, minimizamos el riesgo de efectos iatrogénicos, maximizamos la satisfacción del paciente con el proceso y logramos los mejores resultados. (OMS, 2016)

Podría decirse que la calidad de la prestación de servicios de salud es una preocupación importante en la gestión del sector. No solo buscamos optimizar las capacidades institucionales de las instituciones y unidades sectoriales, sino que como cenizas de todos los procesos, sobre todo, debemos promover y proteger la salud como un deber ineludible de la nación de la vida. Debe ser de un individuo.

El personal de enfermería no se integra en la calidad y la atención para llegar a los usuarios, alejados de la esencia, debido a las diversas actividades y la falta de identidad con la profesión. En algunas situaciones, los clientes no se sienten frustrados por la atención que reciben por miedo, pero estas instalaciones no brindan los resultados esperados de servicios médicos, confiabilidad y confiabilidad.

En el Hospital San José de la provincia de Chincha, Ica, no se ha realizado una encuesta para evaluar la atención del personal de enfermería y mostrar si los usuarios están satisfechos con la atención que reciben.

Como resultado de lo anterior, la formulación del problema se determina de la siguiente manera:

2.2. Pregunta De Investigación general:

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san Jose, chincha 2021?

2.3. Preguntas De Investigación específicas:

PE1:

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san Jose, chincha 2021?

PE2:

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san Jose, chincha 2021?

PE3:

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san Jose, chincha 2021?

2.4. Objetivo general:

- Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san Jose, chincha 2021.

2.5. Objetivos específicos:

OE1:

- Identificar la relación entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san Jose, chincha 2021.

OE2:

- Analizar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san Jose, chincha 2021.

OE3:

- Determinar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san Jose, chincha 2021.

2.6. Justificación E Importancia:

En la presente investigación tiene relevancia social por que beneficiara tanto a los trabajadores de salud como a los usuarios hospitalizados en el Hospital San José de Chincha, a poder dar una adecuada calidad de atención; la finalidad de la presente investigación es dar a conocer de cómo podemos brindar tanto como calidad de atención y satisfacción al usuario y así poder contribuir a su pronta mejoría de salud.

2.7. Alcances Y Limitaciones:

2.7.1. Alcances

Alcance social: Los relacionados en la averiguación fueron relacionados los usuarios hospitalizados del servicio de medicina del hospital San José de Chincha-2021.

Alcance espacial o geográfico: El servicio de medicina del Hospital San José de Chincha está ubicado geográficamente en la provincia de Chincha del Departamento de Ica - Perú.

Alcance temporal: El estudio se llevó a cabo desde Mayo hasta octubre del año 2021, realizándose la aplicación del instrumento en el mes de junio.

2.7.2. Limitaciones

En las limitaciones encontradas fueron que se planteó accionar nuestro instrumento en junio, pero por motivos de la pandemia no pudimos realizarlo en el mes establecido, por lo cual se llevó a cabo en el mes de julio, además de tener algunos percances en el avance por motivos de la cuarentena como fueron la negación de usuarios hospitalizados en el hospital San José de Chincha y la poca disponibilidad de información bibliográfica del tema, en el ámbito nacional.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

3.1.1 A nivel internacional:

Mongui, (2015) en su tesis titulada "Percepción de la atención médica en una población con discapacidad física motora que asiste a la fundación APRILP", está ubicado en el municipio de La Plata en Buenos Aires, Argentina. Su propósito fue explicar la observación de la calidad asistencial de las personas con discapacidad física y motora que participan en la Fundación APRILP. Se realizó un análisis observacional y transversal detallado en 110 personas a través de un estudio de trastornos del movimiento, accesibilidad mental, estabilidad, puntualidad y, en general, un enfoque cuantitativo. Según sus resultados, el 39,1% de los encuestados que se marchan de casa en lugar de lejos, el 61,8% y el 45% que encuentran complicado el trayecto de admisión y movilización en la instalación, se sienten incómodos por las sillas, camas y camillas. Su estado de discapacidad, y el 59,1%, no respetó su privacidad durante las consultas médicas. Concluyó que la satisfacción general fue de un 40% de satisfacción con el servicio.

Pinheiro, (2014) en su trabajo de tesis "La percepción de la calidad de la atención de la satisfacción del cliente vinculada a la salud familiar en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil, tiene como objetivo determinar la interacción entre la calidad de la atención y la percepción del usuario de las tácticas de salud en el municipio de Ibikuy. Su trabajo fue descriptivo, no experimental, correlacionado y transversal. Esto se hizo con una muestra de 210 usuarios. Como resultado, el 43% de los usuarios encuestados concluyó que la

mala calidad de la atención era muy insatisfecha y que existía una interacción entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente.

Pedraza et al. (2014), En su análisis titulado "Componentes determinantes de la calidad de los servicios de salud en México: Un caso de investigación e identificación de factores que determinan la calidad de los servicios médicos por parte de los clientes de un hospital de enfermería en Tamaulipas, México. Esto se hizo mediante tácticas de análisis de casos. La forma se aplicó utilizando SERVQUAL con ciertos cambios. Sus resultados muestran que la calidad del servicio investigado se evaluó en torno a cuatro factores: procedimiento del paciente y empatía, velocidad, latencia, estabilidad y limpieza. Concluye que la utilización del equipo es la dimensión menos apreciada por los usuarios.

3.1.2 A nivel nacional:

(Vía Puente, Lorenza Mercedes) El propósito general de esta investigación es saber el "Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal cliente externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao 2017." La investigación tiene un grado sustantivo, comparativo, un diseño no empírico y detallado. La muestra está compuesta por el personal de la Marina de 108 Perú que coincide con un grado de confianza del 100%, para obtener el estudio documental de la información en satisfacción con la calidad de la encuesta y las percepciones expectativas del ServQal y las percepciones del cliente fuera del marino, oficiales y no oficiales de la flota de la flota de Perú, desarrollado en el ejercicio de las herramientas: formas de 22 cuestiones de expectativas y 22 problemas de percepción, en la escala de Likert (escala numérica del 1 al 7), que tienen información expresada en la satisfacción con la atención del área de

salud observada por el exterior. El personal del cliente, a través de la evaluación de los diversos tamaños de calidad (confiabilidad, capacidad de respuesta, estabilidad, empatía, puntos tangibles), cuyos resultados son gráficamente y textuales. La intención de los instrumentos se realizó a través de estadísticas de prueba alfa de cronbach, cuyos valores obtenidos después de la solicitud 0.928, que es un nivel de fiabilidad de la herramienta y, a este respecto, al total de las dimensiones de evaluación de la calidad de 56.80% representan satisfacción, A diferencia del 43.20% del área de salud observada por el usuario externo de la Marina de Guerra del Perú.

Zamora et al. (2016), En su indagación "Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en el establecimiento de atención primaria de obstetricia / ginecología de consulta", El objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en la consulta de Ginecología-Obstetricia del Nosocomio de la Solidaridad Comas en Lima, Perú. Realizó estudios observacionales no experimentales o estudios anónimos utilizando instrumentos SERVQUAL adaptados, y sus resultados muestran que las observaciones de la calidad de la atención alcanzaron un consenso del 87,65%. La satisfacción del usuario externo con la consulta externa fue de 87,55 consensos.

Sánchez, (2016) en su tesis titulada " Calidad de atención y satisfacción del cliente, en atención de parto del Servicio de hospitalización de Obstetricia del Nosocomio Iquitos " Cesar Garayar García ", mayo y 2016", Fijar metas. Determinar la calidad y el nivel de satisfacción del cliente. El tipo de encuesta fue cuantitativa. El diseño no fue un tipo de correlación experimental. La muestra estuvo formada por 91 usuarios. El método utilizado para recopilar los datos fue el registro. Entre esos resultados, la puntuación se

mantuvo buena en 57,1% en comparación con la calidad de la atención, con los predominantes logrando 0% para bien y para mal. En cuanto a la satisfacción, en general, no están completamente satisfechos, el 99% están satisfechos, muchos están satisfechos y el 0% están satisfechos.

Huerta (2015) en su tesis " Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015", Metas sugeridas: el Arzobispo Loayza, un tema médico de los Paramédicos Nacionales, asistió para determinar la satisfacción del usuario. El diseño de su estudio fue cualitativo, dibujado y de gran diámetro. La satisfacción del usuario se midió mediante una encuesta SERVPERF personalizada. Los resultados mostraron que el 92.2% de los usuarios estaban satisfechos con el servicio y el 80% de los usuarios estaban satisfechos con la confiabilidad, seguridad, empatía y aspectos secundarios, yo estaba aún más insatisfecho, muy insatisfecho y muy insatisfecho.

3.1.3 A nivel Local:

PHILLIP J. NECIOSUP (2014) ICA, En las conclusiones con respecto al índole existió una armonía similar de exigencia insatisfecha en el apego femenino como en lo masculino, con 38,6% y 34,2% precisamente, para la metropolitana de daño se tomó como reseña el condición masculino, encontrándose un amenaza de reclamación insatisfecha mínimamente sublime para las mujeres, estadísticamente grano simbólico. El tipo de seguro con más frecuencia fue el SIS, con un 60,1%, de los cuales 66,2% afirmó sumar con referencia; mientras que 31,8% no cuenta con nadie tipo de verdadero.

Con respecto a otras categorías de serio, el 5,9% cuenta con ESSALUD y el 1,6% cuenta con FOSPOLI.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1 Calidad de atención:

Calidad de atención:

El origen del término de calidad del griego comienza a Kalos, tiene excelente y muy similar y se ha transferido a Latin como Qualitas, lo que lo define en los diccionarios como toda una característica que contribuye al camino de cualquier persona. En la actualidad, la "calidad" se define como un funcionamiento completo, las características o el comportamiento de un servicio prestado producido correctamente, que pueden realizar el pago de las necesidades del consumidor. "Es un concepto transmitido parcial que cada persona puede tener su propia consideración o sobre el valor sobre el producto u ocupación en argumento". (Cebrian, 2004)

Pero buscando una mejor forma del término y revelador de salud, vemos qué calidad se refiere a diferentes aspectos en el movimiento de una organización: el producto o servicio, proceso, expansión o sistema de servicios o un bien, es el período de satisfacción en el Características del producto con respecto a los requisitos del usuario. La expectativa de calidad se basa en ofrecer una profesión o producto de acuerdo con los requisitos de un paciente más de lo esperado. Conozca las necesidades de los clientes conscientes en todos los aspectos. Calidad emisora que consiste en mantener las expectativas de salud óptimas, logrando los mejores resultados con un riesgo cero

iatrogénico, para la máxima satisfacción del cliente en dicho proceso. ¿Qué necesitas tres elementos:

- Dimensión en el científico-técnico.
- Dimensión en el interpersonal.
- Dimensión en el entorno

4.1.1.1 Dimensiones de la Calidad

Existen varias sugerencias analíticas de calidad en vitalidad, que Donabedian Avedis establece tres dimensiones: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, entre el proveedor y el cliente y el contexto o el alcance de la atención. La tolerancia y el manejo de tales dimensiones se pueden explicar de la siguiente manera:

Las dimensiones Técnico – Científico:

Se refiere a los aspectos científico – técnicos de **atención**, las características básicas son:

La efectividad: se refiere al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de vitalidad de su población.

La eficacia: se refiere al interés de los objetivos en prestación del servicio de salud a través del empeño correcta de las normas técnicas y administrativas.

La eficiencia: uso apto de recursos apreciados para lograr recursos estimados y montar los resultados esperados.

La continuidad: La provisión de trabajo ininterrumpido sin interrupciones o repeticiones innecesarias.

La seguridad: La forma en que se prestan los servicios vitales, determinada por la organización y los procesos clave, para generar ganancias y reducir el riesgo para la vitalidad de un individuo.

La integralidad: Se refiere al hecho de que el beneficiario recibe la perspectiva de salud que su caso requiere y el futuro está representado para la salud de la pareja.

La dimensión humana:

Se refiere a aspectos de las relaciones interpersonales en perspectiva y luego tiene características:

- El respeto de los derechos culturales y las características personales.
- El usuario o el responsable del usuario proporciona una comunicación completa, honesta, oportuna y fácil de entender.
- Sus intereses, sus percepciones, sus necesidades, sus demandas y son igualmente válidos para sus beneficiarios internos.
- Amabilidad y trato sincero con calidez y empatía en mente.
- Ética acorde con los valores aceptados por la sociedad y ética odontológica que oriente las actitudes y obligaciones de los profesionales y trabajadores sanitarios hacia sus usuarios.

La dimensión del entorno:

Se refiere a las facilidades que la agrupación dispone para destinar mejor prestación de servicios que generan osadía colaborador para el usuario a costos razonables y sostenibles. Como asimismo implica un nivel fundamental de comodidad, decoración, limpieza, orden, privacidad y los principios de confianza que percibe el usuario por el servicio.

Teniendo en cuenta las dimensiones mencionadas podemos expresar que la calidad depende fundamentalmente:

Del desempeño de las personas o trabajadores de la salud, o de ambas partes.

De la organización que epoda facilitar (medios disponibles). Entonces, el proceso de calidad en el ocupación es el "conjunto de actividades que, juntas, producen un resultado de valentía para el paciente, acostumbrado o trabajador".

4.1.1.2 Principio de calidad:

- La calidad es similar.
- La calidad es un valor muy importante y útil
- La calidad es un derecho del beneficiario.
- La calidad es éticamente necesaria.

Los componentes de la calidad del servicio:

Como referente a un servicio, el profesional debe tener una amplia serie de herramientas específicas y usar para detectar oportunidades como para agigantar la cifra de pacientes satisfechos. La oferta de ocupación se debe coordinar a tramitar los problemas en el paciente y agregarle valentía al mismo como individuo.

El verdadero desafío en esta época es captar que cada paciente estará situado mental y conceptualmente en planos diferentes. Esta tolerancia permitirá la fabricación de una oferta en el servicio laboral siendo única y excluyente para cada paciente y que contemple su perspectiva fragmentario para agregarle los beneficios adicionales que excedan el marco de su expectativa.

Así, si se admite que ofrecer calidad significa hacer referencia a las expectativas y además sobrepasarlas, “Se debe determinar la calidad de servicio en modo realista”. También implica conocer virtudes y defectos para facultad exponerlos o mejorarlos según el evento, para esto se debe resolver estándares y determinar en manera evidente los principales componentes de la calidad en el ocupación. Así, los principales componentes de la calidad del ocupación según Parasuraman, Zeithame y Berry, citados por Cerezo, Farache y Morales son:

1. **Carácter tangible:** se refiere al semblante del soporte mobiliario del servicio, del personal y de los soportes de comunicación. (Como se lo atiende, las condiciones de bienestar y limpieza del ambiente, etc.).
2. **Fiabilidad:** se refiere a que consiste en actuar aceptablemente el servicio desde el primer momento. Si atiende un paciente mal o no le prestó la debida curiosidad en la primera consulta, esa es la impresión que él va a poseer y posteriormente es muy diligente de modificarla.

3. **Rapidez:** se refiere a la capacidad de actuar el servicio en el interior del tiempo respetado para el paciente. No apoderarse a un paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por períodos largos.
4. **Competencia:** se refiere al personal que posee la comunicación adecuada capacitación necesaria para ejecutar el servicio
5. **Cortesía:** esto es expresada a través de la educación, la gentileza y el decoro del personal y del profesional hacia el paciente.
6. **Credibilidad:** Se refiere a la reserva del profesional que presta los servicios, tanto en sus palabras como en sus actos.
7. **Seguridad:** Se refiere a la decadencia de peligro, efusión o dudas a la hora de prestar el servicio.
8. **Accesibilidad:** Se refiere y testificación por la pureza con la que el paciente puede rendir el servicio en el santiamén que lo desee o necesite.
9. **Comunicación:** Se refiere a publicar al paciente con un dialecto que éste entienda, y evitar vocablos técnicos que lo confunden y asustan.
10. **Conocimiento del paciente:** Se refiere al empeño satisfecho por el profesional para conocer a sus pacientes y necesidades, para poder atenderlo y contenerlo.
(Repositorio de la unsm programa de maestria en salud publica, s.f.)

4.1.1.3 Factor de calidad de la atención:

- Disponibilidad y suministro de consumibles a los usuarios
- Información clara y precisa al cliente.
- Capacidad técnica del prestador de servicio al usuario.

- Las relaciones interpersonales con el cliente.

3.2.2 Satisfacción del usuario:

Definición sobre satisfacción:

Se entiende por satisfacción el motivo, comportamiento o método por el cual una persona responde perfectamente a la calma, las quejas, las emociones o viceversa. Por lo tanto, la satisfacción conduce a la comodidad y la prosperidad o la satisfacción. Sin embargo, este concepto de satisfacción es muy limitado. El sujeto no solo es feliz o feliz, sino que carece del contexto teórico de las necesidades de información porque aborda las necesidades de información a lo largo del proceso. La satisfacción, como se define en la teoría de la aguja, es su información sobre la restauración del equilibrio entre el sujeto y el entorno circundante, la desaparición de las deficiencias, hechos, propósitos y fenómenos que causaron el deseo.

3.2.2.1 Satisfacción del cuidado:

Es innegable que todo usuario lo necesita de persona a persona. La satisfacción del usuario en la atención hospitalaria es y seguirá siendo muy importante para todo el personal involucrado en la atención al usuario, no solo para las enfermeras. El grado de atención depende de la satisfacción de la relación y la aceptabilidad de los servicios médicos. Las estimaciones de riqueza de los usuarios han sido adoptadas por agencias vitales como logística para obtener una autoabsorción relacionada con el tipo de producción recibida, obtenida mediante el recorte de documentos que benefician al conjunto.

3.2.2.2 Nivel de satisfacción:

Respecto a la información:

- Disponibilidad: Obligaciones que los trabajadores deben reportar para realizar las tareas laborales según sea necesario.
- Costo: Se debe trabajar con el personal y la información mínima que necesita para garantizar que la calidad del servicio que debe brindar su institución no se vea comprometida.
- Calidad: Establezca funciones que satisfagan la percepción del usuario de satisfacer sus necesidades.
- Accesibilidad: se usa para referirse al nivel en el que una persona puede usar algo, disfrutar de los servicios o usar la infraestructura, independientemente de su condición física o capacidad cognitiva.

Acerca de los usuarios:

- Madurez y Experiencia de Usuario: Es una condición que se alcanza cuando se completa el desarrollo físico, lo que le permite analizar los elementos y elementos de un servicio de manera positiva o negativa.
- Especialización del usuario: aquí es donde cada empleado realiza un rango diferente de trabajo y cada empleado desempeña un papel específico.
- Conocimiento: Es un conjunto de expresiones inciertas preservadas por la adquisición de conocimientos a través de la experiencia o la observación.
- Lenguaje: Indica una expresión específica en función de la situación.

3.1.3 La principal diferencia en satisfacción:

- La satisfacción incluye componentes cognitivos y componentes y representa una calificación basada en consumidores en transición y experiencias específicas del consumidor.
- La satisfacción es empírica, pero la calidad de servicio percibida no es empírica.

¿Qué es la satisfacción del paciente?

