



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y  
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE  
HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA DEL HOSPITAL II-I ILO,  
2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN  
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:

YENIFFER LINDA LLONTOP CHAMBILLA  
LIZBETH ROSMERY NUÑONCA ROMERO

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR:

DR. RODOLFO AMADO AREVALO MARCOS  
CÓDIGO ORCID N°0000-0002-4633-2997

CHINCHA, 2023

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Chincha, 06 de mayo del 2023

**DRA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO**

**DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**Presente. –**

De mi especial consideración:

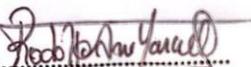
Sirva la presente para saludarle e informar que las bachilleres: Llontop Chambilla Yeniffer Linda con DNI N° 29428061 y Nuñonca Romero Lizbeth Rosmery con DNI N° 46063932 de la Facultad de ciencias de la Salud del programa académico de ENFERMERÍA, ha cumplido con presentar su tesis Titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA DEL HOSPITAL II-I ILO, 2023”** con mención

APROBADO(A):

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mis especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,

   
DR. RODOLFO AREVALO MARCOS  
DR. EN CIENCIAS DE LA SALUD  
CEP N° 82604

**Dr. Rodolfo Arévalo Marcos**

Código ORCID N° 0000-0002-4633-

2997

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Yeniffer Linda Llontop Chambilla, identificado(a) con DNI N°29428061, y Lizbeth Rosmery Nuñonca Romero con DNI N°46063932, en nuestra condición de estudiantes del programa de estudios de Enfermería, de la Facultad de Ciencia de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis **titulada: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización de medicina del hospital II-I Ilo, 2023”** declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, las investigadoras, no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzando en el estudio es del:

17 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 26 de marzo del 2023.



-----  
Yeniffer Linda Llontop Chambilla  
DNI N° 29428061



-----  
Lizbeth Rosmery Nuñonca Romero  
DNI N° 46063932

**Asesor**

DR. RODOLFO AMADO AREVALO MARCOS

**Miembros del jurado**

- Dr. Hernando Martin Campos Martínez
- Dr. Eladio Damián Angulo Altamirano
- Dr. José Jorge Campos Martínez

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico a mi amado esposo Dr. Juan Carlos Salinas Torrico por ser mi compañero, mi amigo; por darme la fuerza para salir adelante y ser mejor cada día, por tu apoyo y orientación científica para la culminación de esta maravillosa carrera y superar los obstáculos en el camino, gracias por tu amor incondicional; a mis amigas Lizbeth Nuñonca Romero, Zulema Huarilloclla, por brindarme su tiempo y apoyo incondicional en el momento oportuno hasta obtener mi título profesional.

Yeniffer L. Llontop.

El presente trabajo dedico a mis hermanas Evelyn y Lizeth que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo, a mi madre Elena (+) desde el cielo siempre ilumina mi camino y guía mis pasos, a mi tío Magondi dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; a mi pareja Cesar Rosas Huertas, por darme su amor incondicional y la fuerza a seguir adelante, a mis amigas condicionales Yeniffer Llontop, Karina Helfer por brindarme su apoyo en todo este camino hasta la obtención de mi título profesional.

Lizbeth R  
Nuñonca.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecemos a Dios por darnos la oportunidad de llegar hasta donde estamos, guiadas de tu mano en nuestro camino y con tu bendición seguiremos cumpliendo nuestras metas más anheladas como es el título profesional de Enfermería.

A mi amado esposo Dr. Juan Carlos Salinas Torrico por tu apoyo incondicional, su fe en el éxito de nuestro proyecto, de nuestra carrera profesional, demostrándonos con tu ejemplo de lucha, perseverancia, esfuerzo y trabajo constante, así mismo por darnos mucha fortaleza en el momento oportuno día a día para enfrentar cualquier obstáculo que se nos presente en el camino y nos brindad apoyo en cada paso que damos.

A la Universidad Autónoma de Ica por abrimos sus puertas y darnos la oportunidad para realizar nuestra tesis que tanto anhelamos, después de años de sacrificios, esfuerzos y dedicación.

Agradecer también de manera especial a nuestro asesor Dr. Rodolfo Amadeo Arévalo Marcos, por su orientación constante por dedicar su tiempo, su paciencia, por compartir sus conocimientos y guiarnos en el proceso del presente proyecto de tesis.

Al Hospital Ilo y a las Licenciadas de Enfermería del servicio de Hospitalización de Medicina que laboran día a día en esta institución, por habernos permitido aplicar nuestro instrumento de investigación.

A la Licenciada Gloria Victoria Cabrera Méndez, por su asesoramiento y de brindarnos su conocimiento.

Al Ing. Javier Torres por su tiempo, consejo académico, asesoramiento y servicio de estadística.

Las

autoras.

## RESUMEN

### **Objetivo general:**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

### **Metodología:**

El presente estudio de investigación es de enfoque cuantitativo; es de tipo aplicada y diseño no experimental porque no existe manipulación se presentaron en su contexto natural, descriptivo porque se describe la diversas características de las variables de estudio, es de nivel relacional porque permitió establecer la relación entre las variables; calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización de medicina, es transversal porque los datos recolectados respecto a las variables en estudio se realizaron en un momento determinado. La población estuvo conformada por 70 pacientes, la técnica utilizada fue la encuesta.

Para recolectar los datos se usó los instrumentos: para evaluar la calidad de atención se empleó el cuestionario (CARE Q) presenta 27 preguntas y 6 dimensiones y para evaluar la satisfacción se empleó el cuestionario tipo (LIKER) presenta 24 preguntas y 6 dimensiones, para la interpretación de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27, para el análisis estadístico inferencial se empleó la prueba de Chi cuadrado para relacionar las dos variables.

### **Resultados:**

Los resultados obtenidos de dicha investigación en la variable calidad de atención de enfermería se observa que el mayor porcentaje se encuentra calidad de atención alta con un 62.9%, seguido de calidad a atención regular con un 20%, mientras que la calidad de atención baja con un 17.1% según la encuesta realizada.

Mientras que en la variable satisfacción la mayoría de los pacientes con un (72,9%) se mostraron satisfechos con la calidad de atención de enfermería. En cuanto a aspectos evaluados, como comunicación (80% satisfactorio), competencia (77,1% satisfactorio)

y cortesía (72,9% satisfactorio), los pacientes brindaron una calificación positiva. Así mismo la dimensión de seguridad es donde se encuentran más insatisfechos con un 18,6%. No obstante, hay áreas de mejora como la anticipación de necesidades (48,6% alta, 31,4% regular), relación de confianza (54,3% alta, 28,6% baja) y monitoreo y seguimiento (55,7% alta, 28,6% baja).

**Conclusiones:**

Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023 ( $p=0,015$ ).

**Palabras claves:** Calidad de atención de enfermería, Satisfacción de los pacientes, Servicio de hospitalización

## **Abstract**

### **Objective:**

Determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction of the Hospitalization Service of Medicine Hospital II-I Ilo, 2023.

### **Methodology:**

The present research study is of a quantitative approach; It is of an applied type and non-experimental design because there is no manipulation, they were presented in their natural context, descriptive because the various characteristics of the study variables are described, it is of a relational level because it allowed establishing the relationship between the variables; quality of nursing care and satisfaction of patients in the medical hospitalization service, is cross-sectional because the data collected regarding the variables under study were carried out at a specific time. The population consisted of 70 patients; the technique used was the survey.

To collect the data, the instruments were used: to evaluate the quality of care, the questionnaire (CARE Q) was used, with 27 questions and 6 dimensions, and to evaluate satisfaction, the standard questionnaire (LIKER) was used, with 24 questions and 6 dimensions, to The statistical program SPSS version 27 was used to interpret the data, for the inferential statistical analysis the Chi-square test was used to relate the two variables.

### **Results:**

The results obtained from said investigation in the variable quality of nursing care, it is observed that the highest percentage is high quality of care with 62.9%, followed by quality of regular care with 20%, while the quality of low care with 17.1% according to the survey carried out.

While in the satisfaction variable, the majority of patients (72.9%) were satisfied with the quality of nursing care. Regarding aspects evaluated, such as communication (80% satisfactory), competence (77.1% satisfactory) and courtesy (72.9% satisfactory), the patients gave a positive rating. Likewise, the security dimension is where they are most dissatisfied with 18.6%. However, there are areas for improvement such as anticipation of needs (48.6% high, 31.4% regular), relationship of trust

(54.3% high, 28.6% low) and monitoring and follow-up (55.7 % high, 28.6% low).

**Conclusions:**

There is a statistically significant relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction at the Medicine Hospitalization Service Hospital II-I Ilo, 2023 ( $p=0.015$ ).