- Aunque es un elemento de práctica deseable e importante y el concepto se entiende intuitivamente, no siempre estamos de acuerdo en lo que es empíricamente o en el significado de estas evaluaciones. Primero, se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información recibida por el médico. Pero la idea de que es un concepto multidimensional ofrece rápidamente diferentes dimensiones de satisfacción.

3.2.2.3 Factores que afectan la satisfacción del paciente

- Se consideró que los pacientes satisfechos tenían más probabilidades de adherirse a las recomendaciones médicas y se consideraron los factores que aseguran la satisfacción del paciente. Del mismo modo, se cree que está relacionado con el costo de la atención, la ineficiencia o la falta de información comprensible.

- La decisión de una persona de acudir a una consulta médica está condicionada por la urgencia de curación, las cualidades profesionales y humanas que el paciente atribuye al médico, su presión para consultar ayuda o acudir a esta consulta en particular. Un equilibrio entre la percepción de los controles que tiene el paciente y lo que le hace pensar que puede ir allí, el costo de los beneficios de la intuición se puede dar en la consulta y, en definitiva, el nivel de satisfacción que usted es un paciente que ya conoce a este médico.

Las diferencias en la satisfacción se deben a factores del paciente, diferencias en las actitudes de los pacientes hacia la salud, cómo está organizado el sistema de salud y cómo se brinda la atención, y diferencias entre los proveedores de atención médica.

Tipos de características de satisfacción del paciente

Características del paciente:

- Resultados al intentar analizar si la edad, el nivel de educación o los ingresos de un paciente determinaron que la satisfacción del paciente era inconsistente. Las personas mayores y las personas de ingresos medios y altos tienden a estar más satisfechas, pero estos aspectos deben considerarse más a fondo.

Características del personal de enfermería

- La confianza generada por una enfermera que atiende a un paciente es un buen indicador de la satisfacción del paciente, y la satisfacción del paciente depende de la relación entre la enfermera y el paciente. Cuando dedica su

tiempo a cuidar de sí mismo, se comunica adecuadamente, estimula la confianza en sí mismo, escucha, responde preguntas y satisface sus necesidades.

3.2.2.3.1 Tipos de características de satisfacción del paciente

Aunque estamos familiarizados con las encuestas de satisfacción del paciente, esta evaluación se puede realizar de varias formas. Propuesta o análisis de quejas; grupos de discusión, grupos nominales u otros grupos cualitativos. Al elegir un médico o un centro, utilice la dieta del cliente para identificar problemas relacionados con el parto, la auditoría o las preferencias del paciente.

Los pasos del paciente más comunes para las quejas y el tratamiento:

- Siento que no hay problemas de diagnóstico o tratamiento, efectos secundarios inesperados o progreso.
- Comunicación enfermera-paciente: Información inadecuada o falta de información, falta de respeto a la confidencialidad de la información, falta de conciencia de la cortesía o abuso por parte del paciente tratante.
- Accesibilidad y disponibilidad: retrasos o problemas en las citas, cambios de citas irrazonables, fallas de asistencia.

3.2.2.4 Usuario

Es alguien que usa una ubicación en particular para una característica en particular. Los usuarios deben asegurarse de que lo que están haciendo tenga un propósito lógico y conciso. Si lo estás buscando es porque lo necesitas. En la atención a largo plazo, los

usuarios son elegibles para los servicios, tratamientos o intervenciones de sus profesionales de la salud.

3.2.2.5 Enfermero

Es una disciplina de cuidado y prevención no solo para las personas sino también para las familias. La enfermería es un departamento importante de la enfermería ya que se refiere al curso y establecimiento de hábitos y cuidados que involucra no solo cuidar la salud humana de una manera particular, sino también mantener una comunidad segura. Cuidado de enfermería significa todo cuidado que es convocado por una enfermera especialista en la actividad, ya sea sufriendo, previniendo o sufriendo, ampliando al paciente o brindándolo al paciente después de haber sido sometido a una práctica quirúrgica.

3.3. Identificación de las variables:

Variable 1: Calidad de atención del personal de enfermería.

La "calidad" se define ahora como un conjunto de características, características o comportamientos de un servicio fabricado correctamente que se puede pagar de acuerdo con las necesidades del consumidor. "El valor de una opinión sobre un producto o profesión en una discusión".

Dimensiones

- Dimensión en el científico-técnico.
- Dimensión en el interpersonal.
- Dimensión en el entorno

Variable 2: Satisfacción del usuario hospitalizado.

Se entiende por satisfacción el motivo, comportamiento o método por el cual una persona responde perfectamente a la calma, las quejas, las emociones o viceversa. Por lo tanto, la satisfacción conduce a la comodidad y la prosperidad o la satisfacción. Sin embargo, esta percepción de satisfacción es muy limitada y carece del contexto teórico de las necesidades de información. Esto se debe a que no solo es un tema con el que está satisfecho o satisfecho, sino que también aborda sus necesidades de información durante todo el proceso.

Dimensiones

- Factores de Satisfacción
- Tipos de características de satisfacción del paciente

IV. METODOLOGIA

4.1. Tipo y nivel de investigación:

4.1.1 Tipo de investigación

Corresponde a una investigación tipo Cuantitativo porque describiremos y analizaremos el comportamiento de las variables de estudio, pretendemos dar un aporte científico sobre un hecho real, tangible por lo tanto observable, medible, reproducible, generalizables y predecibles como es la calidad de atención; por lo que tomaremos el mayor número de individuos a investigar.

Se refiere a la asociación, variables, generalización y objetivación de los resultados para deducir la población, mediante el acopio organizado de la información numérica que se obtiene de la población. Podemos decir que este tipo de estudio Cuantitativo es quizás el más usado por los científicos, sobre todo los del área de la informática, las matemáticas y las estadísticas, debido a que este modelo usa datos cuantificables, tales como tasas, costos, magnitudes, entre otros.

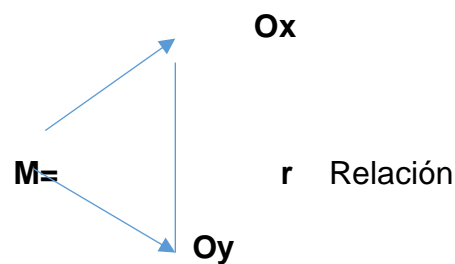
4.1.2 Nivel de investigación

Este estudio es de nivel descriptivo correlacional porque señalaremos la influencia de una variable sobre la otra.

Este tipo de investigaciones se caracteriza por apreciar el fenómeno de la realidad en sus distintas características y por ese motivo es caracterizada en descomponer una situación o problemática en sus elementos más simples.

Los resultados de una investigación descriptiva no pueden ser utilizados como una respuesta definitiva o para refutar una hipótesis, pero si las limitaciones son

comprendidas, pueden constituir una herramienta útil en muchas áreas de la investigación científica.



Donde:

M = Muestra en estudio

O1=Observación de la V 1: Calidad de atención

O2 = Observación de la V 2: La satisfacción del usuario

R = Correlación entre dichas variables

4.2. Diseño de la investigación:

Pertenece a un diseño no experimental

La investigación no experimental se realizó sin manipular deliberadamente las variables.

Es decir, se trata de estudios en las que, para ver el efecto de las variables independientes sobre otras variables, no se varían ni manipulan en forma intencional.

Realizado en investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables como se indica en su contexto natural para analizarlos.

4.3. Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de atención del personal de enfermería	La "calidad" se define ahora como un conjunto de características, características o comportamientos de un servicio fabricado correctamente que se puede pagar de acuerdo con las necesidades del consumidor. "El valor de una opinión sobre un producto o profesión en una discusión".	Es el nivel para el cumplimiento de acciones, procedimientos y actividades para satisfacer una necesidad o expectativa establecida.	Dimensión técnico-científico	-Efectividad -Eficiencia -Integridad	14 17,23,24,25 15	Nominal Dicotómica.
			Dimensión humana	-Respeto -Información completa -Amabilidad, trato cordial	4,5 8 10,31,2	
			Dimensión entorno	-Comodidad -Ambientación -Limpieza - Orden -Privacidad	27,28 18,19 20,21 22 16	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción del usuario hospitalizado	Se entiende por satisfacción el motivo, comportamiento o método por el cual una persona responde perfectamente a la calma, las quejas, las emociones o viceversa. Por lo tanto, la satisfacción conduce a la comodidad y la prosperidad o la satisfacción.	Nivel de satisfacción-insatisfacción del beneficiario del sistema, basado en la encuesta, es el resultado de un servicio de buena calidad y su efectuaación depende de los servicios, expectativas del cliente. El cliente queda dichoso cuando los servicios cumplen con sus horizontes.Mide los niveles de Satisfacción e Insatisfacción.	Factores de Satisfacción	-Disponibilidad -Conocimiento -Idioma	11,12,10 1 29	Nominal Dicotómica. Si No
			Tipos de características de satisfacción en el paciente	-Características del paciente -Características del personal de enfermería	26 7,3	
			Formas de medir la satisfacción del paciente	-Comunicación enfermera-paciente -Accesibilidad y disponibilidad	9,6,30 13	

4.4. Hipótesis general y específicos:

4.4.1 Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

4.4.2 Hipótesis específicos

HE1:

- Existe una relación significativa entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

HE2:

- Existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

HE3:

- Existe una relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

4.5. Población y muestra:

4.5.1 Población:

Es un equipo de elementos que presentan una característica o condición común que es objeto de estudio

Es un equipo del que se quiere aprender. Uno por uno de los integrantes se designa individuo, lo que este no podría ser un ser esencialmente físico, sino días, entes, etc.

La población para esta investigación estarán constituido por 18 usuarios hospitalizados del servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

DESCRIPCION	POBLACION
Usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital San José	18

4.5.2 Muestra:

Es una parte de un conjunto mayor seleccionada especialmente para extraer conclusiones.

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. (Ramírez, 1997)

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información:

4.6.1 Recolección de datos

Los permisos de cada instrumento fueron accedidos a través de las validaciones, las cuales se pueden observar en el anexo asimismo la técnica que se empleó en esta investigación fue la encuesta, la cual nos faculto conseguir los datos. Al haber logrado tener la acopio de datos que se consiguieron mediante la aplicación de los cuestionarios de preguntas de forma anónima, se realizaron el debido procesamiento de datos con el uso del software office Excel de manera numérica, luego se procedió a mover la información y llevarlo a la base de datos para luego aplicar la sumatoria en base a sus dimensiones de cada variable para luego aplicar la formula si de acuerdo a los baremos que se tiene para cada variable y dimensión, seguidamente se hizo el manejo del IBM SPSS Statistics 26 para poder demostrar de manera descriptiva los resultados y dando las respuestas a la correlación del estudio de las variables factores calidad de atención y la satisfacción del usuario hospitalizado por medio del estadístico Rho de Spearman.

4.6.2 Técnica

Son los procesos e instrumentos que van a utilizar en el abordaje de una investigación de un determinado problema, suceso, hecho, con estas técnicas, los investigadores podrán recoger, estudiar y analizar la información que se ha logrado encontrar.

Encuesta: La investigación consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza las personas con el objetivo de alcanzar la información que necesitamos.

Para valorar la variable:

- La calidad de atención del personal de enfermería, el cual está conformada por 20 ítems y la variable.
- La satisfacción del usuario hospitalizado compuesta por 12 ítems para ello se elaboró un cuestionario.

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Encuestas	Hoja de Cuestionario

4.6.3 Instrumento

Según Hernández es un medio físico que nos sirve para registrar los datos necesarios para una investigación.

El cuestionario: Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, además podemos mencionar que es un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, acondicionado sistemática y cuidadosamente, sobre los acontecimientos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación.

Confiabilidad:

Valderrama sugiere las recomendaciones siguientes:

- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.5 es inaceptable

Resultados: Se analizó la información, empleando la opción de análisis de fiabilidad del software estadístico SPSS.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad de las dos variables de calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción del usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,757	31

Señala un valor de **0.757** para un total de **31 Ítems** o elementos formulados.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de atención del personal de enfermería

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,625	20

Señala un valor de **0.625** para un total de **20 Ítems** o elementos formulados.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,645	12

Señala un valor de **0.645** para un total de **12 Ítems** o elementos formulados.

Validación:

Tabla 4

Validación del instrumento a través de Juicio de expertos.

EXPERTOS	GRADO ACADÉMICO	OPINIÓN
Dra. Luz Vargas Casilla	Doctor	Cumple

Mg. Willy Sucapuca Ardiles	Magister	Cumple
Lic. Paula Cori Quisocala	Licenciada	Cumple

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos:

Son procedimientos y herramientas mediante las cuales se va recoger los datos que se necesitan para obtener los resultados que se obtendrá de los objetivos planteados y de qué manera se va contrastar la hipótesis.

Para la tramitación y análisis de datos del análisis presente, se construyó una base de datos con el programa estadístico SPSS 26.

Para el desarrollo de la investigación se utilizara la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario; útil que anticipadamente por 3 expertos, después será utilizado a los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021, en él se considerara los datos que nos permita enterarse la calidad de Atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado.

Para llevar a cabo el presente estudio se realizara el trámite administrativo mediante un oficio dirigido al personal correspondiente del Hospital San José de Chincha para obtener el permiso para la ejecución del mismo. Luego se llevara a cabo las coordinaciones, a fin de establecer el cronograma de recolección de datos, considerando una duración promedio de 30 minutos por entrevistado.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados:

En el trabajo de investigación realizado sobre “CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO” para el procesamiento de los datos se siguió un ordenamiento según las variables a estudiar.

Asimismo en este capítulo se presentan cuadros estadísticos descriptivos que corresponden a la información obtenida como resultado de la investigación que a continuación se detalla.

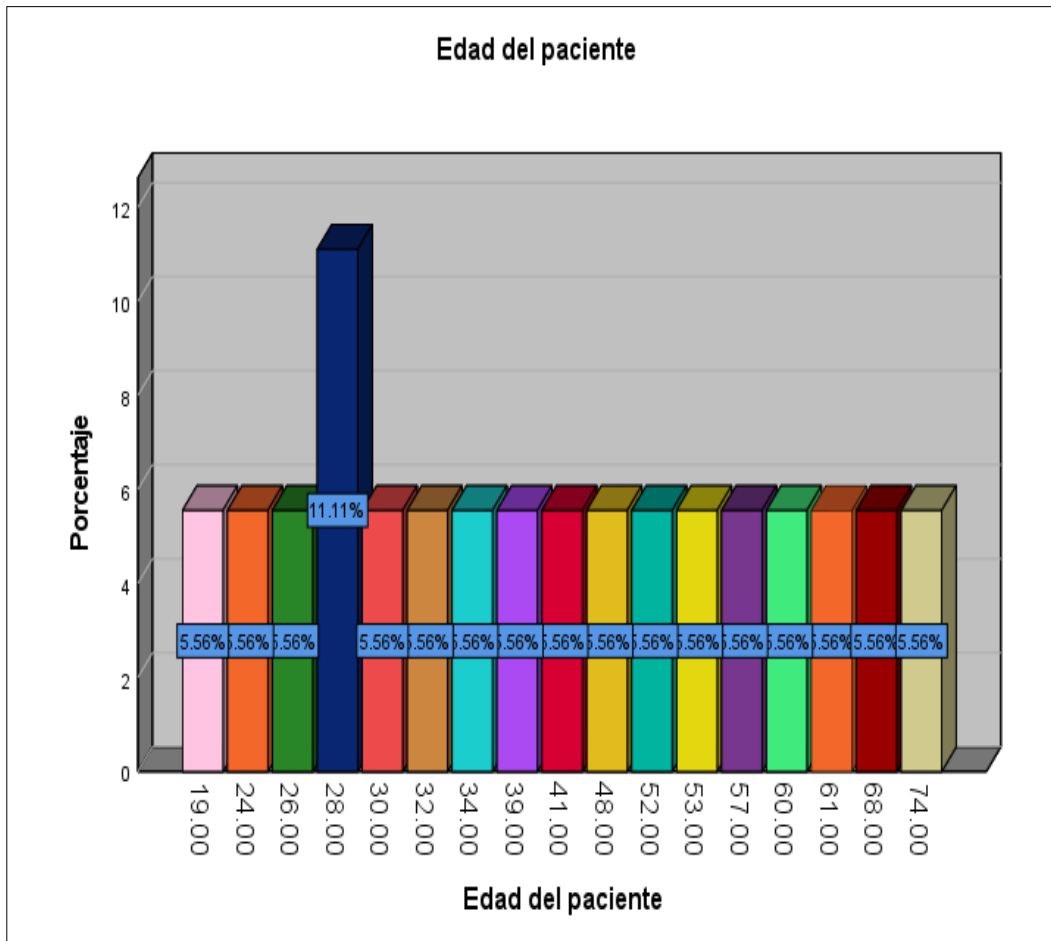
Tabla 5

Edad de los usuarios hospitalizados en el servicio de Medicina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	19.00	1	5.6
	24.00	1	5.6
	26.00	1	5.6
	28.00	2	11.1
	30.00	1	5.6
	32.00	1	5.6
	34.00	1	5.6
	39.00	1	5.6
	41.00	1	5.6
	48.00	1	5.6
	52.00	1	5.6
	53.00	1	5.6
	57.00	1	5.6
	60.00	1	5.6
	61.00	1	5.6
	68.00	1	5.6
	74.00	1	5.6
	Total		18

Fuente: Instrumento aplicado al usuario hospitalizado en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 1. PORCENTAJES DE LA EDAD DEL USUARIO HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE MEDICINA.



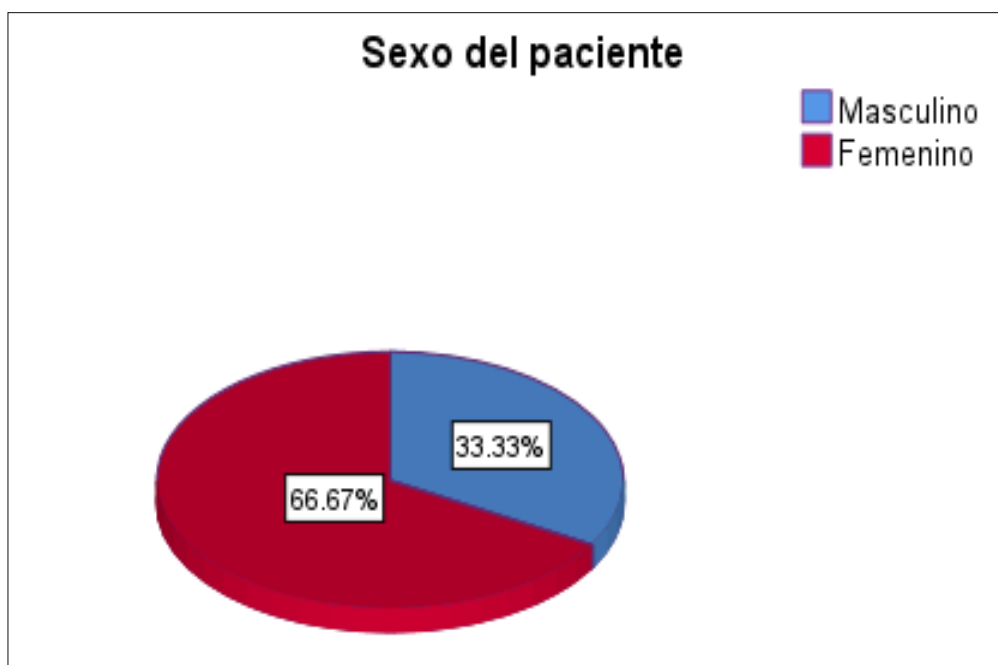
Fuente: Data del instrumento aplicado.