**Keywords:** Quality of nursing care, Patient satisfaction, Hospitalization service

## ÍNDICE GENERAL.

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	17
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
2.1. Descripción del Problema .....	20
2.2. Pregunta de investigación general.....	23
2.3. Pregunta de investigación específicas.....	23
2.4. Objetivo General .....	24
2.5. Objetivos Específicos.....	24
2.6. Justificación e importancia.....	25
2.7. Alcances y Limitaciones.....	27
III. MARCO TEÓRICO .....	29
3.1. Antecedentes.....	29
3.2. Bases Teóricas .....	36
3.3. Marco conceptual .....	51
IV. METODOLOGÍA .....	53
4.1. Tipo y Nivel de la investigación.....	53
4.2. Diseño de la Investigación .....	53
4.3. Hipótesis general y específicas .....	54
4.3.1. Hipótesis general.....	54

4.3.2. Hipótesis específicas.....	54
4.4. Identificación de las Variables .....	56
4.5. Matriz de Operacionalización de Variables.....	57
4.6. Población - Muestra.....	67
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	68
4.9. Consideraciones éticas.....	72
V. RESULTADOS .....	73
5.1 Presentación de resultados.....	73
5.2. Interpretación de resultados. ....	98
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	103
6.1. Análisis inferencial .....	103
VII. DISCUSION DE RESULTADOS .....	117
7.1 Comparación de los resultados.....	117
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	121
CONCLUSIONES .....	121
RECOMENDACIONES.....	125
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	127
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	140
Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos. ....	144
Anexo 3: Base de datos.....	149
Anexo 4: Evidencia fotográfica.....	152
Anexo 5: Autorización para realizar trabajo de investigación.....	155
Anexo 6: Consentimiento informado .....	156
Anexo 7: Autorización para el uso de instrumentos de recolección de datos .....	157
Anexo 8: Informe de turnitin.....	159

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variables de caracterización Edad de los pacientes de del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. ....	73
Figura 2 Sexo de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.....	74
Figura 3 Grado de instrucción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. ....	75
Figura 4 Calidad de atención de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. ....	76
Figura 5 Calidad de atención de enfermería en las dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	79
Figura 6 Satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. ....	80
Figura 7 Satisfacción de los pacientes en las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	83
Figura 8 Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.	85
Figura 9 Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina, Hospital II-I Ilo, 2023. ....	87

Figura 10 Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	89
Figura 11 Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	91
Figura 12 Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	93
Figura 13 Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	95
Figura 14 Relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables de caracterización. Edad de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. ....	73
Tabla 2 Sexo de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.....	74
Tabla 3 Grado de instrucción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. ....	75
Tabla 4 Calidad de atención de enfermería en los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. ....	76
Tabla 5 Calidad de atención de enfermería en las dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	77
Tabla 6 Satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. ....	80
Tabla 7 Satisfacción de los pacientes en las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad del servicio del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. ....	81
Tabla 8 Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.	84
Tabla 9 Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina, Hospital II-I Ilo, 2023. ....	86
Tabla 10 Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión conforta y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	88

Tabla 11	Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	90
Tabla 12	Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	92
Tabla 13	Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	94
Tabla 14	Relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. ....	96

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la calidad de atención que se brinda en una determinada institución es responsabilidad de todo el equipo multidisciplinario de salud, y en los últimos años se ha puesto mucha énfasis en determinar el nivel de calidad de atención y garantizar en todo momento la satisfacción del usuario, por ende dentro de este equipo multidisciplinario; el profesional de enfermería ocupa un lugar muy importante, brinda conocimientos, habilidades y prácticas que fueron transmitidos de generación en generación, la enfermera mantiene una relación directa y estrecha con el paciente, más aun sabiendo que el objeto de estudio y la esencia de la profesión de enfermería es el cuidado en donde juega un papel muy importante en todas las etapas del ciclo de la vida.

Por otro lado, la OMS menciona “Todo ser humano tiene el derecho a alcanzar el más alto nivel de salud y así mismo incluido a la calidad de atención como un objetivo de salud para todos, dentro del cual se tiene en cuenta la percepción y la satisfacción de los pacientes.

Por ende, el profesional de enfermería brinda un cuidado holístico y como consecuencia tiene la obligación y responsabilidad brindar un servicio de calidad valiéndose de la elaboración de un correcto plan de cuidados que permita satisfacer las necesidades individuales de cada paciente y las expectativas de este, para poder lograr esta satisfacción se necesita tener una relación terapéutica y empática con el paciente ya que va a depender de esta relación lo que va a determinar la calidad de atención de enfermería.

El término de calidad ha sido estudiado desde tiempos remotos siendo una de las definiciones que es cumplir con las expectativas de los pacientes satisfaciendo sus necesidades. Así mismo el hecho de estar hospitalizado causa una alteración en las diferentes esferas del paciente y este se vuelve vulnerable y lo que espera es que sea cuidado con respeto, amor, generosidad, espera recibir un trato humanizado y que cuando lo cuide el personal de enfermería lo haga demostrando que conoce sus funciones.

Por ende, la calidad de atención y la satisfacción son términos diferentes, pero tiene una vinculación estrecha con el paciente (ciencia latina).

Por otra parte, sabemos que existe diversos factores que producen satisfacción como por ejemplo la equidad, la efectividad, la fiabilidad, el respeto, el buen trato, para crear todo esto no es sencillo debido a que muchos profesionales han caído en la rutina del sistema volviéndonos cada vez más mecanizadas y olvidándonos algo que nos enseñaron en las aulas el trato humanizado de Watson por consiguiente este entorno es complejo y más aún si sumamos las deficiencias en cuanto a presupuesto e infraestructura nos lleva a meditar y generar estrategias para que podamos conseguir que la atención de enfermería sea de calidad y que asegure que el paciente quede satisfecho con el cuidado brindado.

Por todo lo mencionado anteriormente el presente estudio se centra en analizar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, en el año 2023. Para ello, se plantean preguntas de investigación específicas y se establecen objetivos generales y específicos. Además, se justifica e identifica la importancia del estudio en el ámbito teórico, práctico y metodológico.

Este trabajo de investigación permitirá obtener información relevante sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el contexto hospitalario, lo que contribuirá a la mejora de los servicios de salud y al bienestar de los pacientes. Asimismo, proporcionará una base sólida para futuras investigaciones en este campo y servirá como un referente para profesionales de la salud y autoridades responsables de la planificación y gestión de los servicios médicos.

- I. **En la introducción,** se aborda una explicación sobre investigaciones a nivel local, nacional e internacional relacionadas con el estudio de investigación en cuestión.
- II. **El planteamiento del problema** presenta la situación problemática, la formulación del problema de manera general y específica, la justificación, los alcances y las limitaciones de la investigación.

- III. **El marco teórico** contiene antecedentes internacionales y nacionales, la fundamentación teórica de las variables y el marco conceptual.
- IV. **La metodología** incluye el tipo y nivel de investigación, el diseño, la población y muestra, la formulación de hipótesis, la operacionalización de variables, la recolección de datos, y las técnicas e instrumentos empleados.
- V. **Los resultados** muestran el procesamiento de datos y los hallazgos según la información recolectada mediante el instrumento, acompañados de cuadros, tablas, interpretaciones y la prueba de hipótesis.
- VI. **El análisis de resultados** consiste en la discusión de los hallazgos en relación con los antecedentes y el marco teórico.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, seguidas de las referencias bibliográficas y anexos.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del Problema

La calidad se ha convertido en la actualidad en uno de los pilares fundamentales de la competitividad de los servicios, en un entorno donde la calidad y la entrega sin errores son requisitos fundamentales para satisfacer las necesidades del paciente, los pacientes cada vez están más informados y exigentes, asimismo el paciente es quien define la calidad en términos de la satisfacción esperando obtener, buena comunicación, con trato digno, practicando empatía buscando siempre un resultado final de restaurar la salud de cada uno de los pacientes (1).

El fundamento de enfermería representa el desarrollo de conocimientos y métodos para el ejercicio del profesional de enfermería, es decir, la forma de hacer y pensar de la enfermera, respetando la individualidad del paciente, informando y explicando al paciente y a los familiares de cualquier procedimiento que se le realiza y por qué; la atención en los servicios de hospitalización debe ser con abordaje de razonamiento crítico, científico, holístico, humanizado, continuo para obtener calidad y la aprobación de satisfacción de los pacientes (2).

Existen diversos estudios de investigación sobre la calidad de la atención y su relación con la satisfacción, sobre todo en los Hospitales Públicos. Sin embargo, las realidades en entornos de atención privada donde la Calidad y la Satisfacción están claramente definidas para que puedan deducir resultados repetibles para compararlos con otras realidades (3).

Brindar calidad de salud significa proporcionar a los pacientes los mejores medios, infraestructura y materiales para poder brindar la mejor calidad posible. En España, el Sistema Nacional de Salud (SNS) lo define como, prestar servicios accesibles y equitativos a

un nivel profesional excepcional, optimizando los recursos y logrando la aceptación y satisfacción de los pacientes (4).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los países con ingresos altos, 1 de cada 10 pacientes sufren daños al recibir atención hospitalaria, y se estima que 7 de cada 100 pacientes hospitalizados son susceptibles a contraer infecciones. Así mismo se dice que el 5.7 y 8,4 millones mueren al año por falta de atención con calidad en los países pobres (4).

En Sonora, México, en un estudio realizado se encontró que la calidad del cuidado de enfermera tiene 1.97 puntos, mientras que el 67.8% de pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención de enfermería, seguido de muy satisfecho con un 18.9% es decir, que más de la mitad de las participantes calificaron la calidad general de la atención como buena (5).

En el Perú, la salud es uno de los sectores más olvidados, teniendo sólo un presupuesto de (PBI) 3% destinado en comparación de otros países, cifra menor si se considera que varios países latinoamericanos gastan hasta el 6 por ciento y otros, como Cuba y Estados Unidos, de 8 a 10% (6).

En un estudio realizado en una Clínica privada de Lima se encontró que el 64,6% de las enfermeras brindan atención de calidad medio, el 19.6% es baja y 15.7% refieren que es alto. De igual forma, 47.6% de pacientes hospitalizados refirieron un nivel de atención medio, el 29.1% manifestaron tener un alto nivel de Satisfacción, con un 23.3% indicaron su satisfacción es baja (7).

En otro estudio realizado en Centro de Salud FAP las Palmas Surco, se observó que el 46.15% admitió que la calidad de atención de enfermería se hallaba en un nivel normal, entre tanto el 21.54% notaba nivel de atención insuficiente, por otra parte, el 47.69% indicó satisfacción moderada, mientras que el 15.38% indicó insatisfacción con la calidad de atención brindada por el personal

de enfermería, y el 36.92% demostró satisfacción completa con el servicio (8).

A nivel del departamento de Moquegua, se realizó un estudio donde los pacientes expresan sentirse altamente satisfechos en la atención de enfermería con un 89.6%, en segundo lugar, el 10.4% medianamente satisfecho y ningún paciente refiere manifestarse sentirse bajamente satisfecho (9).

Por otro lado, en Ilo, en un trabajo de investigación realizado, se observa la calidad y satisfacción de la atención al paciente adulto hospitalizado, donde el 76% de pacientes encuestados consideran buena calidad de atención por parte del profesional de enfermería, mientras que el 23% considera regular atención y el 1% de pacientes considera mala calidad de atención, en cuanto a la satisfacción el 95% de pacientes encuestados refieren un nivel alto de satisfacción y el 4% de pacientes considera un nivel medio de satisfacción, finalmente tan sólo el 1% de pacientes refieren un nivel bajo de satisfacción(10).

En el servicio de hospitalización de medicina, no hay una buena distribución de ambientes, tales así que se atienden en el mismo pabellón junto con pediatría.

Así mismo existe problemas de equipos médicos, falta de insumos médicos, falta de especialistas, la falta de capacitación a todo el personal que labora en el hospital.

Por otro lado, el servicio que se brinda en diferentes servicios de hospitalización no es de calidad y no satisface a los pacientes lo que genera desconformidad a los pacientes, porque se aduce que los servicios de salud que se ofrecen en el hospital lamentablemente están muy lejanos de ser los más adecuados para brindar calidad. En este aspecto ha sido objeto de análisis por diversos investigadores, ya que presentan una contradicción implícita, puesto que el personal de enfermería ha sido formado y capacitado para brindar cuidado de salud de sus pacientes, pero,

si este no lo hace de manera correcta, es decir sin la calidad de servicio que se espera, entonces, estaría contradiciendo con su propia formación.

Razón por la cual decidimos realizar el presente trabajo de investigación.

Por tanto, realizar esta investigación será de gran importancia para determinar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?

## **2.3. Pregunta de investigación específicas**

### **P.E.1:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de accesibilidad y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?

### **P.E.2:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?

### **P.E.3:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión conforta y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?

### **P.E.4:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión anticipa y la satisfacción de los pacientes del

Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?

**P.E.5:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de mantiene relación de confianza y la satisfacción con los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?

**P.E.6:**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería según en la dimensión de monitoreo, seguimiento y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización del Servicio de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?

#### **2.4. Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

#### **2.5. Objetivos Específicos**

**O.E.1:**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

**O.E.2:**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina, Hospital II-I Ilo, 2023.

**O.E.3:**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort y satisfacción de los

pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

**O.E.4:**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

**O.E.5:**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

**O.E.6:**

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

## **2.6. Justificación e importancia.**

### **Justificación**

El presente trabajo de investigación cumple con las normas legales y directivas de la Universidad Autónoma de Ica. De la misma forma la investigación realizada es válida y confiable; Este trabajo se justifica en los siguientes aspectos:

### **Justificación Teórica.**

El presente trabajo de investigación, se realizó con el propósito de aportar conocimientos teórico científico sobre la calidad de atención de enfermería, así como la satisfacción del paciente; descubrir interrogantes, falencias y posibilidades de mejora que contribuirán al servicio de Hospitalización considerando que se brinda atención al paciente en una etapa delicada en hospitalización del servicio de medicina; que se encuentran

afectados emocionalmente y físicamente; este estudio de investigación aporta un nuevo conocimiento actualizada sobre las variables de estudio, convirtiéndose así en fuente de consulta y comparación para los futuros investigadores.

### **Justificación Práctica**

El presente trabajo de investigación permitió obtener cuán significativo es la satisfacción de los pacientes de acuerdo con la calidad de atención brindada en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II-I Ilo, evidenciando nuevos resultados relevantes de la investigación para la institución con resultados en cifras, magnitudes comparables y con ello se pudieron dar las recomendaciones del caso.

### **Justificación Metodológica**

El presente estudio de investigación se realizó de forma estructurada y ordenada, que nos ayudó a medir la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización de medicina, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos usando el cuestionario, adaptada al servicio de hospitalización con toda la validez y confiabilidad que se obtenga de estos instrumentos, asimismo, el estudio presente tiene como uso de un documento de consulta para los futuros investigadores que busquen comprender en línea de investigación existente entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los paciente en el servicio de hospitalización del servicio de medicina, propiciando así nueva literatura y generando un aporte al conocimiento de las ciencias de salud.

### **Importancia**

El presente estudio de investigación es sumamente importante porque se enfocó en la calidad de atención de enfermería, demostrando así, el impacto que tiene en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, la calidad

de atención de enfermería cumple un rol fundamental que influirá en la pronta recuperación del paciente hospitalizado y con ello logrando la satisfacción del paciente, de esta manera se identificó si existe algún factor que disminuya la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, así mismo se evaluó el desempeño de los profesionales de enfermería en la hospitalización de medicina, es por ello que esta investigación contribuye con la mejora de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, brindando un mejor servicio de calidad al paciente en todas sus dimensiones.

## **2.7. Alcances y Limitaciones**

### **Alcances**

Dentro de los alcances se consideró lo siguiente:

**En el alcance social:** En el presente trabajo de investigación se realizó con pacientes hospitalizados en el servicio de hospitalización de medicina del hospital II-I Ilo

**En el alcance geográfico:** En el presente trabajo de investigación se llevó a cabo en el servicio de hospitalización de medicina del Hospital II-I Ilo, distrito y provincia de Ilo, departamento de Moquegua.

**En el alcance temporal:** El presente estudio se realizó en el año 2023 durante los meses de enero, febrero y marzo, donde se ejecutó la aplicación del instrumento con la autorización de la institución del Hospital Minsa y el comité de ética.

### **Limitaciones**

Dentro de las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de evaluación por el comité de ética, se tuvo las siguientes observaciones:

- La primera limitación fue el poco conocimiento del tema, en donde se pudo subsanar la información.
- La segunda limitación fue los requisitos para presentar, protocolos/ proyectos investigación (resolución o constancia de aprobación del proyecto de investigación por parte de la institución educativa).
- La tercera limitación es la modificación de lineamientos del comité de ética investigación del Hospital II-I llo, 2023.
- Observación de nuestro proyecto de tesis en bases teóricas, consideraciones éticas y marco teórico.
- Algunos de los pacientes entrevistados podrían no encontrarse LOTEPE y es posible que no quisieran cooperar, por lo que no serán obligados a participar, también se podría presentar casos de pacientes adultos mayores solos sin ningún acompañante de familiares.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Al momento de revisar fuentes físicas y virtuales se encontró que algunos trabajos de investigación guardan relación indirecta con cada una de sus variables, siendo estos valiosos aportes:

##### **Antecedentes Internacionales**

Angulo T, Gómez S, en el año 2017, (Ecuador) en su investigación titulada "Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016" se tiene como finalidad establecer la calidad de atención de enfermería y la percepción del paciente hospitalizado" es una investigación mixta de enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y enfoque cualitativo- etnológico en donde la muestra fue 132 usuarios, de los cuales 121 decidieron resolver la encuesta por su voluntad propia, 1 cuestionario de 50 preguntas, en donde se evidencio una puntuación de categoría con el 94%, accesibilidad con un 86%, confianza con 84%, conforta con 83%, facilita y le explica un 80%, anticipa 66%, ello quiere decir que el 82.17% percibieron un nivel alto sobre la calidad del cuidado de enfermería y 17.83% percibieron nivel medio de satisfacción (11).

Peralta N, en el año 2018, (México) el estudio realizada sobre "Calidad percibida relacionado con la atención de enfermería por familiares en un hospital del IMSS" teniendo como objetivo "evaluar entre la calidad percibida relacionada con la atención de enfermería por los familiares del paciente hospitalizado", siendo estudio cuantitativo, descriptivo y transversal en donde la muestra es de 105 pacientes pediátricos con previo consentimiento informado quienes resolvieron 1 cuestionario de 42 preguntas, en donde se encontró que el 61% de pacientes refieren estar satisfechos, el 7.6% refieren estar insatisfechos con la atención de enfermera, variable amabilidad 32% más alto y trato personal con

el 32% por debajo de la media en cuatro a la satisfacción por lo que se evidencio el cumplimiento de los objetivos propuestos (12).