Tabla 6
Sexo de los usuarios hospitalizados en el servicio de Medicina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	6	33.3
	Femenino	12	66.7
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 2. PORCENTAJES DEL SEXO EN EL USUARIO HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE MEDICINA.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

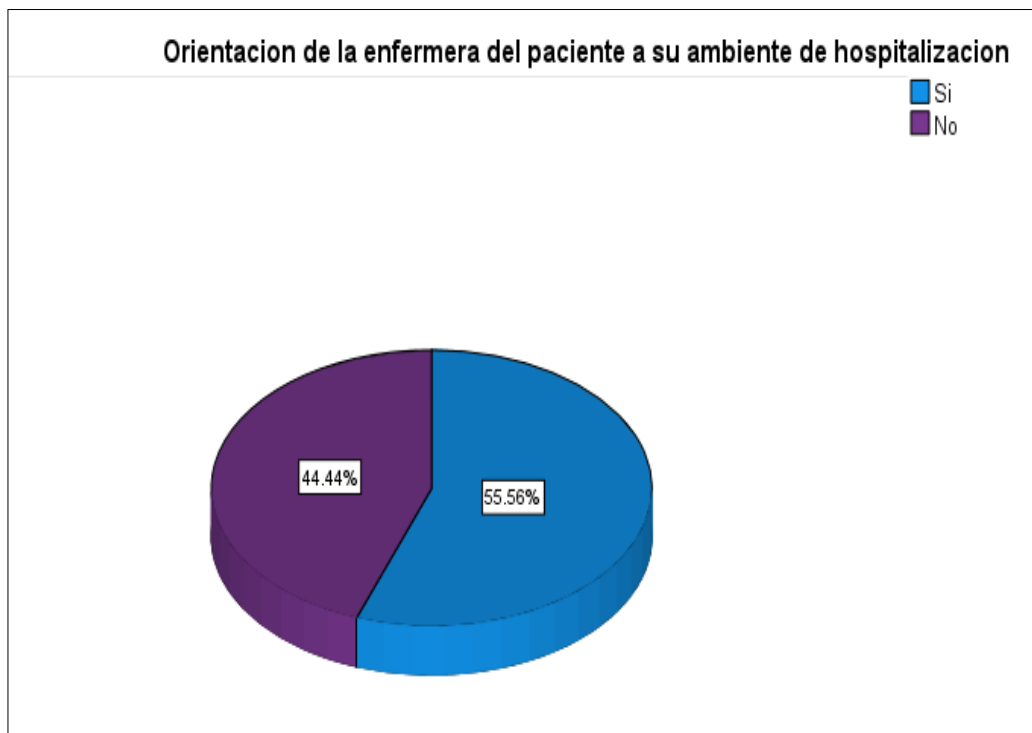
Tabla 7

Frecuencias y porcentajes del personal de enfermería al orientar al paciente a hospitalización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	10	55.6
	No	8	44.4
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 3. LA ENFERMERA ESTÁ GUIANDO AL PACIENTE HACIA EL INGRESO HOSPITALARIO



Fuente: Data del instrumento aplicado.

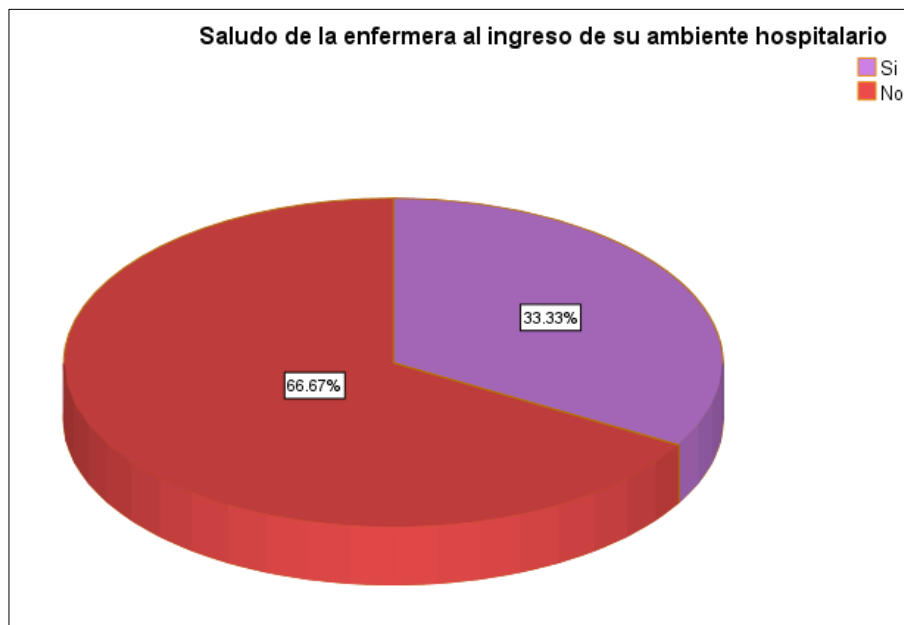
Tabla 8

Frecuencias y porcentajes del personal de enfermería al ingresar al ambiente hospitalario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	6	33.3
	No	12	66.7
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 4. PORCENTAJE DE LAS ENFERMERAS (OS) LO SALUDAN AL INGRESAR A SU AMBIENTE



Fuente: Data del instrumento aplicado.

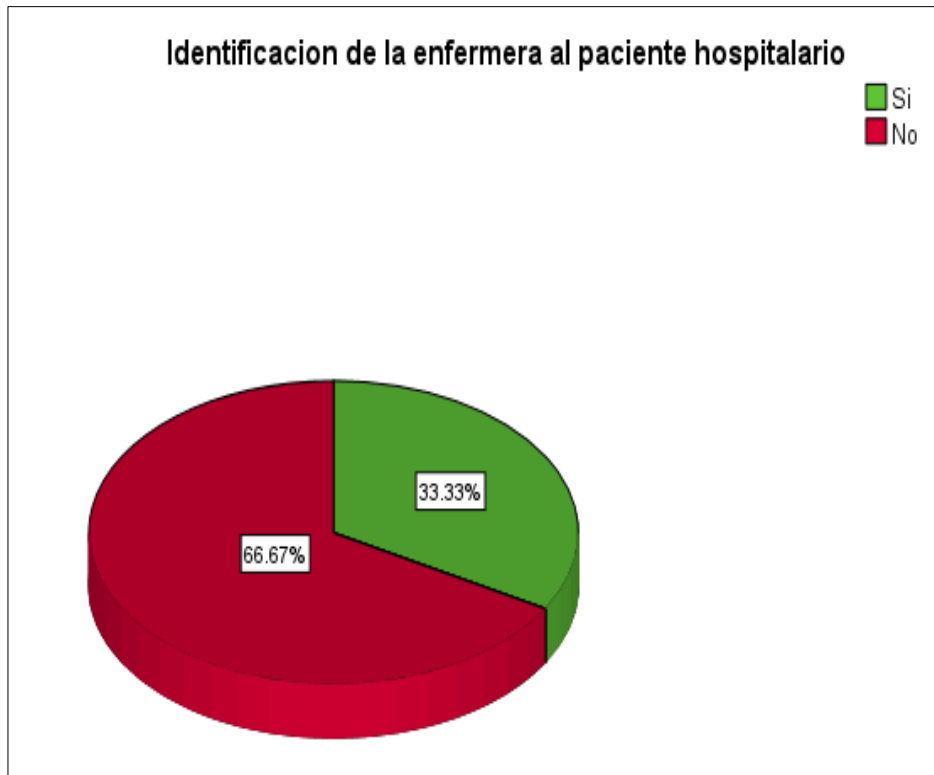
Tabla 9

La enfermera lo recibirá cuando ingrese al área.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	6	33.3
	No	12	66.7
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 5. PORCENTAJE DE LAS ENFERMERAS (OS) SE IDENTIFICAN CON SU NOMBRE AL INGRESAR AL AMBIENTE HOSPITALARIO



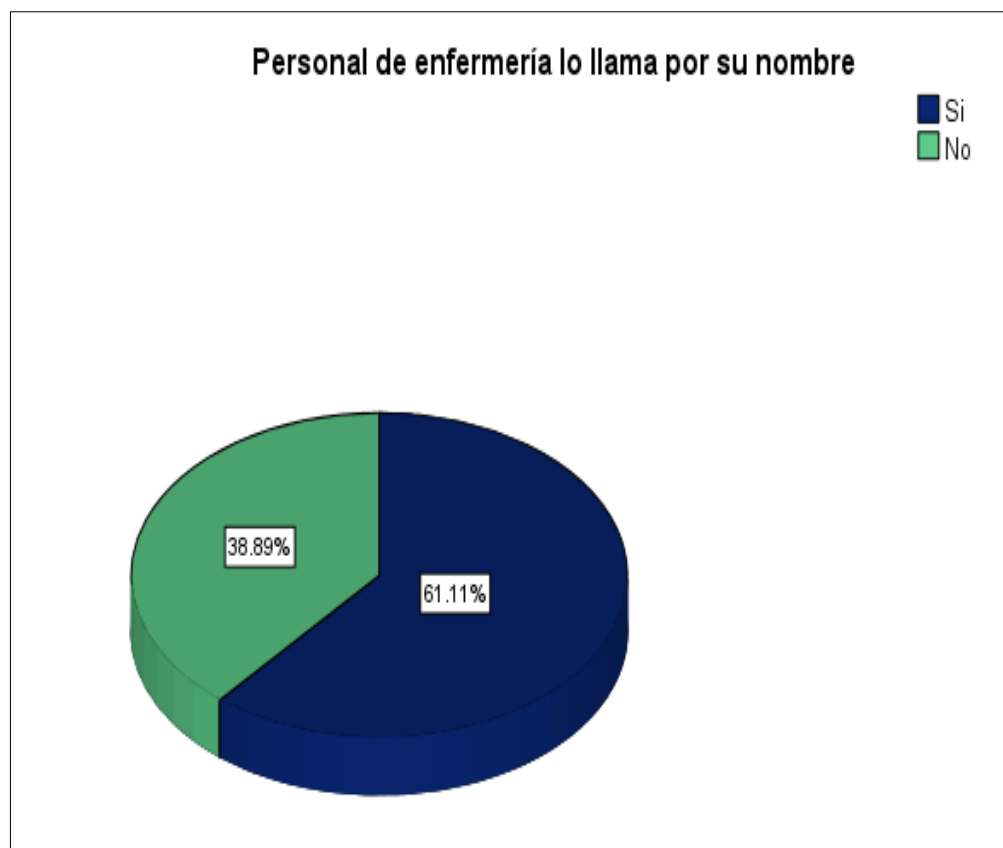
Fuente: Data del instrumento aplicado.

Tabla 10
 La enfermera lo llama por su nombre.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	11	61.1
	No	7	38.9
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 6. PORCENTAJE LAS ENFERMERAS (OS) LO LLAMAN A UD., POR SU NOMBRE



Fuente: Data del instrumento aplicado.

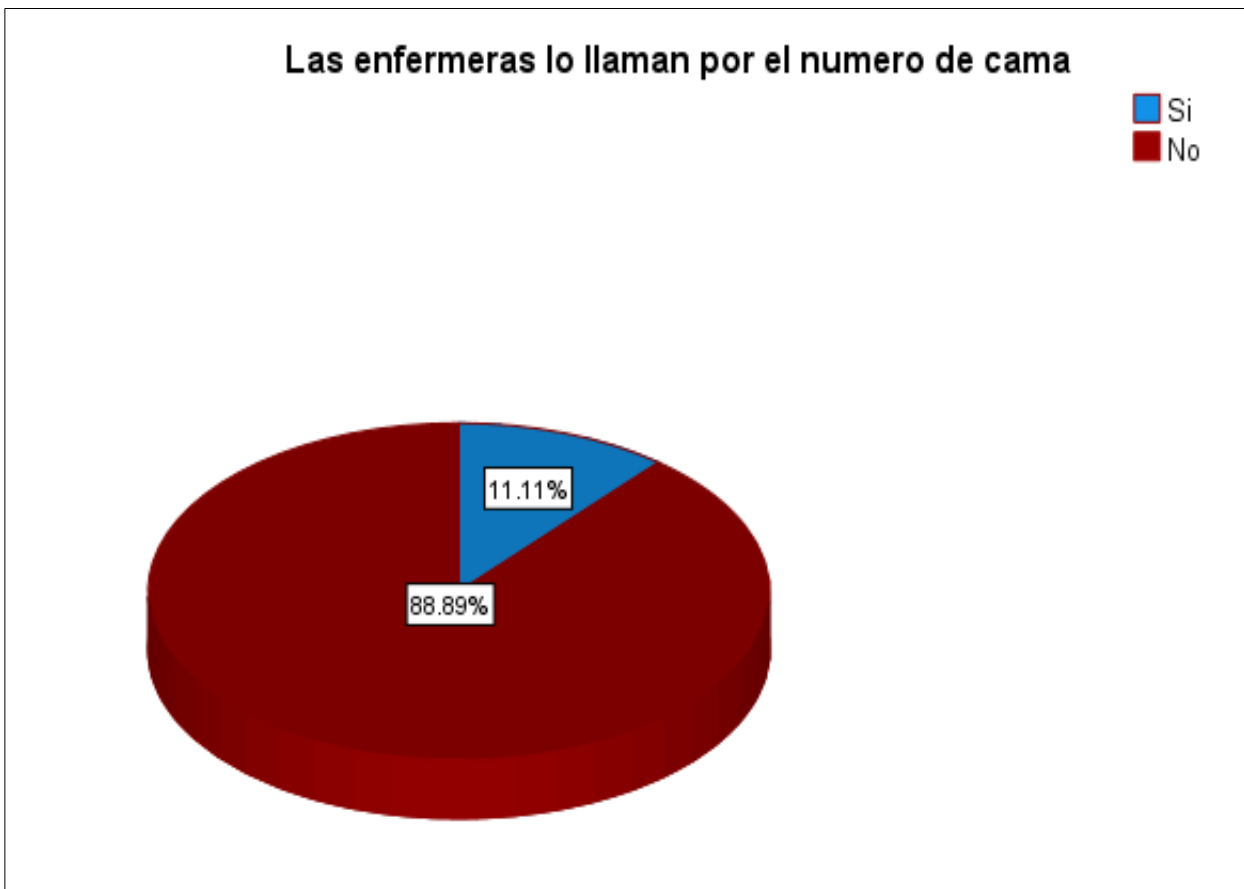
Tabla 11

La enfermera lo llamará de acuerdo con el número de su cama

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	11.1
	No	16	88.9
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 7. **PORCENTAJE DE LA ENFERMERA LO LLAMA SEGÚN EL NÚMERO DE CAMA EN EL QUE SE ENCUENTRA**



Fuente: Data del instrumento aplicado.

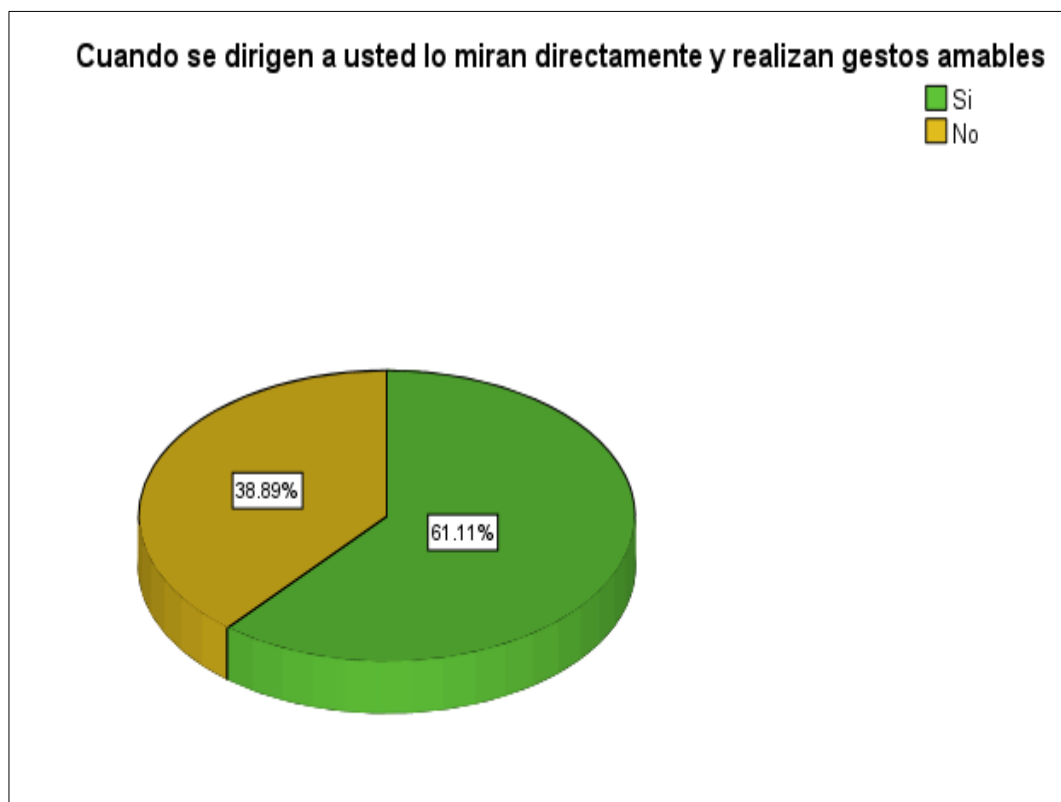
Tabla 12

La enfermera hace gestos amistosos cuando le habla.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	11	61.1
	No	7	38.9
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 8. PORCENTAJE SI PUEDEN LAS ENFERMERAS MIRARLO DIRECTAMENTE Y HACER GESTOS AMISTOSOS CUANDO LE HABLAN



Fuente: Data del instrumento aplicado.