Martín C, Rivera L, Fernández P, Macías N, en el año 2019, (Ecuador) en el artículo de investigación sobre “Calidad del Servicio de enfermería en la fundación cottolengo” análisis con instrumento “Servqhos-E” teniendo como propósito “ evaluar la calidad del servicio de enfermería a través de la aplicación de un instrumento que mide la percepción de la calidad del servicio” siendo un estudio de enfoque cuantitativo y cualitativo empleando un instrumento adaptado a la Calidad de Enfermería, en donde se aplicó una muestra de 65 pacientes mediante el cuestionario SERVQUAL con 22 preguntas, en donde se evidenció que el 86.15% tiene satisfacción global y el 96.92% indica altos niveles de calidad percibida sobre la atención de enfermería que fue aplicado mediante alfa de Cronbach fue de 0.887 por lo tanto es altamente aceptable a la realidad (13).

Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T, en el año 2020, (México) en su trabajo de investigación sobre la “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”, teniendo como objetivo “determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería”, siendo un estudio descriptivo y transversal donde estuvo conformado por 90 pacientes hospitalizados mayores de 18 años aplicando un muestreo por conveniencia, el instrumento aplicado fue SERVQHOS-E, Alpha de Cronbach de 87, en donde los resultados encontrados mostraron que el 67.8% pacientes refieren estar satisfechos con el cuidado de enfermería y un 18% pacientes refieren estar muy satisfechos (14).

Paute K, Peñaranda S, en el año 2019, (Ecuador) “Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores, Centro Geriátrico Cristo Rey Cuenca, 2019”; teniendo como objetivo de Identificar la percepción y nivel de

satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores”, se realizó un estudio descriptivo de corte transversal cuantitativo en donde el universo del estudio se conformó por 92 adultos mayores, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas ítems, en donde se encontró el 77% tienen una percepción buena, el 23% perciben de manera regular, en cuanto al nivel de satisfacción recibieron el 98.8% donde manifestaron estar satisfechos y el 1.1% no se encontraban satisfecho que deberían ser más mejorados ante la atención (15).

### **Antecedentes Nacionales**

Córdova M, en el año 2021, (Perú) realizó su trabajo sobre “Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes Hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Cayetano Heredia Lima 2019”: teniendo como Objetivo “Determinar la influencia de la calidad de atención de Enfermería”, siendo un estudio tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo - analítico donde estuvo conformado la muestra por 230 pacientes hospitalizados quienes resolvieron 1 cuestionario de 47 preguntas, en donde se encontró los resultados que el 76.40% de los pacientes consideró que la calidad de atención era normal y el 13.48% de los pacientes consideró que la atención era alta. En cuanto a la satisfacción el 83.15% de los pacientes se sintió normal, finalmente el 4.49% los pacientes quedaron muy satisfechos (16).

Huamaní A, en el año 2020, (Perú) “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco 2020”; que se hizo con el objetivo fue “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente Hospitalizado en el servicio de Emergencia”; siendo investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal en donde el estudio realizó con una muestra de 100 pacientes hospitalizados quienes resolvieron 2 cuestionarios de 42 preguntas, en donde se encontró que el 39%

de pacientes evaluó la calidad de la atención como mala, el 34% como normal y el 27% como eficiente; por otro lado, el 50% calificó como satisfecho media, un 34% calificó como insatisfecho, mientras que un 16% se encuentra en completo satisfacción (17).

Pineda M, Velarde C., en el año 2022, (Perú) realizó un trabajo sobre “ Calidad del Cuidado de Enfermería Asociada a la Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital I Tingo María, Huánuco 2022”; teniendo como finalidad “establecer la correspondencia entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital”, siendo un estudio de enfoque cualitativo, transversal correlacional, en donde la muestra fue 44 pacientes atendidos en el servicio de emergencia quienes resolvieron 2 cuestionarios uno, de 29 preguntas y el segundo de 46 preguntas, en donde muestran que un 2.27% refieren que la calidad de enfermería sobre el cuidado es mala, un 86,36% indica regular la calidad del cuidado y un 11.36% indica buena, en cuanto a la satisfacción el 2.27% encuentra alto, 83.36% indica regular y 11.36% manifestaron estar muy satisfechos evidenciando relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente (18).

Ganoza L, en el año 2018, (Perú) realizó un estudio sobre la “Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo- 2018; Se realizó el estudio con el objetivo de establecer la relación que existe entre el nivel de Satisfacción percibido por los pacientes y la Calidad de cuidado por parte de Enfermería en el Área de Observación de Emergencia del Hospital Belén de Trujillo”, siendo un estudio de tipo descriptivo de corte transversal en donde la muestra se obtuvo constituida por 60 pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia quienes resolvieron 2 cuestionarios de 41 preguntas, en donde el 48% refirió haber recibido regularmente una atención de alta calidad, un 31.67% fue de buena calidad. Un 46.67% se mostraron satisfacción

con el cuidado recibido por parte de enfermera, por último, un 40% mostró satisfacción media (19).

Piedra I, en el año 2019, (Perú) “Calidad de Atención y el grado de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II- EsSalud Vitarte 2017”, teniendo como objetivo “ Determinar si existe la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el tópico de medicina (TM)”, siendo un estudio de tipo descriptivo, observacional, transversal con enfoque cuantitativo, correlacional en donde la muestra fueron 124 pacientes atendidos en (TM) quienes resolvieron el cuestionario que contiene 22 preguntas, en donde de forma general, un 85,5% se mostró Satisfecho con el Servicio, siendo la empatía el 91.9% y la fiabilidad 90,3% los aspectos más importantes. En cambio, el valor más bajo fue para seguridad con un 37,1% y aspectos tangibles 2,4% los menos valorados (20).

### **Locales o Regionales**

Pacha S, en el año 2018, (Ilo) realizó un estudio con nombre “Nivel de satisfacción del paciente Post Quirúrgico y la calidad de los cuidados de enfermería en unidad de recuperación Post Anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo-Moquegua 2018”, tuvo como objetivo “Determinar la relación entre nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico y calidad de los cuidados de enfermería en la unidad de recuperación Post Anestesia del centro quirúrgico”, teniendo como estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo, correlacional de corte transversal, la población de estudio estuvo conformado por 50 paciente pacientes post operados con 2 cuestionarios y 32 preguntas, los resultados arrojan que el nivel de satisfacción del paciente post quirúrgico es intermedia con un 76.0%, en cuanto a la calidad de los cuidados de enfermería, un 54.0% de pacientes refieren que es eficiente. Eso quiere decir que existe relación entre la variable calidad de los cuidados de

enfermería y el nivel de satisfacción del paciente Post Quirúrgico estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ) (21).

Zúniga N, en el año 2021 (Ilo) en su investigación realizada “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020” teniendo como objetivo “determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia del Hospital”, siendo un estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo, correlacional y transversal. Población de estudio constituida por 3,707 pacientes, la muestra fue de 348 pacientes, como técnica se utilizó la encuesta y el instrumento para el cuestionario en la escala de Likert. En cuanto a los resultados de la calidad del cuidado de enfermería, un 90.5% califican como regular, el 9,5% indican alta y 0.0% baja, el 84,8% de pacientes encuestados sobre la satisfacción son indiferentes a su respuesta, un 15,2% de pacientes se sienten satisfechos, Finalmente se concluyó que existe relación entre las dos variables calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario ( $p=0,011$ ) (22).

Bautista R, en el año 2019, (Ilo) en su trabajo titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto Hospitalizado. Hospital Minsa II-1 Ilo 2019” teniendo como propósito, “asociar la Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente adulto Hospitalizado”, siendo un estudio de tipo no experimental, transversal y el diseño fue a secuenciado de asociación, en donde la muestra fue 100 pacientes adultos en los servicios de medicina y cirugía quienes resolvieron 2 cuestionarios validados para evaluar la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente, uno de 18 preguntas y el segundo 24 preguntas, en donde el 76% de pacientes adultos hospitalizados indican que es buena la calidad de atención de enfermería y un 95% pacientes adultos refieren estar satisfechos con la atención, en conclusión existe una relación entre la Calidad del Cuidado de

Enfermería y satisfacción del Paciente Adulto Hospitalizado  
( $P=0.00$ ) (23).

## **3.2. Bases Teóricas**

### **3.2.1. Variable 1: Calidad de atención de Enfermería**

#### **3.2.1.1. Definición de calidad de atención**

La calidad tiene su origen en el latín *qualitas*, o *qualitatis*, que significa perfección atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios. Actualmente existen un gran número de definiciones dadas por diferentes investigadores en el tema. Para Real Academia española, la calidad en un conjunto de “propiedades inherentes y características que presenta un producto que se ofrece o un servicio que se brinda, que permite evaluar como excelente, igual, mejor o peor que otras con las mismas características, con la finalidad de satisfacer las necesidades del usuario o cliente y mejorar los resultados de los procesos todos los días” (24).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), calidad es el conjunto de servicios, diagnósticos y terapéuticos más apropiados para lograr una atención óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos de iatrogenia y la máxima satisfacción del paciente, el impacto final se verá reflejado en la salud del paciente con la mayor satisfacción (25).