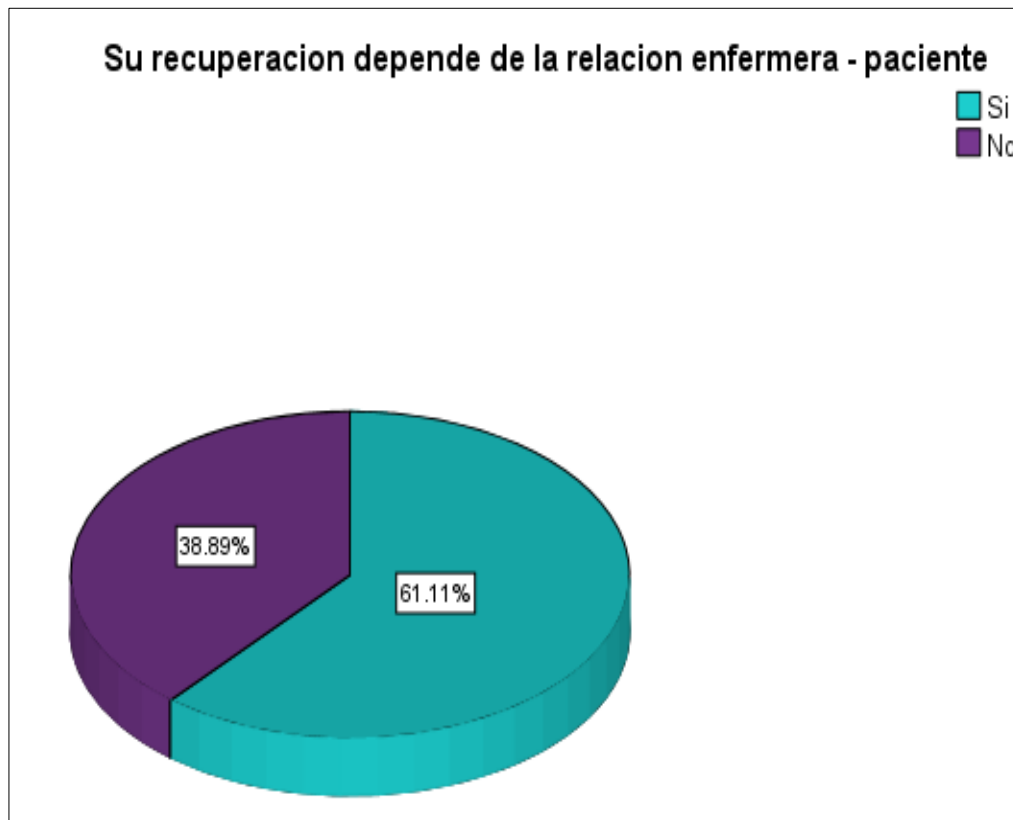
Tabla 13

Ud. Cree que su recuperación dependerá de la relación que tenga con la enfermera.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	11	61.1
	No	7	38.9
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 9. PORCENTAJE SI UD. CREE QUE SU PRONTA RECUPERACIÓN DEPENDERÁ DE LA RELACIÓN QUE TENGA CON LA ENFERMERA (O)



Fuente: Data del instrumento aplicado.

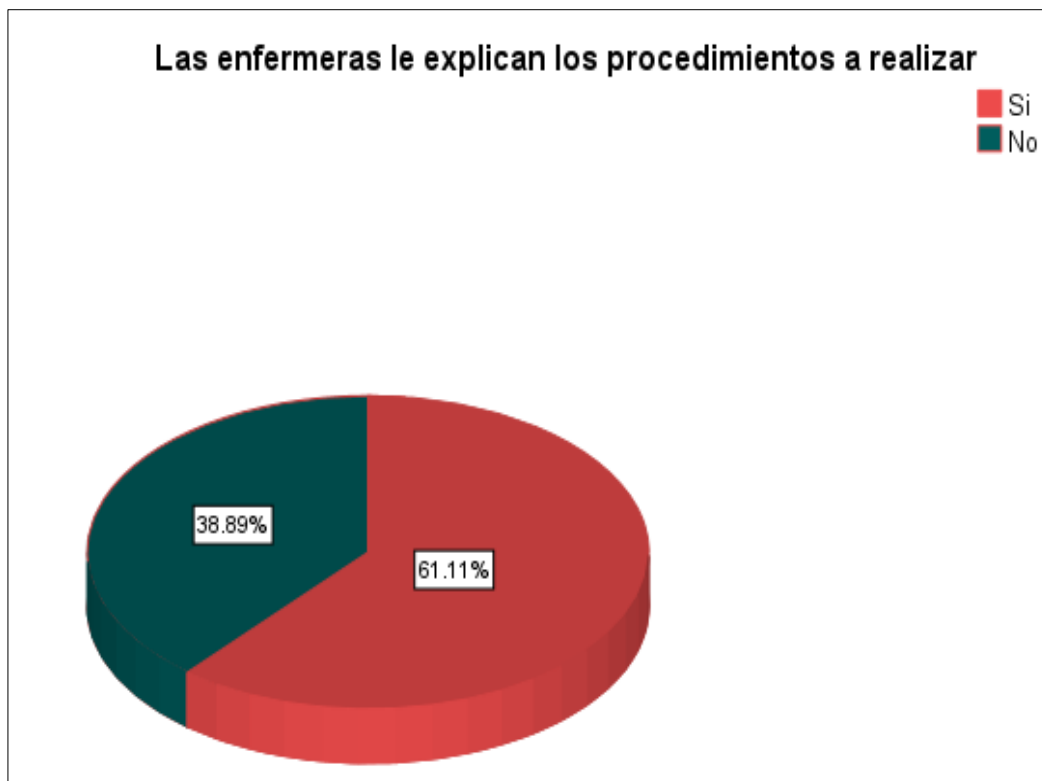
Tabla 14

Las enfermeras le explican sobre los procedimientos que se le van a realizar.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	11	61.1
	No	7	38.9
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 10. PORCENTAJE SOBRE LAS ENFERMERAS (OS) LE EXPLICAN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE LE VAN A REALIZAR



Fuente: Data del instrumento aplicado.

Tabla 15

La enfermera le pedirá ayuda durante el procedimiento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	13	72.2
	No	5	27.8
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 11. PORCENTAJE SON AMABLES LAS ENFERMERAS CUANDO LO ATIENDEN



Fuente: Data del instrumento aplicado.

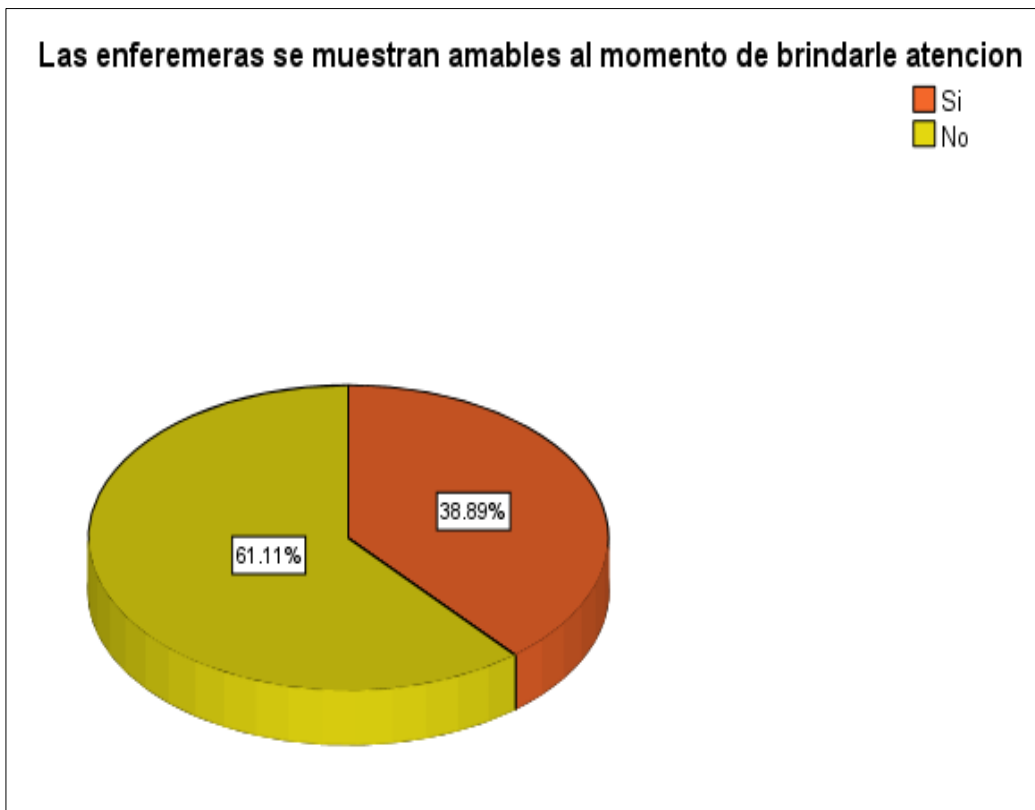
Tabla 16

Las se muestran amables al momento de atenderlo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	7	38.9
	No	11	61.1
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 12. **PORCENTAJE SON AMABLES LAS ENFERMERAS CUANDO LO ATIENDEN**



Fuente: Data del instrumento aplicado.

Tabla 17

Si Ud., tiene mucho dolor lo atiende la enfermera de manera inmediata.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	si	8	44.4
	No	10	55.6
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 13. PORCENTAJE SI UD., TIENE MUCHO DOLOR Y LE PIDE A LA ENFERMERA (O) QUE LO ATIENDA, ELLA (ÉL) LO HACE DE MANERA INMEDIATA



Fuente: Data del instrumento aplicado.

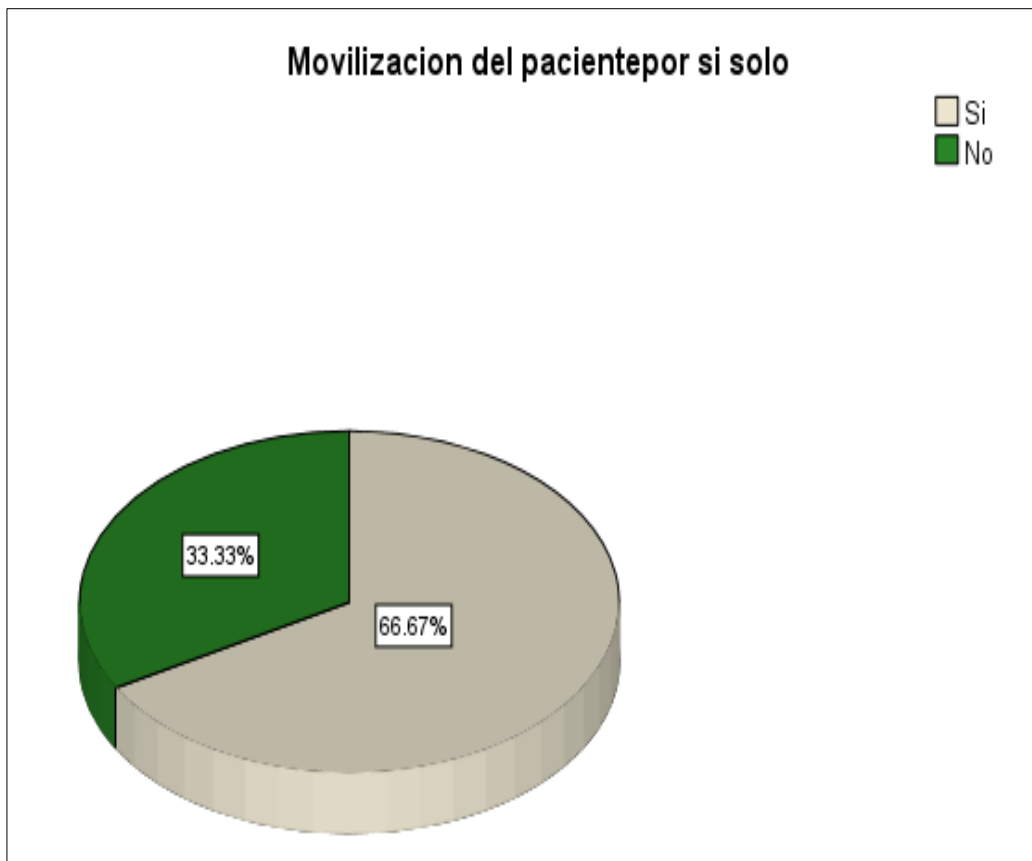
Tabla 18

Usted se puede movilizar por si solo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	12	66.7
	No	6	33.3
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 14. PORCENTAJE USTED SE PUEDE MOVILIZAR POR SI SOLO



Fuente: Data del instrumento aplicado.

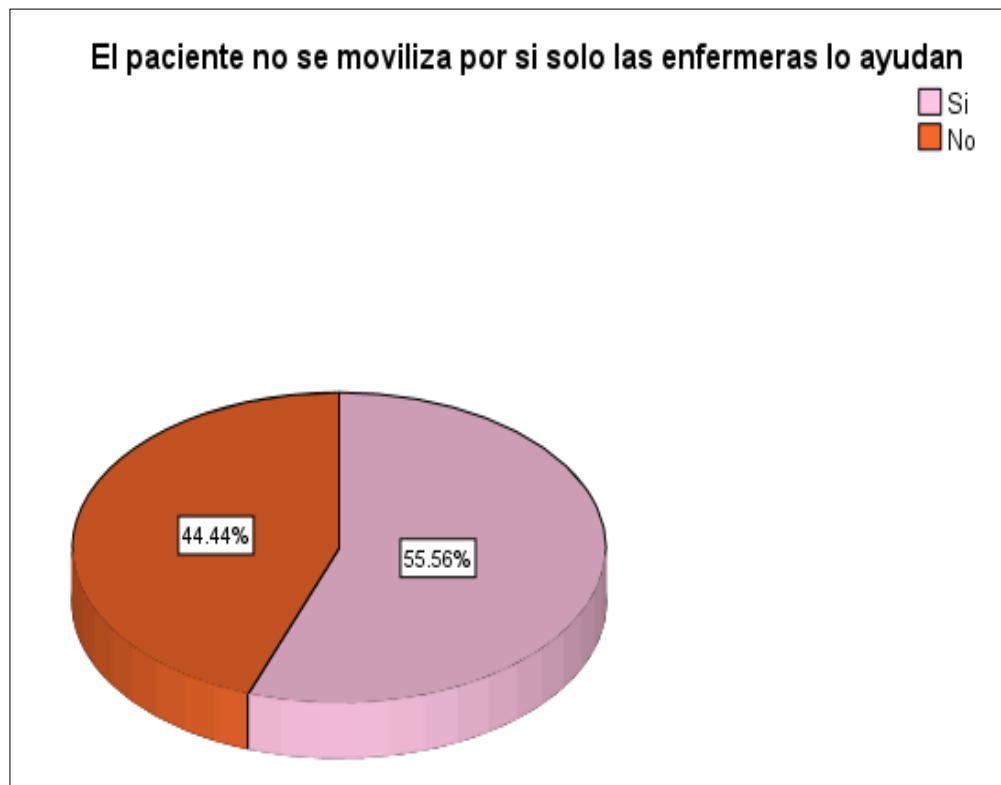
Tabla 19

Cuándo Ud., no puede realizar actividad las enfermeras le ayudan.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	10	55.6
	No	8	44.4
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 15. **PORCENTAJE CUÁNDO UD., NO PUEDE REALIZAR POR SI SOLO ALGUNA ACTIVIDAD LAS ENFERMERAS (OS) LE AYUDAN**



Fuente: Data del instrumento aplicado.

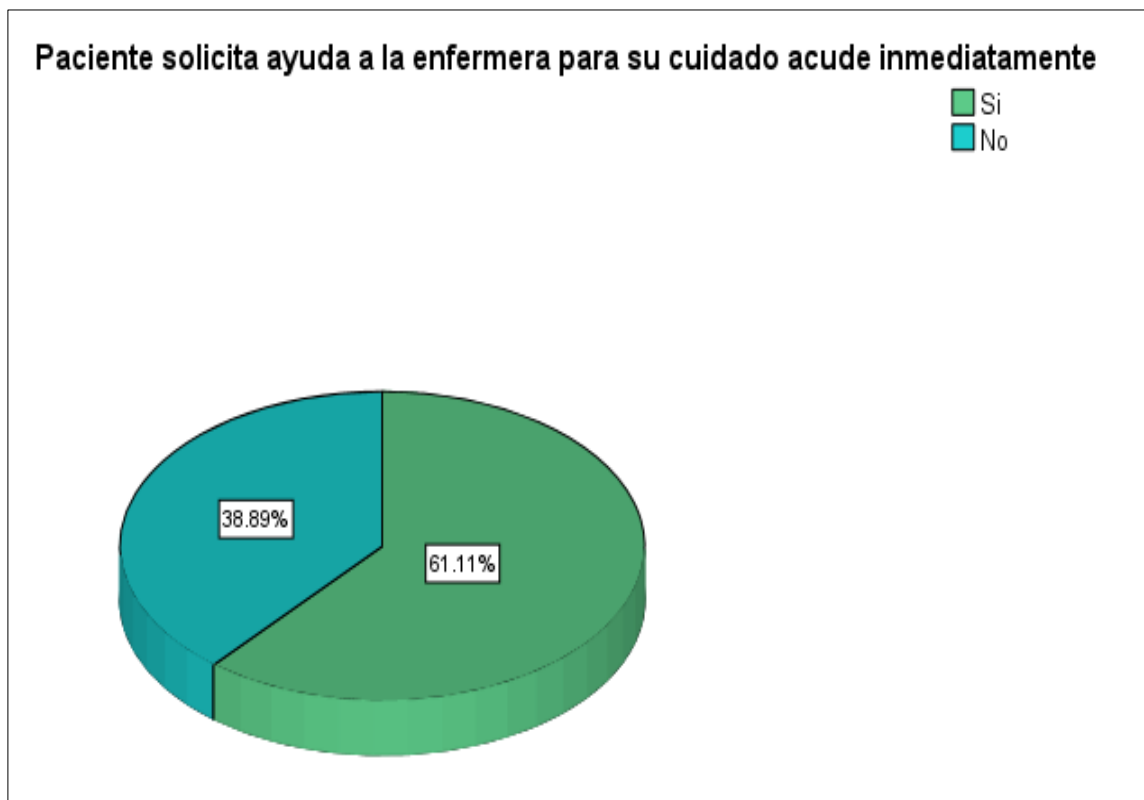
Tabla 20

Cuándo Ud., tiene alguna necesidad a la enfermera acude de manera inmediata.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	11	61.1
	No	7	38.9
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 16. **PORCENTAJE SI NECESITA ATENCIÓN Y LLAMA A UNA ENFERMERA, ¿SE VA DE INMEDIATO?**



Fuente: Data del instrumento aplicado.