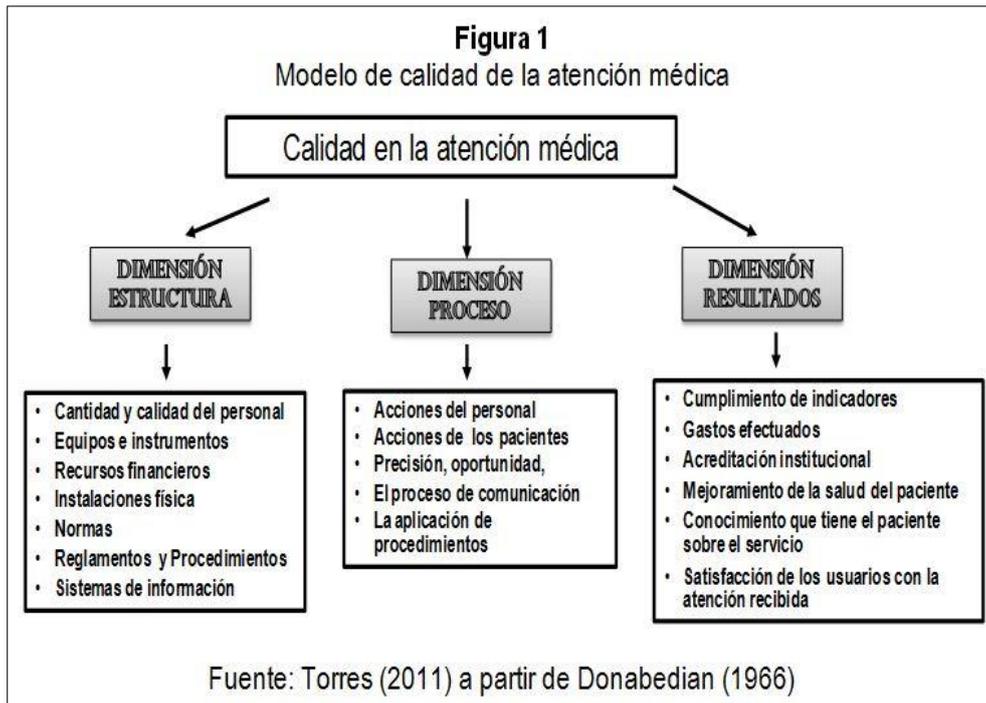
Según Deming, la calidad es cumplir con las expectativas del paciente, brindando satisfacción adecuada a sus necesidades con una filosofía de administración, en donde prevalezca el respeto, confianza y fundamentalmente trabajo en equipo, Juran refiere que la planificación y el control mejora la calidad (26).

La calidad de atención es un servicio que se puede medir a través de la satisfacción del paciente. Actualmente la calidad de atención en salud es un requisito primordial, orientado a dar seguridad a los pacientes, disminuyendo riesgos al

momento de prestar servicios, así como cumplir con normas legales vigentes (27).

Según Avedis Donabedian, calidad de atención es como el valor aumenta la salud del paciente después de tener en cuenta los beneficios y costos asociados con todos los aspectos de la calidad de atención en salud, este se ejerce con **tres pilares principales que son**: cada uno de ellos define de la siguiente manera: (28).

- **La estructura**: Incluye los recursos humanos, materiales, recursos tecnológicos y la organización de los lugares donde se presta la atención (28)
- **El proceso**: Engloba todo lo que hace el personal de salud para atender a los usuarios en los servicios y la habilidad con que los realiza, este rubro también considera lo que los propios usuarios hacen por sí mismos (28).
- **Los resultados**: Los beneficios o cambios que obtienen los pacientes. Todos estos pilares constituyen la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención de salud (28).



(29).

Por otro lado, Córdoba, refiere que la calidad de atención es un servicio puede medirse entre otras formas a través de la percepción de satisfacción del paciente. Actualmente calidad de atención es un requisito fundamental orientado otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios (30).

Para Torres, la calidad de atención es lo que se desea de una atención en salud, en donde alcanzar es cumplir algunas cualidades, características al momento de brindar calidad, cumpliendo con las normas legales vigentes y documentos correspondientes (31).

### 3.2.1.2. Calidad de atención de enfermería

Según Henderson, la calidad de atención de enfermería, se puedes definir como la consecución del conjunto de características y acciones que hacen posible la recuperación de cada paciente según sus prioridades, con atención oportuna, personalizada, humanizada realizando las actividades con eficiencia y eficacia, hacer seguimiento de

cada una de ellas, para lograr la satisfacción del paciente, todo esto basado en la evidencia científica (32).

Las funciones de enfermería implican una gama de responsabilidades; entre los que destacan actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento de actividades, como administración de medicamentos y tratamientos según prescripción médica, verificación de las historias clínicas, reporte y evolución de la historia clínica, registro de medicamentos, exámenes de laboratorio, registro de ingreso y salida de alta, estar al pendiente de las interconsultas, etc. Tales funciones diarias de enfermería son exigentes, requiere de un desafío y superación constante (33).

En 2003, la Asociación Americana de Enfermeros (ANA, por sus siglas en inglés), (pág,18) reconoció 6 valores fundamentales de la enfermería profesional: (34).

- Brindar una atención humanitaria para facilitar la salud y la recuperación.
- Una atención que vaya de la mano con experiencias humanas.
- La integración de datos objetivos con conocimientos obtenidos de la observación de pacientes o experiencias con grupos de ellos.
- Aplicación de conocimientos científicos en procesos de diagnóstico y tratamiento mediante el uso del juicio y el pensamiento crítico.
- Avance de los conocimientos de enfermería profesional a través de la investigación académica.
- Influencia de las políticas sociales para promover la justicia social. Por otro lado, el Consejo Internacional de Enfermeras sostiene que, las enfermeras tienen cuatro

deberes fundamentales: promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento.

Así mismo Chumpitaz, considera que la calidad de atención de enfermería es brindar una atención oportuna a la persona, familia y comunidad de forma personalizada, continua, humana y eficiente de acuerdo con los estándares definidos para la práctica profesional de enfermería competente y responsable, basados en valores y normas técnico-científicas, sociales, humanas y éticas y menciona dos tipos: (35).

**Directa:** Son todas necesidades del paciente como emocionales, físicas y culturales, para determinar el proceso de atención de enfermería para saber qué grado de dependencia tiene el paciente para priorizar actividades (35).

**Indirecta:** son todas aquellas actividades que el personal de enfermería realiza lejos de la cama de los pacientes, en beneficio del paciente, como procedimientos de documentación, verificación de medicamentos, pedidos de suministros médicos, resguardo de medicamentos de alto riesgo, etc. (35).

Sin embargo, para Palomino; Abarca aspectos fisiológicos y emocionales, en los que el profesional de enfermería debe mostrar, compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía hacia los pacientes hospitalizados. De modo tal que, la calidad de atención de enfermería no pueda reducirse solo a los aspectos técnicos y mecánicos, sino que refleje en la preocupación por las personas y el interés por el dolor y el sufrimiento de los demás, siendo esta empatía el motor de la práctica del profesional de enfermería. Integrar valores y conocimientos científicos en beneficio de la salud física y emocional de los pacientes (36).

### **3.2.1.3. Teorías de la calidad de atención de enfermería**

Teoría según Parasuraman, Zeithaml Y Berry (1986), destaca el modelo Servqual mundialmente reconocido de la escuela americana, donde el autor parte del paradigma de la disconformidad al igual que otros autores, como una herramienta para medir la calidad de atención del servicio percibida por el paciente (37).

Nightingale F, en su teoría se centra en la calidad de atención del entorno y la recuperación o mantenimiento de la salud del paciente, para ello, estableció 5 principios fundamentales para que el entorno se considere saludable: aire puro, luz solar, agua potable, eliminación de residuos e higiene (38).

Según la teoría de Orlando, resalta la relación recíproca entre paciente y enfermera, concibe la función profesional de enfermería como la resolución y el cumplimiento de la necesidad de ayuda inmediata del paciente. Identifica y resalta los elementos del proceso de enfermería y le da particular importancia a la participación del paciente en el mismo; Esta teoría se centra en cómo mejorar la conducta del paciente mediante el alivio de su angustia, produciendo un cambio positivo en el paciente (39).

Según su teoría de Abdellah, refiere que la enfermería es un arte y una ciencia integrada por la actitud. Las habilidades y las técnicas de una enfermera ayudan a los pacientes enfermos o no a satisfacer sus necesidades de salud del paciente (40).

### **3.2.1.4. Características de la Calidad de Atención de Enfermería**

La atención en los servicios de la salud se caracteriza por ser de buena calidad, como son: Un alto grado de competitividad profesional. Empleo eficiente de los recursos disponibles. Un mínimo riesgo para los pacientes. Pacientes

satisfechos. Efectos positivos en la recuperación de la salud del paciente. Así mismo la enfermera posee características distintivas que los diferencian de otras profesiones y una buena atención de calidad: Trato diferenciado a cada paciente, el humanismo, comunicación asertiva, ser amable, eficiente y competente en su desempeño profesional. (41).

#### **3.2.1.5. Importancia de la calidad de atención de enfermería**

Existe diversas razones por las que la calidad de atención enfermería trasciende más allá de la sala de una hospitalización. Entre ellas destacan los motivos éticos y deontológicos: la atención de salud no debe ser vista como un negocio, o una simple práctica laboral, donde procesos y servicios se realicen de manera indiferentes, ya que se trata de la interacción entre persona, donde unos tienen la posibilidad de curar y sanar en función de buen uso de los recursos, con conocimientos y actitud humanista. Motivos sociales y de seguridad: la sociedad exige personal competente y que garantice buen servicio a los pacientes. Motivos económicos se requiere de eficacia, eficiencia, ya que los recursos son escasos y las necesidades son altas (42).

#### **3.2.1.6. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería**

La calidad de atención de enfermería puede ser medida con diversos instrumentos, en este caso el instrumento que se empleó en este trabajo de investigación fue CARE-Q y las dimensiones son las siguientes: (43).

- Accesibilidad: (del 1 al 4 ítems)
- Explica y facilita: (del 5 al 9 ítems)
- Conforta: (del 10 al 13 ítems)
- Se anticipa: (del 14 al 18 ítems)
- Mantiene relación de confianza: (del 19 al 23 ítems)
- Monitorea y hace seguimiento: (del 24 al 27 ítems)

### **3.2.1.7. El Instrumento de la Calidad de Atención de Enfermería**

El presente instrumento evalúa la calidad de la atención de enfermería y se medirá por aspecto cuantitativo, se han desarrollado diversos instrumentos para crear un marco técnico científico y humanístico para la atención del profesional de enfermería (43).

El instrumento que se empleó para medir la calidad de atención es el instrumento CARE-Q (Caring Assessment Instrument), fue creado por Patricia Larson (1984) y modificado por Lic. Nancy Zúniga (2020), actualmente es la más usada que comprende 27 ítems y mide 6 dimensiones. Calidad de atención de enfermería se clasifica en cuatro categorías: baja (de 0–36), regular (de 37-72), alta (de 73-108), las dimensiones son las siguientes: (43).

#### **1. Accesibilidad:**

Es la diversidad de actitudes que se brinda en el cuidado de enfermería, este debe de ser un apoyo de calidad de forma planificada, oportuna orientado tanto al paciente como a su entorno familiar en función a las necesidades del paciente.

#### **2. Explica y facilita:**

Se refiere a las habilidades y el cuidado que realizan los profesionales de enfermería para brindar información precisa y clara sobre los tratamientos y procedimientos, ya que para el paciente puede ser difícil de entender respecto a la enfermedad que presenta.

#### **3. Conforta:**

Abarca el cuidado que brindan los profesionales de la salud con la finalidad de proporcionar un buen ambiente para la salud del paciente hospitalizado y crear un entorno que ayude a su bienestar.

#### **4. Se anticipa:**

El profesional de enfermería planifica y programa las actividades que debe realizar en relación con la patología de cada paciente.

#### **5. Mantiene relación de confianza:**

Son acciones que ofrecen los profesionales de la salud a través del buen trato hacia el paciente con el fin de brindar empatía, mostrando preocupación humana y confianza.

#### **6. Monitorea y hace seguimiento:**

El profesional de la salud, controla y hace seguimiento a los pacientes desde el ingreso al servicio de hospitalización de medicina, se monitorea la evolución y la estadía de cada paciente.

### **3.2.2. Variable 2: Satisfacción de los pacientes**

#### **3.2.2.1. Definición de la satisfacción**

La satisfacción se puede definir como el grado en que los servicios de salud y los resultados de salud cumplen con las expectativas de los pacientes. La satisfacción es un fenómeno conductual que se logra como resultado del cumplimiento o no de las expectativas de las personas sobre algo o alguien, generados por una respuesta emocional, cognitiva y de comportamiento (44).

Según Philip Kotler, define como el nivel emocional de una persona que se forma comparando el desempeño percibido de un producto o servicio brindado frente a sus expectativas (45).

### **3.2.2.2. Satisfacción de los pacientes**

Esencialmente, la satisfacción del paciente se refleja cuando las expectativas del paciente son cumplidas a cabalidad por parte de los profesionales de salud, por ende, la calidad es la capacidad de satisfacer plenamente las expectativas de cada uno de los pacientes. Por ello la satisfacción del paciente es un indicador de la calidad de atención prestada por los profesionales de salud. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes permitirá mejorar falencias existentes y reafirmar fortalezas (46).

Para Hulka, y colaboradores, entienden que la satisfacción del usuario o cliente se entiende como la sumatoria de todos los factores en el aspecto profesionalidad y las interacciones de un profesional de salud, y que está relacionada con las cualidades que interactúan (47).

### **3.2.2.3. Teorías relacionadas a la satisfacción del paciente.**

#### **a. Teoría de las expectativas según Noriaki Kano (1984)**

Noriaki señaló que existen tres tipos de requisitos para brindar un servicio, los cuales son: (48).

- 1. Requerimiento básico o esperado:** Estos se refiere a lo que debe ser y como debe cumplirse, no necesariamente creado por el usuario. Por falta de esta no es aceptable para el usuario.
- 2. Requisitos normales:** Comprensión del usuario de los estándares de calidad del producto o servicio, generalmente utilizando herramienta como: la encuesta para evaluar los índices de satisfacción del usuario.
- 3. Exigencias emocionales:** Se basa en agregar u ofrecer valor agregado, es decir implementar la innovación de productos o servicios para la satisfacción del usuario (48).

**b. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente o usuario**

Esta teoría fue de acuerdo formulada por Herzberg, en cuanto a la satisfacción del trabajo, donde existen dos factores como: higiénicos y de crecimiento que determinan la satisfacción del cliente, algunos aspectos de los bienes o servicios tienen poca o ninguna relación con la satisfacción del consumidor, mientras que otros están muy relacionados o insatisfacción con los usuarios está relacionada con varios factores. Investigar la teoría de los factores en el contexto de la satisfacción del cliente (49).

Por lo tanto, otros escritores o autores tienen opiniones muy diferentes tomando como referencia a uno de ellos a Silvestro y Johnston (1990). Consideran 3 cosas muy buenas: (49).

1. Factores Higiénicos: Es decir, son percepción factores del usuario, de las cuales por falta o fallo de prestación del servicio provoca insatisfacción en el usuario.
2. Los factores de crecimiento: Basados en disposiciones que llevan a la satisfacción del usuario y la ocurrencia de un error o defecto no puede causar insatisfacción.
3. El factor de doble umbral: Se refiere a las expectativas del usuario o paciente, donde un defecto o deficiencia en una oferta causa insatisfacción y por encima de cierto nivel, satisfacción del usuario o paciente.

**c. Teoría de Paradigma de la desconformidad de Churchill y Surprenant**

Según Surprenant, en su teoría determina los factores explicativos de las experiencias de satisfacción, satisfacción del consumidor y no positividad, y relaciona esa no positividad con el nivel de expectativa del sujeto. Los niveles de satisfacción del usuario o cliente están influenciados por la experiencia previa. Aquí es donde

entran las expectativas del cliente porque pueden comparar su experiencia actual con su pasado (50).

A continuación, se presenta un cuadro de resumen (tabla1) de las dos principales teorías basadas en su estudio de la satisfacción del usuario.

**Tabla 1:** Teorías de satisfacción del usuario (51)

Teoría	Orientación	Autor - Año
Dos factores	Esta teoría sostiene que existen 3 factores que incluyen para la satisfacción: Factores Higiénicos, factores de crecimiento y factores de doble umbral.	Silvetro y Johnston - 1990
Paradigma de la Desconformación	Orientada a determinar los factores de la satisfacción. Solo se experimenta la satisfacción cuando se produce desconfirmación negativa.	Churchill y Surprenant, - 1982.

**Fuente Millán, (1998), Suprenant, (1982)**

#### **3.2.2.4. Factores influyentes en la satisfacción de los pacientes**

Los componentes más influyentes para la satisfacción de los pacientes, es un concepto complejo relacionado con varios factores como el estilo de vida, las experiencias pasadas, las expectativas, los valores personales y sociales. La satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes pertinencia y control del funcionamiento del sistema de salud (52).

### 3.2.2.5. Niveles de satisfacción

La satisfacción es el cumplimiento de requerimientos del paciente para obtener un resultado con un conveniente grado de gozo, esto indica 3 niveles de satisfacción las cuales son los siguientes: (53).

- **Satisfacción (alto):**

En este nivel se cumple con las necesidades de las expectativas y necesidades de los pacientes.

- **Medianamente satisfecho (medio):**

Es cuando el personal de enfermería y el producto o la atención supera los estándares de los pacientes.

- **Insatisfacción (bajo):**

Este nivel se presenta cuando el producto o la atención no cumple con el estándar deseado por los pacientes.

### 3.2.2.6. Importancia de la satisfacción del paciente

La satisfacción de los pacientes siempre será muy importante porque es un indicador de calidad, aunque existen dificultades para medirla porque el método de su recolección puede afectar las reacciones de los pacientes (54).