Tabla 21

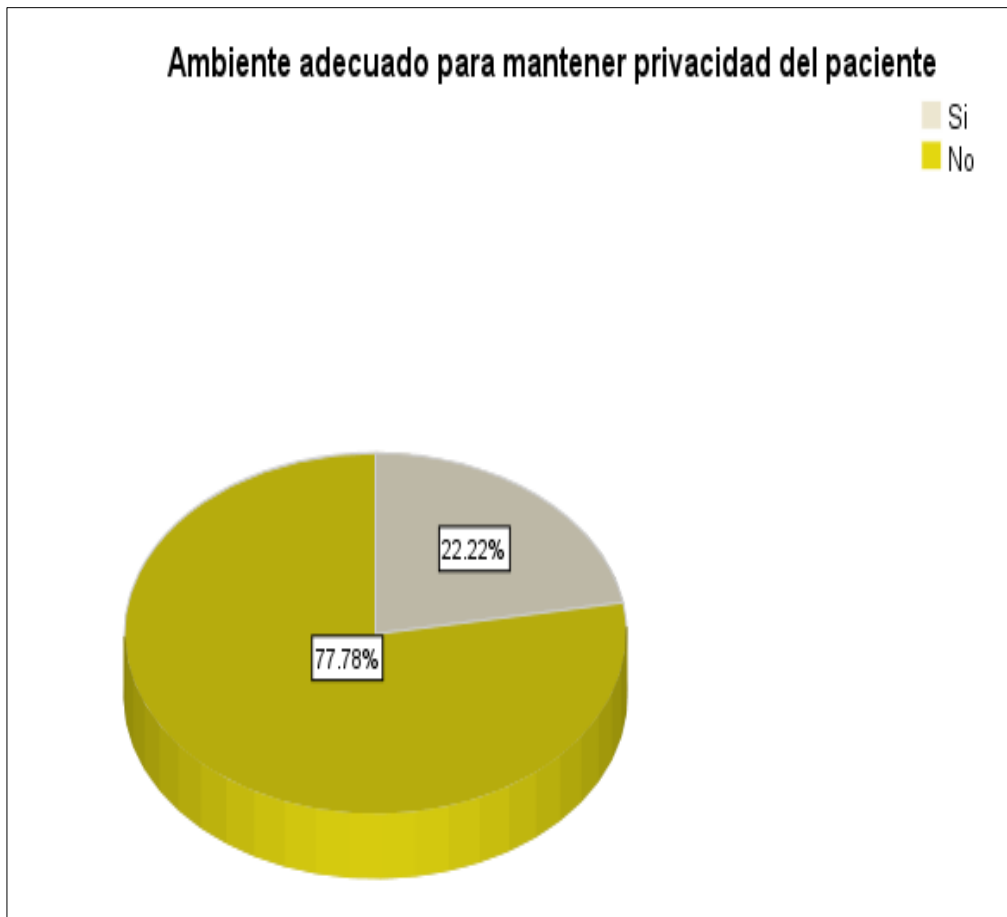
Observa Ud., que el ambiente hospitalario es adecuado para su privacidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	4	22.2
	No	14	77.8
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 17. PORCENTAJE

CONSIDERÓ QUE EL ENTORNO HOSPITALARIO ES SUFICIENTE PARA MANTENER SU PRIVACIDAD



Fuente: Data del instrumento aplicado.

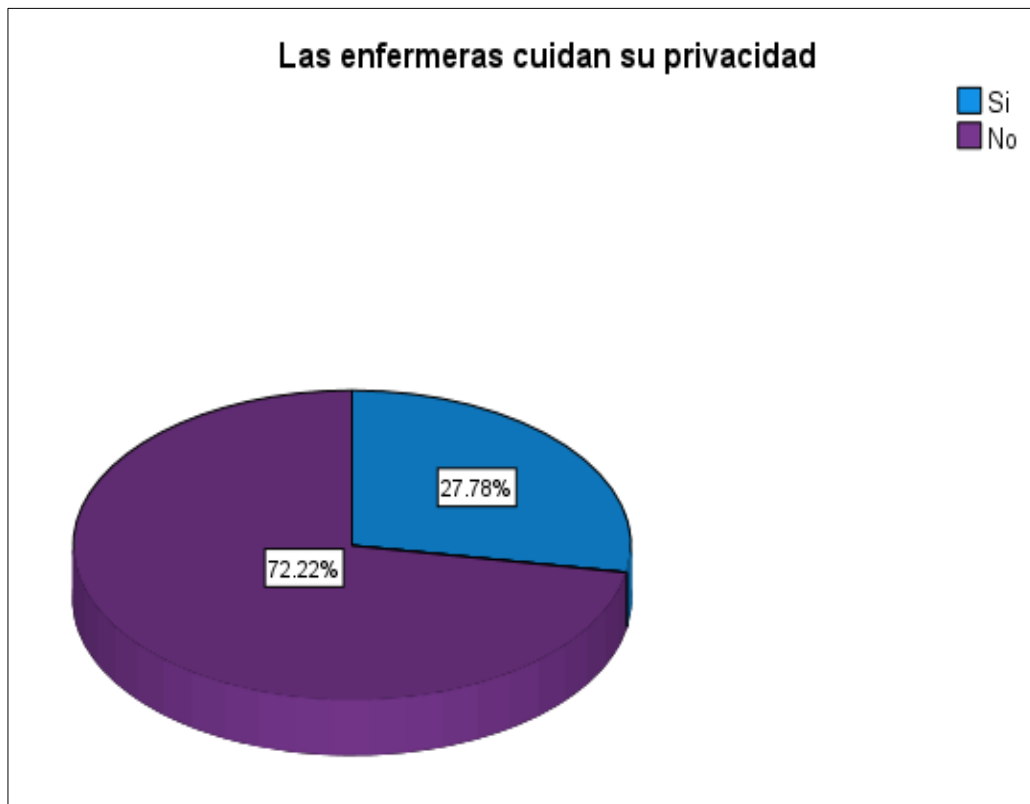
Tabla 22

Notará lo siguiente: Las enfermeras se preocupan por su privacidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	5	27.8
	No	13	72.2
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 18. PORCENTAJE OBSERVA UD., QUE: LAS ENFERMERAS (OS) SE PREOCUPAN POR ESTABLECER SU PRIVACIDAD



Fuente: Data del instrumento aplicado.

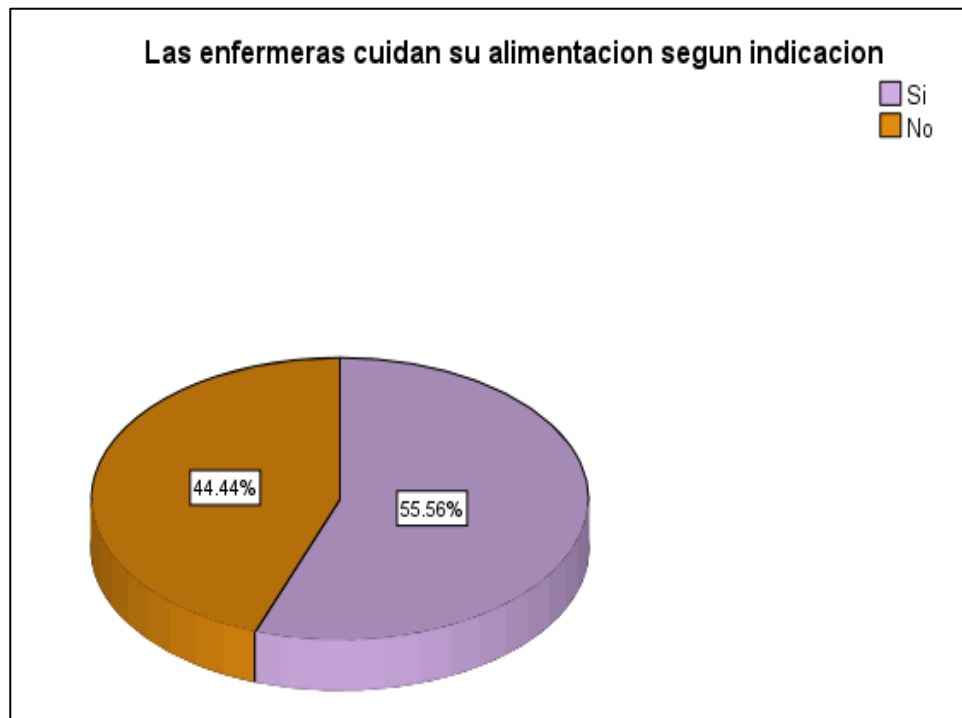
Tabla 23

Las enfermeras le brindan los alimentos según la indicación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	10	55.6
	No	8	44.4
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 19. PORCENTAJE LAS ENFERMERAS (OS) MUESTRAN INQUIETUD PARA QUE SE LE BRINDE LOS ALIMENTOS SEGÚN LA INDICACIÓN



Fuente: Data del instrumento aplicado.

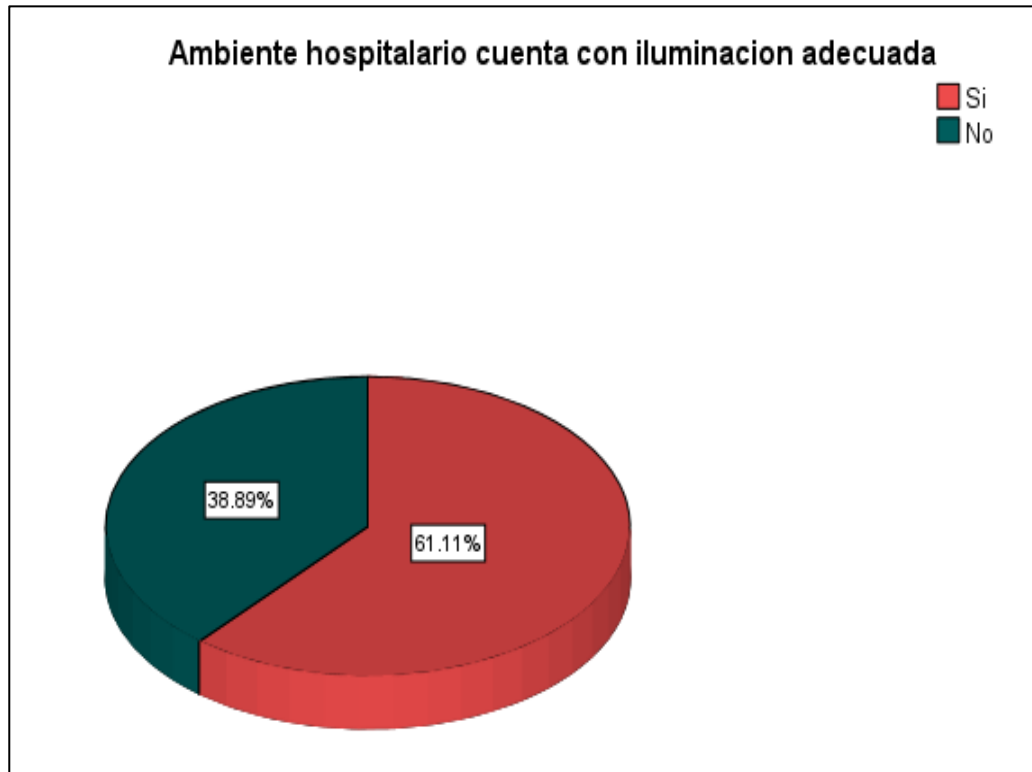
Tabla 24

El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	11	61.1
	No	7	38.9
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 20. PORCENTAJE EL AMBIENTE DONDE UD., ESTÁ HOSPITALIZADO CONSIDERA QUE CUENTA CON UNA BUENA ILUMINACION



Fuente: Data del instrumento aplicado.

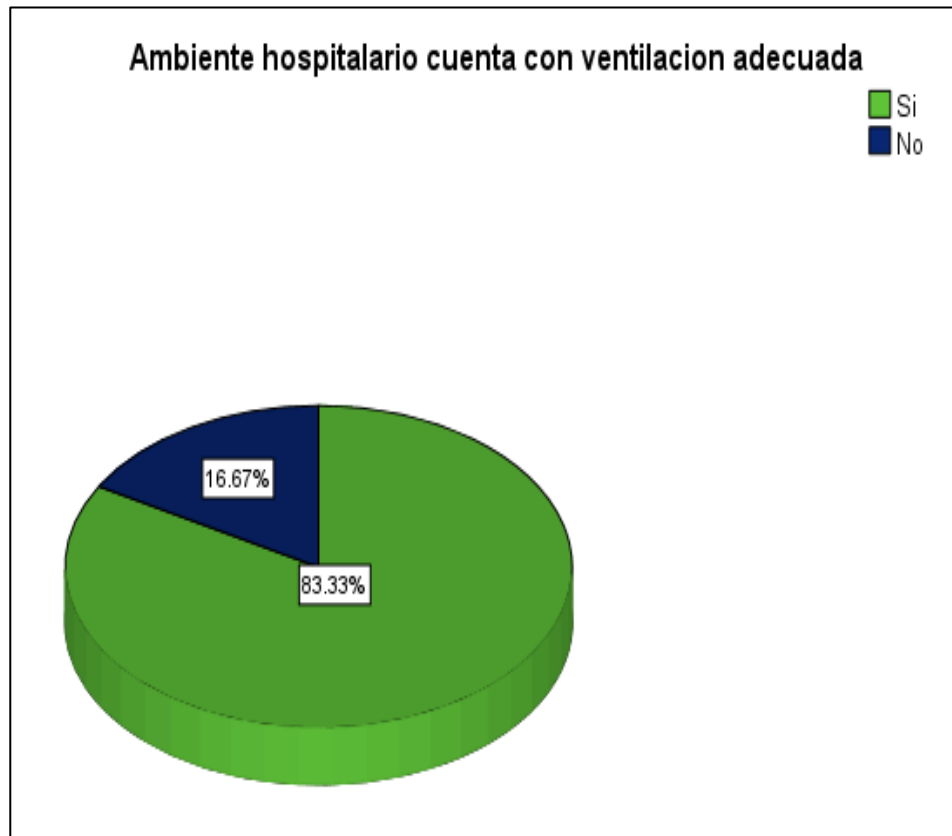
Tabla 25

El ambiente donde Ud., está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	15	83.3
	No	3	16.7
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 21. PORCENTAJE EL AMBIENTE DONDE UD., ESTÁ HOSPITALIZADO CONSIDERA QUE CUENTA CON UNA BUENA VENTILACIÓN



Fuente: Data del instrumento aplicado.

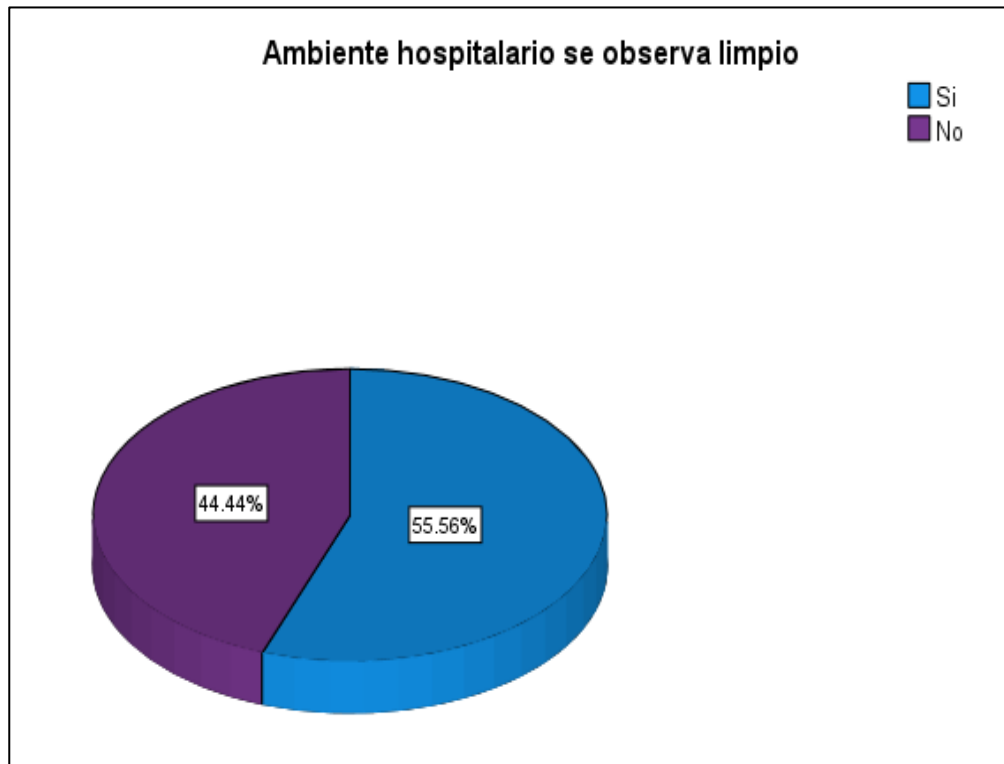
Tabla 26

El ambiente donde esta Ud., hospitalizado, lo observa limpio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	10	55.6
	No	8	44.4
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 22. **PORCENTAJE EL AMBIENTE DONDE ESTA UD., HOSPITALIZADO, LO OBSERVA LIMPIO**



Fuente: Data del instrumento aplicado.

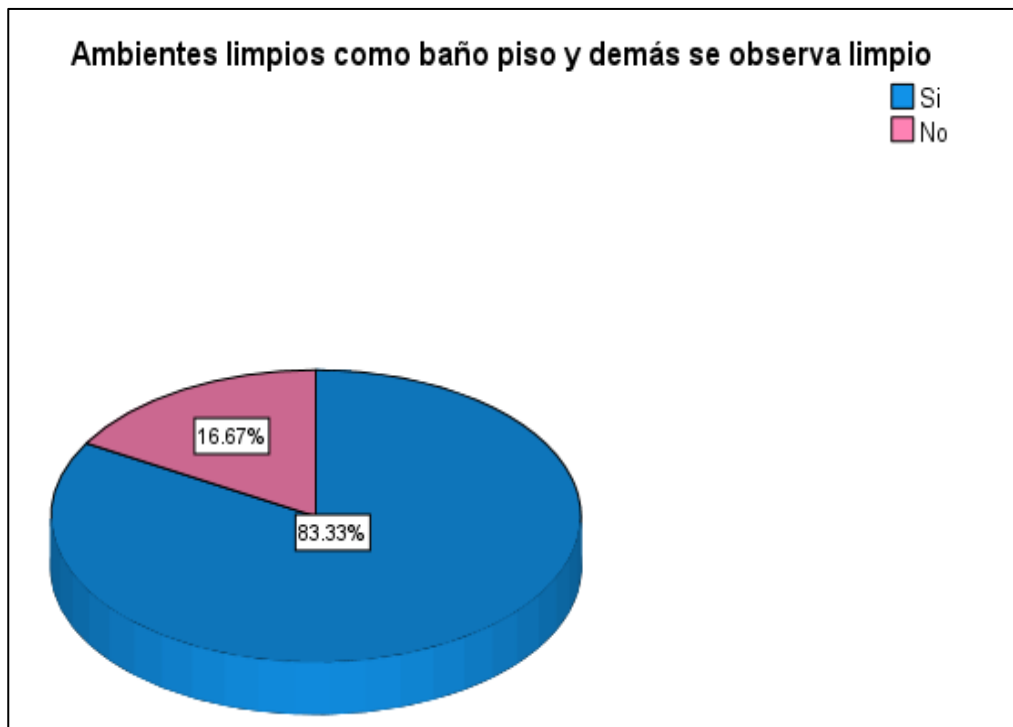
Tabla 27

Observándose a sí mismo, el ambiente hospitalizado está limpio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	15	83.3
	No	3	16.7
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 23. PORCENTAJE CUANDO SE LES OBSERVA, ¿LES PREOCUPA A LAS ENFERMERAS QUE EL AMBIENTE EN EL QUE ESTÁ HOSPITALIZADO (BAÑO, PISO, MESITA DE NOCHE, SÁBANAS) ESTÉ LIMPIO



Fuente: Data del instrumento aplicado.