Los pacientes reconocen la satisfacción con los servicios ofrecidos y los pacientes satisfechos siguen las recomendaciones y contribuyen una relación fuerte y positiva, asegurando su futuro por la atención brindada. Las clínicas particulares, las instituciones públicas no existiría sin los pacientes; medirlo e identificar los problemas evitará la insatisfacción de los pacientes (55).

### 3.2.2.7. Dimensiones de la satisfacción de los pacientes

- **Comunicación:**

La comunicación es fundamental en todas las relaciones sociales que regulan y posibilitan la interacción de la comunicación interpersonal que crea un vínculo afectivo entre las personas. Es decir, el intercambio de opiniones que se presenta con el paciente con la finalidad de transmitir comprensión (56).

- **Credibilidad:**

Es una cualidad asignada a una fuente que mide la voluntad del paciente de aceptar las afirmaciones recibidas como verdaderas, que requiere tantas evaluaciones objetivas de la calidad de la información (57)

- **Competencia**

Se integran las habilidades, las destrezas además de la capacidad técnica y científica que el profesional de enfermería brinda a los pacientes, la resolución de los problemas de salud de los pacientes (58).

- **Cortesía:**

Es el trato que se ofrece al paciente, con la finalidad que se perciba como una atención de calidad (59).

- **Responsabilidad:**

Corresponde a la voluntad de ayudar al paciente ofreciendo un servicio rápido (60).

- **Seguridad**

Se encuentra relacionada a la diversa percepción del usuario hospitalizado de las relaciones de salud, del ambiente además de las del entorno (61).

### **3.2.2.8. Instrumento de medición para la variable satisfacción de los pacientes.**

Para medir los instrumentos se utilizar el cuestionario de satisfacción, elaborado por Arteaga (2003) y modificado por la Lic. Zúñiga (2020), consta de 25-4 ítems y una escala de Likert. Las dimensiones de satisfacción son los siguientes: (62).

- Comunicación: (del 1 al 5 ítem)
- Credibilidad: (del 6 a 8 ítems)
- Competencia: (del 9 al 12 ítems)
- Cortesía: (del 13 al 17 ítems)
- Responsabilidad: (del 18 al 21 ítems)
- Seguridad: (del 22 al 24 ítems).

### **3.3. Marco conceptual**

#### **Calidad**

El concepto de calidad tiene su origen en el latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa conjunto de cualidades y atributos que distingue a las personas de un servicio o producto que permite valorar y caracterizar. En otras palabras, calidad es una propiedad inherente a un objeto que le da la capacidad de satisfacer las necesidades (explícitas o implícitas), es decir, directas o indirectas (63).

#### **Calidad de atención**

Calidad de atención es maximizar el bienestar del paciente a través de la satisfacción, actualmente la calidad de atención en salud es un requisito primordial, orientado a dar seguridad a los pacientes, disminuyendo riesgos al momento de prestar servicios, así como cumplir con las normas legales, documentos y estándares necesarios, los servicios de salud deben ser oportunos, equitativos, integrados y eficientes (64).

#### **Calidad de atención de enfermería**

Es el conjunto de actividades realizadas por personal de enfermería capacitado para brindar atención de calidad, que implica conocer las necesidades de cada paciente para su bienestar y su comodidad logrando satisfacción de los pacientes hospitalizados, así como (confort paliativo) para mejorar la calidad de vida y resolver sus problemas de salud, tanto potenciales o reales de cada uno de los pacientes (65).

#### **Enfermería**

En 2003, la Asociación americana de enfermeros (ANA, por sus siglas en inglés), reconoció 6 valores fundamentales de la enfermería profesional: (34).

1. Brindar una atención humanitaria para facilitar la salud y la recuperación del paciente.

2. Una atención que vaya de la mano con experiencias humanas y reacciones a la salud y la enfermedad dentro de los entornos físicos y sociales de los pacientes.
3. La integración de datos objetivos con conocimientos obtenidos de la observación de pacientes o experiencias con un grupo de ellos.
4. Aplicación de conocimientos científicos en procesos de diagnóstico y tratamiento mediante el uso del juicio y el pensamiento crítico.
5. Avance de los conocimientos de enfermería profesional a través de la investigación académica.
6. Influencia de las políticas sociales y públicas para promover la justicia social.

Por su parte, el Consejo Internacional de Enfermeras sostiene que, las enfermeras tienen 4 deberes fundamentales: Promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento de los pacientes (34).

### **Satisfacción**

La satisfacción es el grado en que los servicios de salud y con los resultados de salud que cumplen con las expectativas de los pacientes. La satisfacción es un fenómeno conductual que se logra como resultado del cumplimiento o no de las expectativas de la persona sobre algo o alguien, generados por una respuesta emocional, cognitiva y comportamiento (43).

### **Satisfacción del paciente**

Esencialmente, la satisfacción del paciente se refleja cuando las expectativas del paciente son cumplidas a cabalidad por parte de los profesionales de salud, por ende, la calidad es la capacidad de satisfacer plenamente las expectativas de cada uno de los pacientes. Por ello la satisfacción del paciente es un indicador de la calidad de atención prestada por los profesionales de salud. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes permitirá mejorar falencias existentes y reafirmar fortalezas (45).

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y Nivel de la investigación

- **Enfoque.**

La presente investigación, es de enfoque cuantitativo; organizando de manera secuencial y rigurosa de tal manera que se pueda comprobar la hipótesis, también es de corte transversal ya que los datos se recogieron en una sola vez, para medir las variables se aplicó el método estadístico (66).

- **Tipo.**

Este trabajo de investigación es de tipo aplicada porque su fin es resolver problemas y de corte transversal ya que los datos se recolectan en un solo momento y en el tiempo único. Diseño no experimental, diseño relacional porque la investigación no va a manipular ninguna variable, busca indagar para poder actuar ante los resultados obtenidos (63)

- **Nivel.**

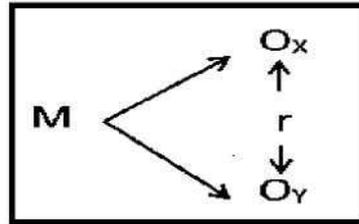
Es de nivel relacional, debido a que se pretende conocer la relación que existe entre las variables independiente y dependiente (63).

### 4.2. Diseño de la Investigación

La investigación presentada es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental ya que no se va a intervenir o modificar el comportamiento de las variables de estudio ,es relacional, transversal, descriptivo, y su finalidad es conocer el grado de relación o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. Es relacional porque demuestra la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Ilo. Es transversal ya que

se realizó en un tiempo determinado, es descriptivo porque se describieron la relación de ambas variables (67).

La cual es presentada de la siguiente manera:



**Donde:**

M = Muestra

Ox= Calidad de atención de enfermería

Oy= Satisfacción del paciente

r = Coeficiente de relación.

#### **4.3. Hipótesis general y específicas**

##### **4.3.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

##### **4.3.2. Hipótesis específicas**

###### **H.E.1:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

###### **H.E.2:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

**H.E.3:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

**H.E.4:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

**H.E.5:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

**H.E.6:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

**H.E.7:**

Existe satisfacción de los pacientes en las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad del servicio de hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

#### **4.4. Identificación de las Variables**

##### **Variable 1:**

Calidad de atención de enfermería.

##### **Dimensiones:**

- Accesibilidad
- Explica y facilita
- Conforta
- Se anticipa
- Mantiene relación de confianza
- Monitorea y hace seguimiento.

##### **Variable 2:**

Satisfacción de los pacientes.

##### **Dimensiones:**

- Comunicación
- Credibilidad
- Competencia
- Cortesía
- Responsabilidad
- Seguridad

#### 4.5. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Calidad de atención de enfermería	<b>D.1:</b>  Dimensión  Accesibilidad	1. El trato por parte del personal de enfermería es óptimo. 2. El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones, necesidades. 3. El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente. 4. La calidad el trato del personal del hospital con usted.	Item 1 Item 2 Item 3 Item 4	Ordinal	Baja (De 0 a 36 puntos)	Cuantitativo
		5. Es de calidad el trato del personal del hospital con usted.	Item 5			

	<p><b>D.2:</b> Dimensión Explica y facilita</p>	<p>6. En el servicio de hospitalización de Medicina cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención inmediata.</p> <p>7. El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas.</p> <p>8. Es de claridad la información clínica recibida sobre sobre su problema de salud.</p> <p>9. La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño).</p>	<p>Item 6</p> <p>Item 7</p> <p>Item 8</p> <p>Item 9</p>	Ordinal	<p>Regular (De 37 a 72 puntos)</p> <p>Alta (De 73 a 108 puntos)</p>	
	<p><b>D.3:</b> Dimensión</p>	<p>10.El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación.</p> <p>11.La enfermera se preocupa por la alimentación del paciente.</p>	<p>Item 10</p> <p>Item 11</p>			

	Conforta	12.El personal de enfermería está disponible cuando lo solicita. 13.El personal de enfermería está atento a su evolución.	Item 12 Item 13	Ordinal		
	<b>D.4:</b> Dimensión Se anticipa	14.Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal. 15.Se siente como, persona valorada y escuchada por el personal de enfermería. 16.La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación. 17.El personal de enfermería atiende su dolor, ansiedad y temor cuando le brinda su atención. 18.Sus dudas son aclaradas por el personal de enfermería.	Item 14 Item 15 Item 16 Item 17 Item 18	Ordinal		

	<p><b>D.5:</b> Dimensión  Mantiene relación de confianza</p>	<p>19. Recibe atención en su unidad de hospitalización, por parte del personal de enfermería. 20. El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad. 21. La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente. 22. El personal realiza los procedimientos con seguridad. 23. Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención y actúan coordinadamente.</p>	<p>Item 19 Item 20 Item 21 Item 22 Item 23</p>	<p>Ordinal</p>		
		<p>24. El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama.</p>	<p>Items 24</p>			

	<p><b>D.6:</b></p> <p>Dimensión</p> <p>Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>25. El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.</p> <p>26. La técnica de enfermería le pregunta cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir.</p> <p>27. La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño).</p>	<p>Items 25</p> <p>Items 26</p> <p>Items 27</p>	Ordinal		
--	---	--	---	---------	--	--

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>D.1:</b> Dimensión de comunicación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ud. Identificó el nombre de la enfermera que la atiende.</li> <li>2. La enfermera le llama a Ud. Por su nombre y apellido.</li> <li>3. La enfermera le escucha con atención cuando Ud. Le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.</li> <li>4. Las enfermeras le informan y le explica los cuidados que va a recibir.</li> <li>5. La enfermera le comunica previamente que actividades va a realizar y con que finalidad.</li> </ol>	<p>Items 1</p> <p>Items 2</p> <p>Items 3</p> <p>Items 4</p> <p>Items 5</p>	Ordinal	<p>Insatisfecho (De 0 a 32 puntos)</p> <p>Indiferente (e 33 a 64 puntos)</p>	Cuantitativo

Satisfacción de los pacientes	<b>D.2:</b> Dimensión Credibilidad	6. La información que recibe por parte de la enfermera lo considera útil 7. La información recibida es precisa, pertinente e importante. 8. Confía en la capacidad de la enfermera.	Items 6 Items 7 Items 8	Ordinal	Satisfecho (De 65 a 96 puntos).	
	<b>D.3:</b> Dimensión Competencia	9. La enfermera (o) demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones. 10. La enfermera (o) demuestra seguridad en sus procedimientos. 11. La enfermera (o) le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.	Items 9 Items 10 Items 11 Items 12			

		12. La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.				
	<b>D.4:</b> Dimensión Cortesita	<p>13. La enfermera (o) le saluda antes de atenderlo.</p> <p>14. La enfermera (o) le atiende de buenas maneras, haciéndote sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.</p> <p>15. La enfermera (o) se interesa por estado de salud.</p> <p>16. La enfermera (o) le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.</p> <p>17. La enfermera (o) se preocupa por su comodidad.</p>	<p>Items 13</p> <p>Items 14</p> <p>Items 15</p> <p>Items 16</p> <p>Items 17</p> <p>Items 18</p>			

		18. Cuando usted necesitó a la enfermera (o) ella acudió a atenderlo de inmediato.				
	<b>D.5:</b> Dimensión Responsabilidad	19. La enfermera (o) le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito. 20. La enfermera (o) le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización. 21. Considera que el tiempo que le brinda la enfermera (o) es suficiente.	Item 19 Item 20 Item 21	Ordinal		
	<b>D.6:</b> Dimensión Seguridad	22. Percibe Ud. Que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales. 23. Encuentra usted un ambiente de confianza.	Item 22 Item 23 Item 24	Ordinal		

		24. Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.				
--	--	---	--	--	--	--

## **4.6. Población - Muestra**

### **4.6.1. Población**

“Un marco muestral es una lista de los elementos que forman el universo que está por estudiarse, los cuales se conocen como unidades muestrales o población. Cada uno de estos elementos comporten características que lo permite identificar” (66).

La población de estudio estuvo conformada por los 70 pacientes del primer trimestre que acuden al servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

### **4.6.2. Criterios de inclusión**

- Pacientes que se ingresaron en el área de Hospitalización de medicina con 3 días de estancia Hospitalaria y en proceso de alta.
- Que aceptaron participar en el estudio.
- Pacientes con capacidad física y mental para llenar el cuestionario.
- Pacientes que acepten ser parte de la investigación al aceptar el consentimiento informado.
- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes de ambos sexos.

### **4.6.3. Criterios de exclusión**

- Pacientes que no estaban ingresados en el área de Hospitalización de medicina.
- Pacientes con menos de 3 días de estancia intrahospitalaria y que no recibieron alta.
- Pacientes que hayan llenado de forma incompleta los instrumentos.
- Pacientes que no decidieron participar en el estudio.

- Pacientes que su estado de salud les impidió contestar el cuestionario.

#### **4.6.4. Muestreo**

El muestreo que se realizó fue no probabilístico o por conveniencia.

### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Se llevó a cabo mediante la aplicación de la encuesta, se solicitó la autorización del permiso a las autoridades del hospital para poder recolectar los datos.

“Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente”

#### **4.7.1. Técnicas**

**Encuesta:** ayuda a indagar lo que opinan los pacientes acerca de la variable

#### **4.7.2. Instrumentos**

- **Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería:**

Para medir la calidad de atención de enfermería, se utilizó como instrumento de cuestionario de calidad, elaborado por CARE-Q (Caring Assessment Instrument), fue creado por Patricia Larson (1980) y modificado por Lic Nancy Zúniga (2020).

El Instrumento midió el nivel calidad de atención de enfermería, consta de 27 preguntas agrupadas en 6 dimensiones.

Se anexa la ficha técnica del mismo:

**Ficha técnica del instrumento.**

Nombre del instrumento:	<b>Cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería en hospitalización de medicina.</b>
Autor(a):	Elaborado por CARE- Q fue creado por Patricia Larson (1980), modificado por la Lic. Zúniga Nancy (2020).
Objetivo del estudio:	Determinar la calidad de atención de enfermería en el servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.
Administración:	Físico/Individual.
Duración	25 minutos
Dimensiones:	Accesibilidad : Del 1- 4 ítem Explica y facilita : Del 5 - 9 ítem Conforta : Del 10 – 13 ítem Se anticipa : Del 14 – 18 ítem Mantiene relación de confianza : Del 19 – 23 ítem Monitorea y hace seguimiento : Del 24 – 27 ítem
Escala valorativa:	Nunca : 0 Casi nunca : 1 A veces : 2 Siempre : 3 Casi siempre : 4
Nivel y Rangos	Baja : (De 0 a 36 puntos) Regular: (De 37 a 72 Puntos) Alta : (De 73 a 108 puntos)
Validez	El instrumento fue validado por Zúniga Huamaní, Nancy. En su investigación titulada: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020 - 2021

Confiabilidad	Se ejecutó la prueba piloto donde participaron 20 pacientes, después se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0,713
---------------	---

- **Cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes hospitalizados:**

Para medir la satisfacción de los pacientes hospitalizados se utilizó como instrumento el cuestionario de satisfacción, elaborado por Arteaga (2003) y modificado por la Lic, Zúniga (2020) consta de 24 ítem, con una escala de Likert con 3 alternativas, con su respectivo valor y 6 dimensiones.

Nombre del instrumento:	<b>Cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina</b>
Autor(a):	Elaborado por Arteaga y modificado por la Lic. Zúniga N.
Objetivo del estudio:	Determinar la satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.
Administración:	Físico/individual
Duración	25 minutos
Dimensiones:	Comunicación : De 1 al 5 ítem Credibilidad : Del 6 al 8 ítem Competencia : Del 9 al 12 ítem Cortesía : Del 13 al 17 ítem Responsabilidad: Del 18 al 21 ítem Seguridad : Del 22 al 24 ítem
Escala valorativa:	Nunca : 0 Casi nunca : 1

	<p>A veces : 2</p> <p>Casi Siempre : 3</p> <p>Siempre : 4</p>
Nivel y Rango:	<p>Insatisfecho: (De 0 a 32 puntos).</p> <p>Indiferente : (De 33 a 64 puntos)</p> <p>Satisfecho : (De 65 a 96 puntos)</p>
Validez	<p>El instrumento fue validado por Zúniga Huamaní, Nancy. En su investigación titulada: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020 - 2021.</p>
Confiabilidad	<p>Se ejecutó la prueba piloto donde participaron 20 pacientes, después se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0,726</p>

#### 4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Se inició el proceso al concluir la recolección de datos, que se realizó de la siguiente forma:

- **Codificación:** una vez obtenida la información se empezó a seleccionar y generar códigos para cada uno de los pacientes encuestados.
- **Calificación:** consistió en asignar un valor final de acuerdo con las escalas de medición de cada una de las variables, esto permitió obtener la calificación de cada uno de los pacientes encuestados.
- **Tabulación de datos:** se elaboró una matriz de datos donde se consignen todos los códigos de los pacientes, y la calificación de su instrumento.
- **Interpretación de los resultados:** A través del programa de análisis estadístico SPSS versión 27, se analizó la información en tablas y figuras descriptivas para poder analizar los datos, para mostrar los resultados objetivamente. Para realizar el análisis estadístico inferencial se empleó