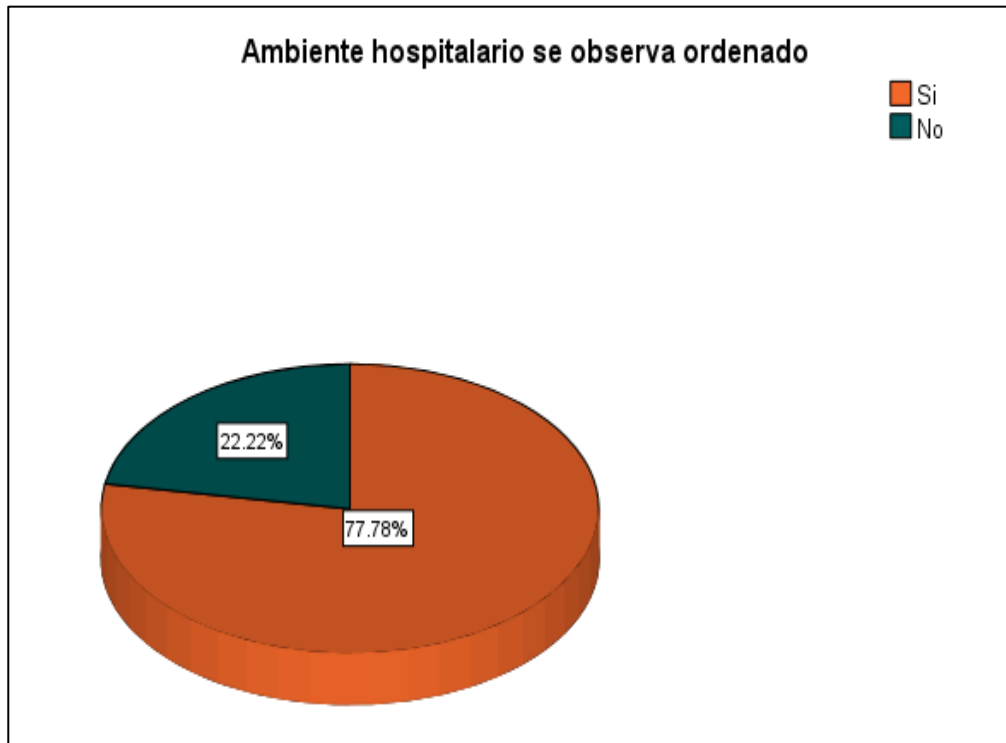
Tabla 28

El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado lo observa ordenado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	14	77.8
	No	4	22.2
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 24. PORCENTAJE EL AMBIENTE DONDE UD., SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO LO OBSERVA ORDENADO



Fuente: Data del instrumento aplicado.

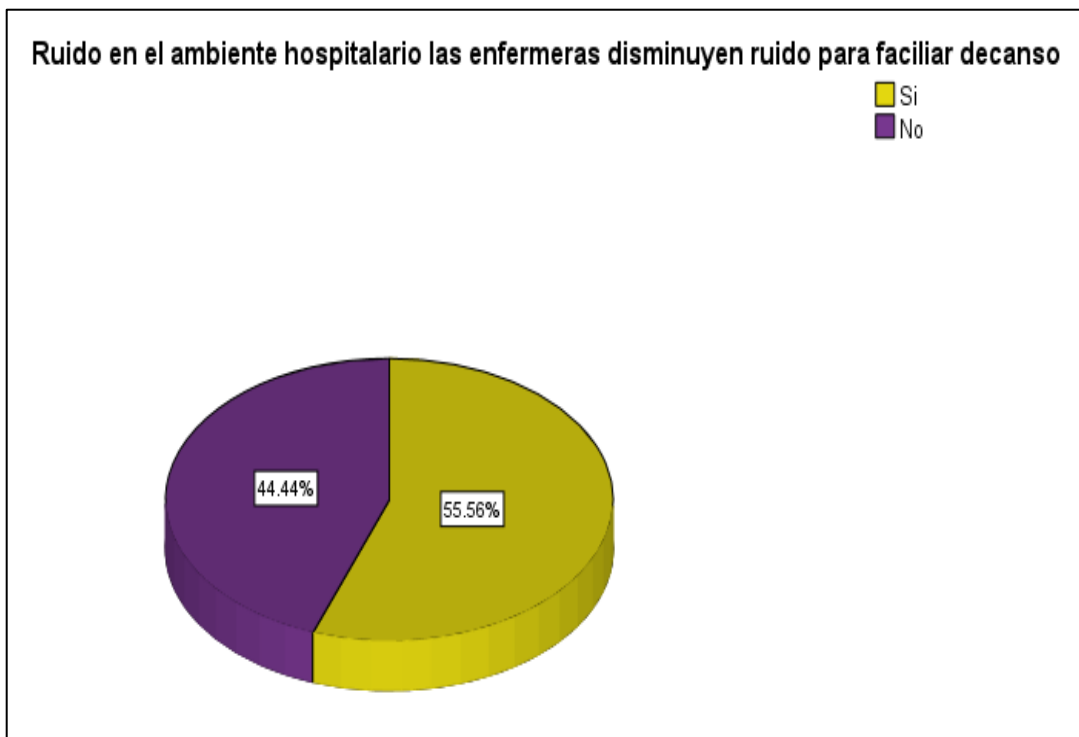
Tabla 29

Las enfermeras están interesadas en reducir el ruido y promover su descanso.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	10	55.6
	No	8	44.4
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 25. **PORCENTAJE SI EL ÁREA ES RUIDOSA, LES PREOCUPA A LAS ENFERMERAS REDUCIR EL RUIDO Y FACILITAR EL DESCANSO**



Fuente: Data del instrumento aplicado.

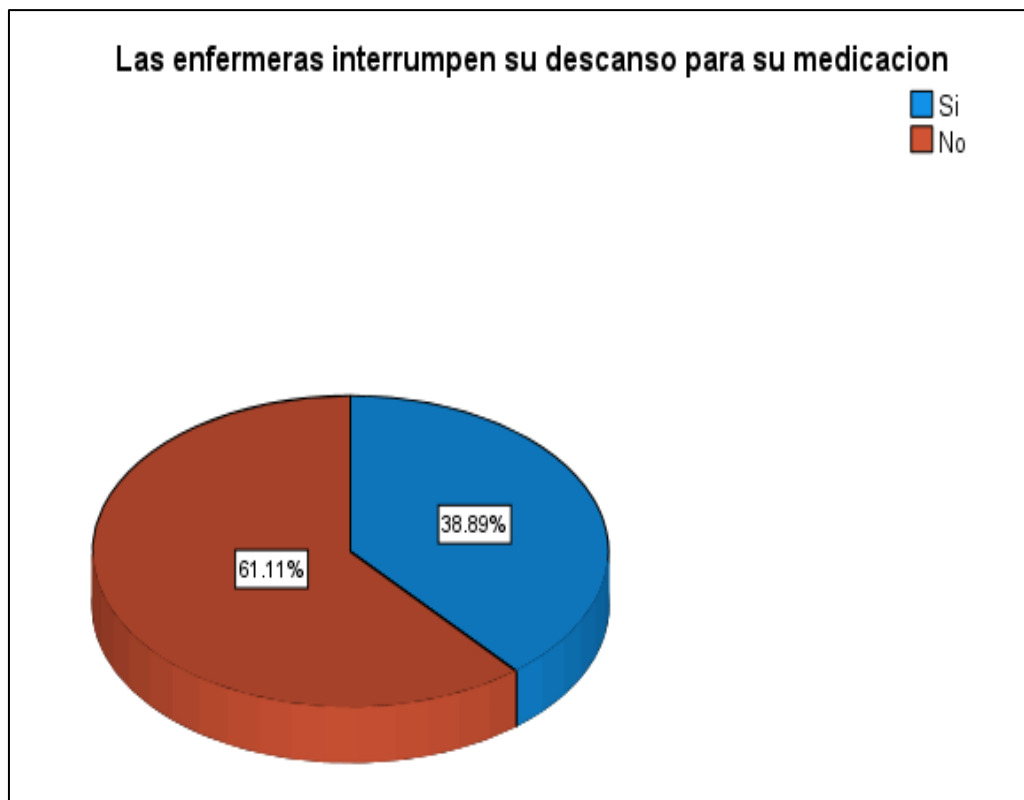
Tabla 30

La enfermera interrumpe repetidamente su descanso para darle medicina.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	7	38.9
	No	11	61.1
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 26. PORCENTAJE CUANDO DESCANSAS. LA ENFERMERA INTERRUMPE REPETIDAMENTE SU DESCANSO PARA DARLE MEDICAMENTOS



Fuente: Data del instrumento aplicado.

Tabla 31

Tenga en cuenta que a la enfermera le preocupa que pueda estar descansando.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	11	61.1
	No	7	38.9
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 27. **PORCENTAJE OBSERVA QUE LAS ENFERMERAS (OS) SE PREOCUPAN PORQUE UD., DESCANSE**



Fuente: Data del instrumento aplicado.

Tabla 32

Ud., siente que las enfermeras respetan sus costumbres y creencias.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	11	61.1
	No	7	38.9
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 28. PORCENTAJE LAS ENFERMERAS RESPETAN SUS COSTUMBRES Y CREENCIAS.



Fuente: Data del instrumento aplicado.

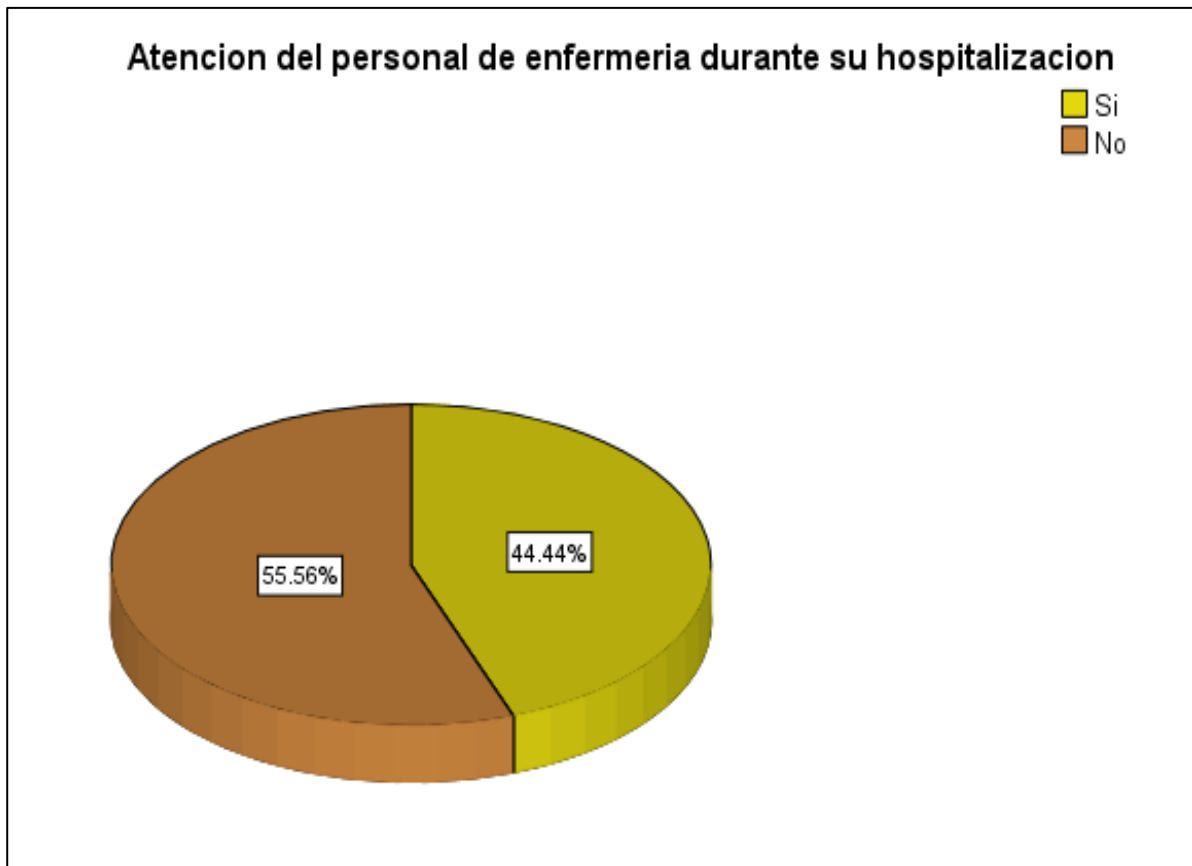
Tabla 33

Se siente tranquilo (a) con la atención que le brinda la enfermera.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	8	44.4
	No	10	55.6
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 29. PORCENTAJE ESTÁ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN DE LA ENFERMERA EN EL HOSPITAL



Fuente: Data del instrumento aplicado.

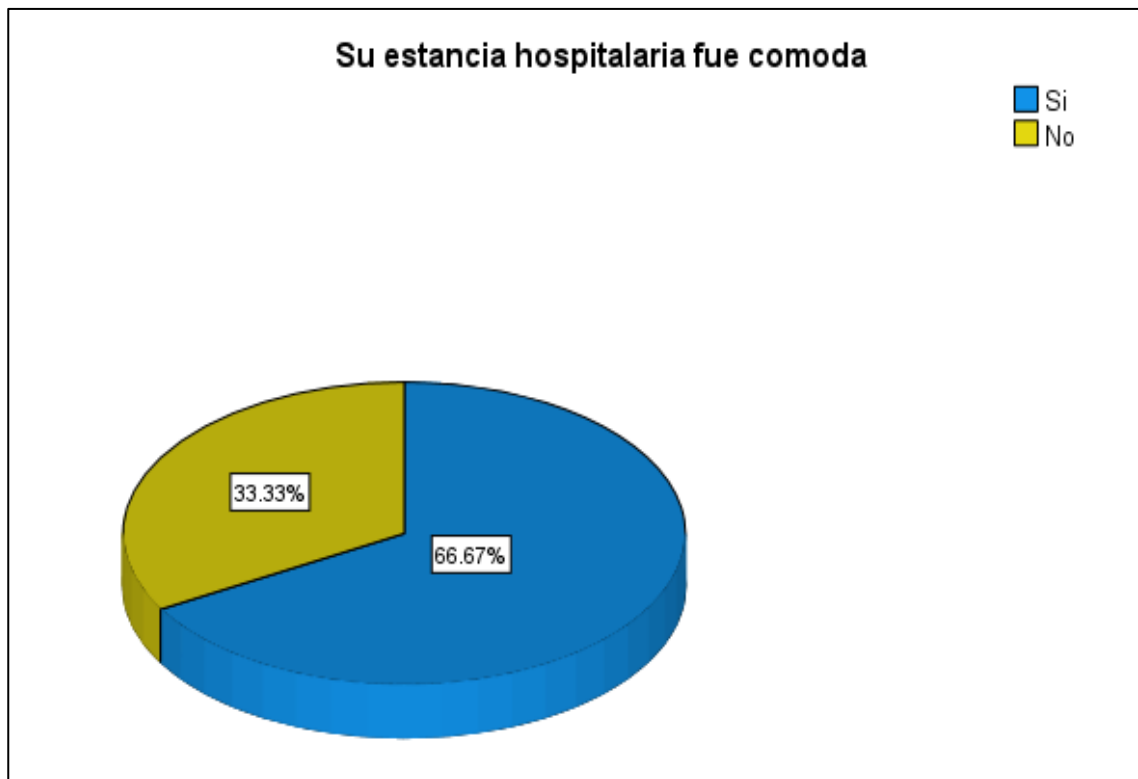
Tabla 34

Su estancia durante la hospitalización es cómoda.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	12	66.7
	No	6	33.3
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 30. PORCENTAJE ES CÓMODA SU ESTADÍA EN EL HOSPITAL



Fuente: Data del instrumento aplicado.

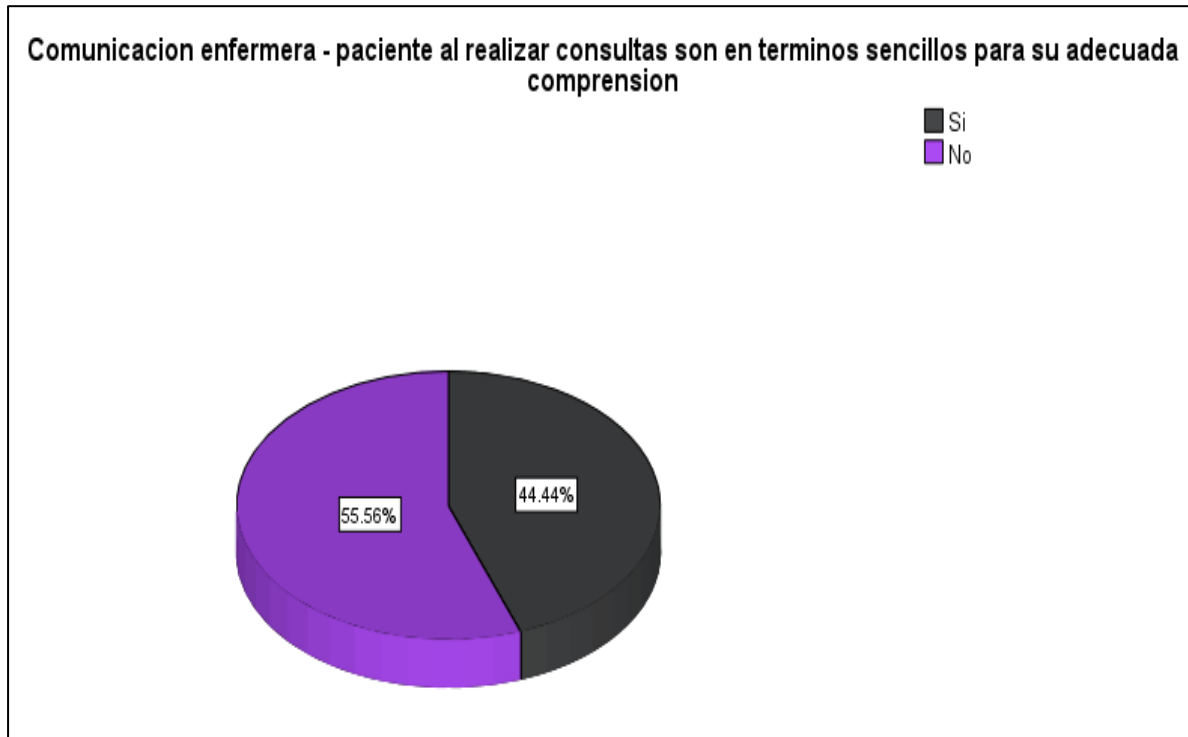
Tabla 35

Cuando le pregunte a una enfermera, responda con palabras sencillas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	8	44.4
	No	10	55.6
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 31. PORCENTAJE RESPONDE CON PALABRAS SENCILLAS QUE PUEDA ENTENDER CUANDO LE PREGUNTA A LA ENFERMERA



Fuente: Data del instrumento aplicado.

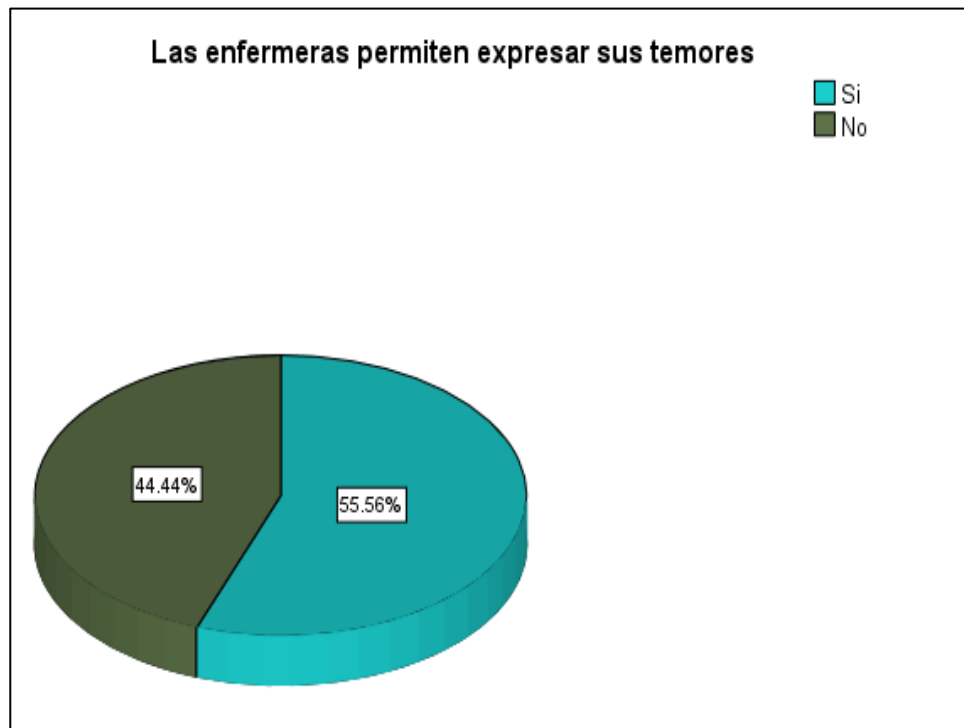
Tabla 36

La enfermera le permite expresar sus preocupaciones y temores.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	10	55.6
	No	8	44.4
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 32. **PORCENTAJE LA ENFERMERA LE PERMITE EXPRESAR SUS PREOCUPACIONES Y TEMORES**



Fuente: Data del instrumento aplicado.

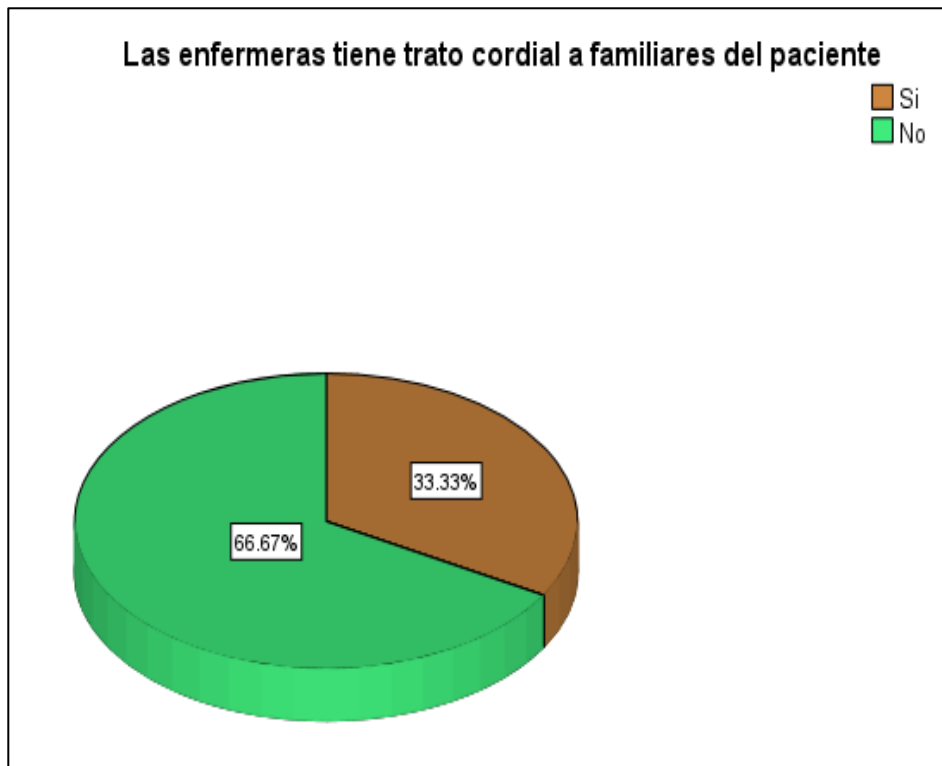
Tabla 37

Cuando su familia lo visita, la enfermera los trata afectuosamente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	6	33.3
	No	12	66.7
	Total	18	100.0

Fuente: Instrumento aplicado a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, chincha 2021.

Figura 33. **PORCENTAJE LAS ENFERMERAS LAS TRATAN AFECTUOSAMENTE CUANDO SU FAMILIA LO VISITA**



Fuente: Data del instrumento aplicado.

5.2. Interpretación de los resultados:

Podemos observar que en la tabla 7 y figura 3 de las frecuencias y porcentajes Notó que la enfermera está guiando al paciente hacia el ingreso hospitalario se conoce que el 55.6% (10/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 44.4% (8/18) señala que se encuentran insatisfechos.

Con respecto a la tabla 8 y figura 4 de las frecuencias y porcentajes Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente se conoce que el 66.7% (12/18) de encuestados se encuentran insatisfechos, seguidamente el 33.3% (6/18) señala que se encuentran satisfechos.

En relación a la tabla 9 y figura 5 de las frecuencias y porcentajes Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario se conoce que el 66.7% (12/18) de encuestados se encuentran insatisfechos, seguidamente el 33.3% (6/18) señala que se encuentran satisfechos.

En relación a la tabla 10 y figura 6 de las frecuencias y porcentajes Las enfermeras (os) lo llaman a Ud., por su nombre se conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 11 y figura 7 de las frecuencias y porcentajes La enfermera lo llama según el número de cama en el que se encuentra se conoce que el 88.9% (16/18) de

encuestados se encuentran insatisfechos, seguidamente el 11.1% (2/18) señala que se encuentran satisfechos.

En relación a la tabla 12 y figura 8 de las frecuencias y porcentajes Pueden las enfermeras mirarlo directamente y hacer gestos amistosos cuando le hablan. Las enfermeras buscan su ayuda para realizar el procedimiento se conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 13 y figura 9 de las frecuencias y porcentajes Ud. Cree que su pronta recuperación dependerá de la relación que tenga con la enfermera (o) se conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 14 y figura 10 de las frecuencias y porcentajes Son amables las enfermeras cuando lo atienden se conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 15 y figura 11 de las frecuencias y porcentajes Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo se conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran insatisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran satisfechos.

En relación a la tabla 16 y figura 13 de las frecuencias y porcentajes Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera (o) que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata se conoce que el 55.6% (10/18) de encuestados se encuentran insatisfechos, seguidamente el 44.4% (8/18) señala que se encuentran satisfechos.

En relación a la tabla 17 y figura 13 de las frecuencias y porcentajes Usted se puede movilizar por si solo se conoce que el 66.7% (12/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 33.3% (6/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 18 y figura 14 de las frecuencias y porcentajes Cuando Ud., no puede realizar por si solo alguna actividad las enfermeras (os) le ayudan se conoce que el 55.6% (10/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 44.4% (8/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 19 y figura 15 de las frecuencias y porcentajes Si necesita atención y llama a una enfermera, ¿se va de inmediato se conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 20 y figura 16 de las frecuencias y porcentajes Consideró que el entorno hospitalario es suficiente para mantener su privacidad se conoce que el 77.8%

(14/18) de encuestados se encuentran insatisfechos, seguidamente el 22.2% (4/18) señala que se encuentran satisfechos.

En relación a la tabla 21 y figura 17 de las frecuencias y porcentajes Notó lo siguiente. Están las enfermeras preocupadas por cuidar su privacidad se conoce que el 72.2% (13/18) de encuestados se encuentran insatisfechos, seguidamente el 27.8% (5/18) señala que se encuentran satisfechos.

En relación a la tabla 22 y figura 18 de las frecuencias y porcentajes Las enfermeras (os) muestran preocupación para que se le brinde los alimentos según la indicación se conoce que el 55.6% (10/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 44.4% (8/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 23 y figura 19 de las frecuencias y porcentajes El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación (ejm. Cuenta con ventanas, luz eléctrica) se conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 24 y figura 20 de las frecuencias y porcentajes El ambiente donde Ud., está hospitalizado considera que cuenta con una buena ventilación se conoce que el 83.3% (15/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 16.7% (3/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 25 y figura 21 de las frecuencias y porcentajes El ambiente donde esta Ud., hospitalizado, lo observa limpio se conoce que el 55.6% (10/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 44.4% (8/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 26 y figura 22 de las frecuencias y porcentajes Cuando se les observa, ¿Les preocupa a las enfermeras que el ambiente en el que está hospitalizado (baño, piso, mesita de noche, sábanas) esté limpio se conoce que el 83.3% (15/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 16.7% (3/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 27 y figura 23 de las frecuencias y porcentajes El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado lo observa ordenado conoce que el 77.8% (14/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 22.2% (4/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 28 y figura 24 de las frecuencias y porcentajes Si el área es ruidosa, ¿les preocupa a las enfermeras reducir el ruido y facilitar el descanso se conoce que el 55.6% (10/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 44.4% (8/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 29 y figura 25 de las frecuencias y porcentajes Cuando descansas ¿La enfermera interrumpe repetidamente su descanso para darle medicamentos se

conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran insatisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran satisfechos.

En relación a la tabla 30 y figura 26 de las frecuencias y porcentajes Observa que las enfermeras (os) se preocupan porque Ud., descansa se conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 31 y figura 27 de las frecuencias y porcentajes Las enfermeras respetan sus costumbres y creencias se conoce que el 61.1% (11/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 38.9% (7/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 32 y figura 28 de las frecuencias y porcentajes Está satisfecho con la atención de la enfermera en el hospital se conoce que el 55.6% (10/18) de encuestados se encuentran insatisfechos, seguidamente el 44.4% (8/18) señala que se encuentran satisfechos.

En relación a la tabla 33 y figura 29 de las frecuencias y porcentajes Es cómoda su estadía en el hospital se conoce que el 66.7% (12/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 33.6% (6/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 34 y figura 30 de las frecuencias y porcentajes Responde con palabras sencillas que pueda entender cuando le pregunta a la enfermera se conoce que el 44.4% (8/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el 55.6% (10/18) señala que se encuentran insatisfechos.

En relación a la tabla 35 y figura 31 de las frecuencias y porcentajes La enfermera le permite expresar sus preocupaciones y temores se conoce que el 55.6% (10/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el señala que 44.4% (8/18) se encuentran insatisfechos.

Finalmente la tabla 36 y figura 32 de las frecuencias y porcentajes Las enfermeras las tratan afectuosamente cuando su familia lo visita se conoce que el 33.3% (6/18) de encuestados se encuentran satisfechos, seguidamente el señala que 66.7% (12/18) se encuentran insatisfechos.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis descriptivo:

6.1.1. Prueba de normalidad:

Tabla 38

Prueba de normalidad de las variables de estudio en el servicio de medicina del hospital San José, Chincha 2021.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención del personal de enfermería	.930	18	.197
Satisfacción del usuario	.966	18	.712

Fuente: Data del instrumento aplicado

Interpretación:

En la tabla 38, Puede ver los siguientes resultados en la prueba de normalidad según Shapiro Wilk, adonde vemos las puntuaciones de la variable 1 la calidad de atención del personal de enfermería, que nos muestran un nivel de significancia de 0,197 y en la variable 2 que es la satisfacción del usuario, se manifestó un nivel de significancia de 0.712, en estos resultados nos están demostrando que son mayores al 5% significancia estándar ($p < 0.05$) cuyo resultado viene a ser pruebas normales por lo cual podemos determinar y así concretar el uso de las pruebas de hipótesis no paramétricas. En este evento aplicaremos la prueba de Rho de Spearman, para poder medir la correlación paramétrica entre ambas variables porque las pruebas de normalidad nos muestran que son normales.

6.1.2. Prueba de hipótesis general

- **Ha.** Existe una relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San José de Chincha-2021.
- **Ho.** No existe una relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital San José de Chincha-2021.

Tabla 39

Una correlación significativa entre los factores de calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital San José, Chincha -2021.

			Calidad de atención del personal de enfermería	Satisfacción del usuario hospitalizado
Rho de Spearman	Calidad de atención del personal de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	.555*
		Sig. (bilateral)	.	.017
		N	18	18
	Satisfacción del usuario hospitalizado	Coeficiente de correlación	.555*	1.000
		Sig. (bilateral)	.017	.
		N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Interpretación:

En la tabla 39, se puede ver que los siguientes resultados de la prueba de correlación de RHO de Spearman, la existencia de una correlación significativa con el valor $P = 0.017$ identificado, para lo cual es inferior que el valor teórico de $\alpha = 0.05$ y una correlación positiva sustancial del Spearman $Rho = 0.555$, entre los factores que son la calidad de atención del personal de enfermería con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

DECISIÓN:

Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula **H₀** y se afirma la hipótesis alterna **H_a**. Por lo que los resultados muestran una efectividad de una relación significativa entre ambas variables, es manifestar que existe una relación significativa entre las variables de la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

6.1.3. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

- **H_a**. Existe una relación significativa de la dimensión técnico-científico con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.
- **H₀**. No existe una relación significativa de la dimensión técnico-científico con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

Tabla 40

Correlación significativa entre la dimensión Técnico-científico con la satisfacción

del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

			Dimensión Técnico-científico	Satisfacción del usuario hospitalizado
Rho de Spearman	Dimensión Técnico-científico	Coeficiente de correlación	1.000	.569*
		Sig. (bilateral)	.	.014
		N	18	18
	Satisfacción del usuario hospitalizado	Coeficiente de correlación	.569*	1.000
		Sig. (bilateral)	.014	.
		N	18	18

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Interpretación:

En la tabla 40 se puede apreciar los siguientes resultados de la prueba de correlación de RHO de Spearman, la existencia de una correlación significativa con el valor de $P = 0.014$ identificado, y es por eso que es inferior que el valor teórico de $\alpha = 0.05$ y una correlación positiva. Correlación RHO Media = 0.569, y una correlación positiva media de Rho de Spearman = 0.569, entre los factores de la dimensión Técnico-científico con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

DECISIÓN:

Por lo tanto, se procede a lo que es **rechazar** la hipótesis nula **H₀** y se afirma la hipótesis alterna **H_a**. Es entonces cuando los resultados nos muestran la efectividad de una

relación significativa entre la dimensión Técnico-científico con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

Hipótesis específica 2

- **Ha.** Existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.
- **Ho.** No existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

Tabla 41

Correlación significativa entre la dimensión humana con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

			Dimensión humana	Satisfacción del usuario hospitalizado
Rho de Spearman	Dimensión humana	Coeficiente de correlación	1.000	.454
		Sig. (bilateral)	.	.058
		N	18	18
	Satisfacción del usuario hospitalizado	Coeficiente de correlación	.454	1.000
		Sig. (bilateral)	.058	.
		N	18	18

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Interpretación:

En la tabla 41 se puede ver los siguientes resultados de la prueba de correlación RHO de Spearman, identificando la efectividad de una correlación significativa con el valor $P = 0.058$, por lo que es más alto que el valor teórico de $\alpha = 0.05$ y una correlación promedio positiva de RHO de Spearman = 0.454, y una correlación positiva **promedio** de Rho de Spearman = 0.454, entre los factores de la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

DECISIÓN:

Por lo tanto, se procede a lo que se afirma la hipótesis nula **H₀** y se rechaza la hipótesis alterna **H_a**. Es entonces que los resultados no existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

Hipótesis específica 3

- **H_a**. Existe una relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.
- **H₀**. No existe una relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

Tabla 42

Correlación significativa entre la dimensión entorno con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

			Dimensión entorno	Satisfacción del usuario hospitalizado
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación de	1.000	.308
		Sig. (bilateral)	.	.214
		N	18	18
	Satisfacción del usuario hospitalizado	Coeficiente de correlación de	.308	1.000
		Sig. (bilateral)	.214	.
		N	18	18

Fuente: Data del instrumento aplicado.

Interpretación:

En la tabla 42 se puede ver los siguientes resultados de la prueba de correlación de RHO de Spearman, identificando la existencia de una correlación significativa con el valor de $P = 0.214$, por lo que es más alto que el valor teórico de $\alpha = 0.05$ y una correlación media positiva de Spearman $Rho = 0.308$, entre los factores de la dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

DECISIÓN:

Por lo tanto, se procede a lo que es rechazar la hipótesis nula **H₀** y se afirma a la hipótesis alterna **H_a**. Es entonces que los resultados de la efectividad de una relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico:

En esta investigación se demostró que la correlación de Spearman llegó a producir una correlación positiva considerable = .555 de la hipótesis general entre los factores de calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital San José, Chincha 2021. Cuyos resultados contrastan con las referencias como son Mongui, (2015) en su tesis titulada "Percepción de la atención médica en una población con discapacidad física motora que asiste a la fundación APRILP", ubicada en el municipio de La Plata, en Buenos Aires, Argentina. Él concluyó a partir de la noción de satisfacción general, el 40% se siente satisfecho con los servicios.

Pinheiro, (2014) en su trabajo de tesis "La percepción de la calidad de la atención de la satisfacción del usuario asociada a la salud familiar en el municipio de Ibicuí, Bahía, Brasil. Los resultados determinaron que la mala calidad de la atención según el 43% los usuarios encuestados que estaban muy insatisfechos, concluyendo que existía una listado 13 entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario.

(Vía Puente, Lorenza Mercedes) El objetivo general de esta investigación es saber el "Nivel de satisfacción con la calidad de atención del espacio de salud percibido por el personal beneficiario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao 2017. Al respecto al global de las dimensiones de valoración de la calidad es de 56,80% satisfacción, en oposición con un 43.20% insatisfacción del lugar de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú.

Zamora et al. (2016), En su investigación "Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en el establecimiento de atención primaria de obstetricia / ginecología de consulta", Sus resultados indican que la conceptualización de la calidad de la atención obtuvo un 87,65% acuerdo. El grado de satisfacción de los usuarios externos en las consultas externas estuvo de acuerdo en el 87,55%.

Sánchez, (2016) en su tesis titulada " Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de alumbramiento del Servicio de hospitalización de Obstetricia del Hospital Iquitos " Cesar Garayar García ", mayo y 2016". Entre sus resultados, se destaca que, por en comparación con la calidad de la atención, la calificación de excelente prevaleció 57,1%, entretanto que bueno y mala obtuvieron 0%; En cuanto al nivel de satisfacción, no muy satisfecho fue el más extendido, con un 99%, entretanto que muy satisfecho e insatisfecho 0%.

Finalmente Huerta, (2015) en su tesis " Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo

Loayza, Lima, enero del 2015", Los resultados determinaron que el 92.2% los usuarios satisfechos con el servicio brindado, el 80 % los usuarios estaban satisfechos con las dimensiones de confiabilidad, seguridad, empatía y aspectos, no obstante la respuesta a la dimensión de importancia resultó en más insatisfechos, usuarios muy insatisfechos y extremadamente insatisfechos.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Hay un vínculo entre los factores de calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021. Se obtuvo una proporción positiva y considerable de 0.555 con un valor de interés de 0.17.

SEGUNDO: De acuerdo con el propósito específico 1 se ha demostrado que existe una conexión entre la dimensión Técnico-científico con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021., una proporción positiva y considerable de 0.569 adquirido con un valor de interés de 0.014.

TERCERO: El objetivo específico 2 nos refiere que existe una conexión entre la dimensión humana con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021., una proporción positiva y una proporción positiva de 0.454 con un valor de significancia de 0.058.

CUARTO: Obtención del objetivo específico 3 Se ha observado que existe una relación entre la dimensión entorno con la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021., una proporción positiva y sustancial de 0.308 Se obtuvo con un valor de significado de 0.214.

RECOMENDACIONES

PRIMERO:

Se recomienda continuar el servicio de medicina del Hospital San José de Chíncha mejorar la calidad de la atención del personal de enfermería y de esta manera continuar con resultados óptimos en términos de satisfacción hospitalaria de los usuarios.

SEGUNDO: Se recomienda que el personal de enfermería continúe brindando atención de calidad en el servicio de medicina del hospital San José de Chíncha donde la eficiencia puede demostrar y efectivamente en el usuario.

TERCERO: Establecer un ritmo de trabajo apropiado que sea equilibrado para lograr armonía con el usuario en el servicio de medicina mediante el respeto, trato cordial y siempre brindando información completa sobre las actividades a realizar al paciente y así seguir logrando satisfacción positiva en el usuario.

CUARTO: Se recomienda que todo personal de enfermería cumpla con sus actividades y labores con trabajo en equipo con el personal que este encargado de brindar comodidad, limpieza, orden, etc. y pueda seguir existiendo integración y apoyo mutuo, lo cual ayudaría a los mismos trabajadores a eliminar las problemáticas, o también contiendas de que puedan darse de alguna manera entre ellos durante la estancia del usuario hospitalizado.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Abanto, Y. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018*. Tesis de pregrado, UCV, Lima, Perú. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23993/Abanto_MY..pdf?sequence=1
2. Alberto, Y., & Ariel, C. (2014). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (1ra ed.). Argentina: Brujas.
3. Barboza, L. (2019). *Riesgo psicosocial y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico de un hospital de Lima, 2019*. Tesis de pregrado, UPEU, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2676/Luz_Trabajo_Academico_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Cebrian, s. (Marzo de 2004). *La calidad en la atención médica*. Obtenido de google academio Scielo Network : https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
5. Estudiantes cuarto año, C. M. (Marzo de 2004). *www,scielo.sa*. Obtenido de La calidad en la atención médica: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
6. Gallegos, H. (2017). *El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal profesional de enfermería en servicios críticos hospitales, nivel II-2 Puno y II-1*

- Juliaca del departamento de Puno 2014*. Tesis de doctorado, UANCV, Juliaca, Perú. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/2298/T036_01206043.pdf?sequence=3&isAllowed=y
7. Moreno, B. (2015). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo* , 57(1).
 8. Nightingale , F. (Cienc. enferm. vol.21 no.1 Concepción abr. 2015). *Notas sobre enfermería: qué es y qué no es. 1a impresión. Traducción al español de Sor Josefina Castro Vizoso. Hospital Universitario de Granada 1990*. Obtenido de Ciencia y enfermería: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000100009
 9. OMS, O. M. (11 de Mayo de 2016). *Conexion esan*. Obtenido de Definiciones del campo sanitario: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
 10. Orozco, M., Zuluaga, Y., & Pulido, G. (Febrero de 2019). Factores de riesgo psicosocial que afectan a los profesionales en enfermería. *Rev. Colomb. Enferm.*, 18(1), 16. Obtenido de file:///C:/Users/ARQUITECTO%20NESTOR/Downloads/Factores_de_riesgo_psicosocial_que_afectan_a_los_p.pdf
 11. Ortega, J. (2018). *Violencia laboral y riesgo psicosocial en enfermeros del servicio de emergencia del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins 2018*. Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú. Obtenido de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1872/TITULO%20-%20Ortega%20G%C3%B3mez%2C%20%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Pino, R. (2018). *Metodología de la investigación* (1ra ed.). Lima - Perú: San Marcos.
13. R., B. (1999). *El concepto de la gestión de calidad total (TQM). Educación Superior del Siglo XXI: Modelos para una Gestión de Calidad*. Editorial Universidad del Mar .
14. Ramírez. (1997). *Capítulo III Marco Metodológico URBE*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>
15. *Repositorio de la unsm programa de maestría en salud pública*. (s.f.). Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3030/MAEST.%20SAL.%20PUB.%20-%20Liz%20Mercedes%20Arteaga%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Rojas Moya, J. (s.f.). *Biblioteca virtual, eumed.net*. (S. A. S.L, Editor) Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/26.htm>
17. Sánchez, R. (s.f.). Obtenido de Equidad, eficiencia, cobertura y calidad de los servicios de salud en el modelo tradicional de asignación de recursos financieros, comparado con el nuevo modelo en Costa Rica 1995-1997: <http://modsjobweb01.ccss.sa.cr:81/pub/biblioteca/articuf0.html>
18. Tapia, S. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima*. Tesis magistral, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de posgrado.

19. uwiener, R. (2018). Obtenido de

20.

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-20-Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[20-](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-20-Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[%20Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowe](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-20-Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[d=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-20-Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Varo, J. (España, 1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Obtenido de www.netsalud.sa.cr/ms/ministe/reform.htm

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SAN JOSE, CHINCHA 2021. ESTUDIANTE: RHUT MERCEDES CUTIRE LOPEZ Y ROSA ANGELICA LIMA AMBROSIO.					
PRROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.	Existe una relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.	Variable 1: Calidad de atención del personal de enfermería. Variable 2: Satisfacción del usuario hospitalizado	-Dimensión técnico-científico -Dimensión humana -Dimensión entorno -Factores de Satisfacción -Tipos de características de satisfacción en el paciente -Formas de medir la satisfacción del paciente	Enfoque: Tipo de investigación: Cuantitativo Diseño: No experimental Descriptivo correlacional Población: 18 Muestra: 18 Técnicas e instrumentos Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario Método de análisis de datos
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS			
PE1. ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021?	OE1. Identificar la relación entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.	HE1: Existe una relación significativa entre la dimensión técnico-científico y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.			
PE2. ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021?	OE2: Analizar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.	HE2: Existe una relación significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.			
PE3. ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021?	OE3: Analizar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.	HE3: Existe una relación significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.			

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Título: Calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina del hospital san José, chincha 2021.

VARIABLE	OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de atención del personal de salud de enfermería	Es el nivel para el cumplimiento de acciones, procedimientos y actividades para satisfacer una necesidad o expectativa establecida.	Dimensión técnico-científico	-Efectividad -Eficiencia -Integridad	14 17,23,24,25 15	Nominal Dicotómica.
		Dimensión humana	-Respeto -Información completa -Amabilidad, trato cordial	4,5 8 10,31,2	
		Dimensión entorno	-Comodidad -Ambientación -Limpieza - Orden -Privacidad	27,28 18,19 20,21 22 16	
Satisfacción del usuario hospitalizado	Nivel de satisfacción-insatisfacción del beneficiario del sistema, basado en la encuesta, es el resultado de un servicio de buena calidad y su efectución depende de los servicios, expectativas del cliente. El cliente queda dichoso cuando los servicios cumplen con sus horizontes .Mide los niveles de Satisfacción e Insatisfacción.	Factores de Satisfacción	-Disponibilidad	11,12,10	Si No
			-Conocimiento	1	
		Tipos de características de satisfacción en el paciente	-Idioma	29	
-Características del paciente	26				
			-Características del personal de enfermería	7,3	
		Formas de medir la satisfacción del paciente	-Comunicación enfermera-paciente	9,6,30	
			-Accesibilidad y disponibilidad	13	

--	--	--	--	--	--

Anexo 2 Instrumento de medición

CUESTIONARIO

LA CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO

El cuestionario está dirigida a los pacientes hospitalizados del servicio de medicina del Hospital San José-Chincha 2021.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada ítem, luego marque con un aspa (X) su respuesta, sobre la opción con la cual este de acuerdo. Sírvase responder con total sinceridad, recuerde que no hay respuestas correctas solo su propia respuesta.

Sus respuestas ayudaran a mejorar el servicio que se brinda durante su estancia hospitalaria.

MUCHAS GRACIAS POR SU AYUDA

I. DATOS PERSONALES:

EDAD: _____

SEXO: M () F ()

II. DIMENSIONES:

1. ¿Notó que la enfermera está guiando al paciente hacia el ingreso hospitalario?

Si ()

No ()

2. ¿Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente?

Si ()

No ()

3. ¿Las enfermeras (os) se identifican con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario?

Si ()
No ()

4. ¿Las enfermeras (os) lo llaman a Ud., por su nombre?

Si ()
No ()

5. ¿La enfermera lo llama según el número de cama en el que se encuentra?

Si ()
No ()

6. ¿Pueden las enfermeras mirarlo directamente y hacer gestos amistosos cuando le hablan? ¿Las enfermeras buscan su ayuda para realizar el procedimiento?

Si ()
No ()

7. ¿Ud. Cree que su pronta recuperación dependerá de la relación que tenga con la enfermera (o)?

Si ()
No ()

8. ¿Las enfermeras (os) le explican sobre los procedimientos que se le van a realizar?

Si ()
No ()

9. ¿Son amables las enfermeras cuando lo atienden?

Si ()
No ()

10. ¿Las enfermeras (os) se muestran amables al momento de atenderlo?

Si ()
No ()

11. ¿Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a la enfermera (o) que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata?

Si ()
No ()

12. ¿Usted se puede movilizar por si solo?

Si ()
No ()

13. ¿Cuándo Ud., no puede realizar por si solo alguna actividad las enfermeras (os) le ayudan?

Si ()
No ()

14. ¿Si necesita atención y llama a una enfermera, ¿se va de inmediato?

Si ()
No ()

15. ¿Consideró que el entorno hospitalario es suficiente para mantener su privacidad?

Si ()
No ()

16. ¿Notó lo siguiente? ¿Están las enfermeras preocupadas por cuidar su privacidad?

Si ()
No ()

17. ¿Las enfermeras (os) muestran preocupación para que se le brinde los alimentos según la indicación?

Si ()
No ()

18. ¿El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación (ejm. Cuenta con ventanas, luz eléctrica)?

Si ()
No ()

19. ¿El ambiente donde Ud., está hospitalizado considera que cuenta con una buena ventilación?

Si ()
No ()

20. ¿El ambiente donde esta Ud., hospitalizado, lo observa limpio?

Si ()
No ()

21. ¿Cuando se les observa, ¿les preocupa a las enfermeras que el ambiente en el que está hospitalizado (baño, piso, mesita de noche, sábanas) esté limpio?

Si ()

No ()

22. ¿El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado lo observa ordenado?

Si ()

No ()

23. ¿Si el área es ruidosa, ¿les preocupa a las enfermeras reducir el ruido y facilitar el descanso?

Si ()

No ()

24. ¿Cuando descansas ¿La enfermera interrumpe repetidamente su descanso para darle medicamentos?

Si ()

No ()

25. ¿Observa que las enfermeras (os) se preocupan porque Ud., descanse?

Si ()

No ()

26. Las enfermeras respetan sus costumbres y creencias.

Si ()

No ()

27. ¿Está satisfecho con la atención de la enfermera en el hospital?

Si ()

No ()

28. ¿Es cómoda su estadía en el hospital?

Si ()

No ()

29. ¿Responde con palabras sencillas que pueda entender cuando le pregunta a la enfermera?

Si ()

No ()

30. ¿La enfermera le permite expresar sus preocupaciones y temores?

Si ()

No ()

31. ¿Las enfermeras las tratan afectuosamente cuando su familia lo visita?

Si ()

No ()

Anexo 3 Ficha de Validación del instrumento

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SAN JOSÉ, CHINCHA 2021.

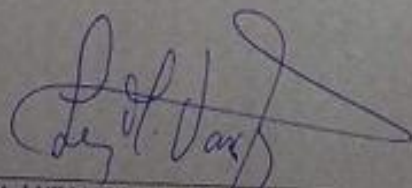
Nombre del Experto: LUZ VARGAS CASILLA

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

NINGUNA



DRA. LUZ MARINA VARGAS CASILLA
No. DNI: 29580099
CEP 28084

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SAN JOSE, CHINCHA 2021.


Nombre del Experto: Mg. Willy Omar Sucapuca Ardiles

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Cumple


Nombre: Mg. Willy Omar Sucapuca Ardiles
No. DNI: 40171227

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SAN JOSE, CHINCHA 2021.

Nombre del Experto: Lic. Paula Cori Quisocola

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES







Nombre: C.E.P. M082645
No. DNI: 7171939 ?

Anexo 4 Base de datos SPSS

Id	Edad	Sexo	PREG1	PREG2	PREG3	PREG4	PREG5	PREG6	PREG7	PREG8	PREG9	PREG10	PREG11	PREG12
1	48.00	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2
2	41.00	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2
3	28.00	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
4	24.00	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1
5	19.00	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
6	30.00	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
7	39.00	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
8	52.00	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
9	57.00	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
10	60.00	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
11	53.00	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
12	28.00	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2
13	34.00	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
14	32.00	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
15	26.00	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2
16	61.00	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1
17	74.00	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
18	68.00	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1

PREG13	PREG14	PREG15	PREG16	PREG17	PREG18	PREG19	PREG20	PREG21	PREG22	PREG23	PREG24	PREG25	PREG26	PREG27
1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2
2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2
2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1
2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1
2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2

 PREG28	 PREG29	 PREG30	 PREG31	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var	var
2	1	1	2											
1	2	2	2											
2	2	2	2											
1	2	2	2											
1	1	1	1											
1	1	2	1											
1	2	1	1											
1	1	2	2											
1	2	2	1											
1	1	1	2											
2	2	1	2											
1	1	2	2											
1	1	1	2											
2	1	1	1											
2	2	1	2											
2	2	2	2											
1	2	1	2											
1	2	1	1											

Anexo 5 Documentos administrativo



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



CARTA DE PRESENTACION N° 068 - UADI-HSICH/21

Sr. : Dr. Jhon Cayani Guillen
Jefe del Departamento de medicina del Hospital San José de Chincha

Asunto : Trabajo de investigación

Fecha : 20 de julio del 2021

Referencia : Exp. N° 6836

Me es grato dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a las alumnas **Ruth Mercedes Cutiré López** y **Rosa Angelica Lima Ambrosio** de la Universidad Privada Autónoma de Ica de la facultad de Enfermería, quienes realizaran su trabajo de investigación para su proyecto de tesis denominada "**CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y LA SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL SAN JOSE DE CHINCHA, 2021**", el trabajo de las estudiantes consistirá en aplicar su instrumento al personal de enfermería y a los usuarios de dicho servicio, en tal sentido se le pide el apoyo correspondiente para que las estudiantes puedan desempeñarse con eficiencia y responsabilidad, para desarrollar dicha investigación en el servicio a su cargo.

Asimismo, cabe mencionar que las estudiantes deben tener todas las medidas de protección necesaria dentro de su servicio, por los momentos que venimos atravesando por la pandemia COVID-19.

Sin otro particular me despido de usted no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

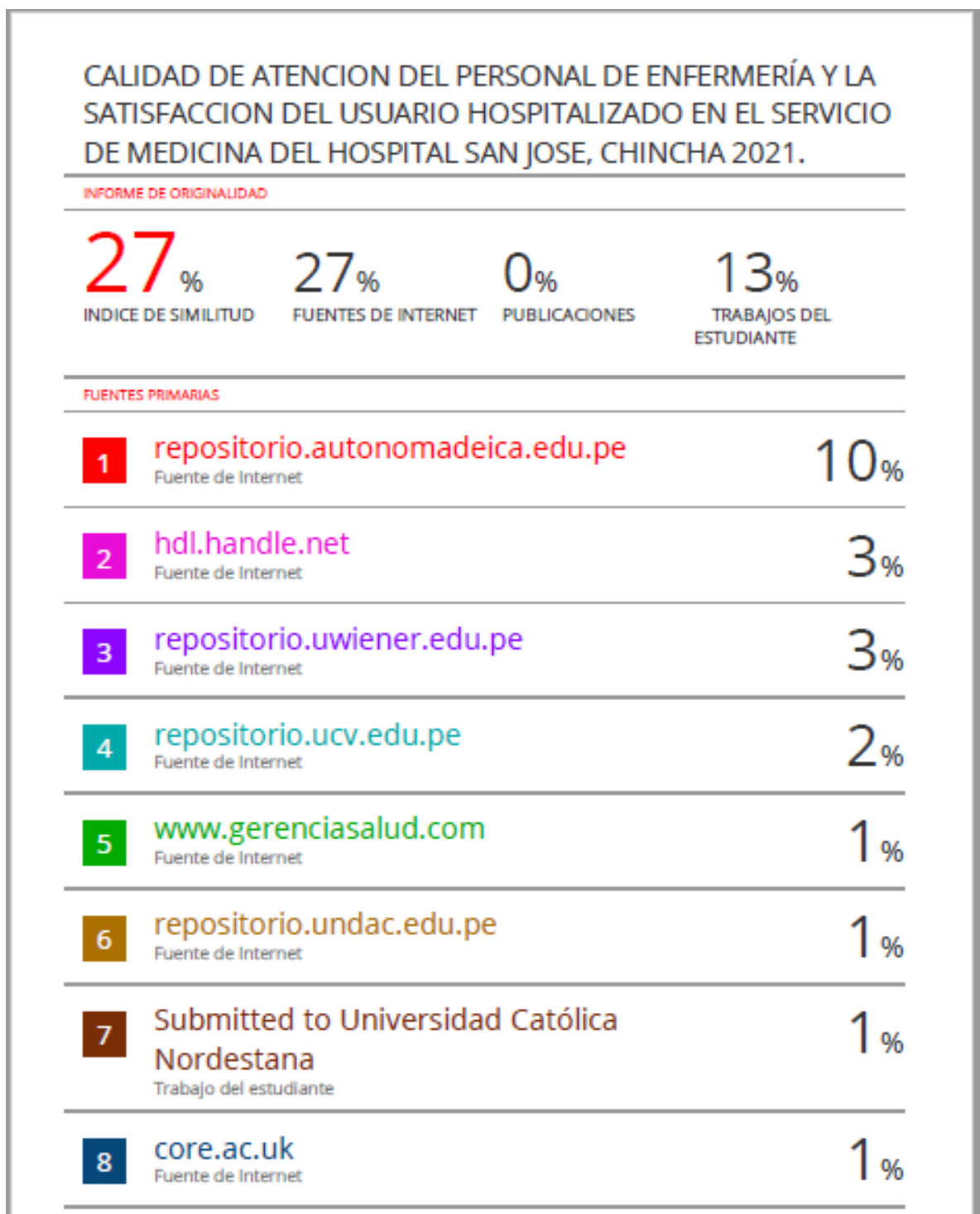
NHC/I/UADI.

GOBIERNO REGIONAL DE ICA
HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA

M^g. NARDA HERNANDEZ Cárdenas
C. P. N. 18700
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA

DIRECCION REGIONAL DE SALUD ICA
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACION
GOBIERNO REGIONAL DE ICA
Av. Abatón de Huancayo N° 400
Ica - Chincha

Anexo 6 Informe de turnitin al 27% de similitud



9	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1 %
10	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1 %
12	1library.co Fuente de Internet	1 %
13	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1 %
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo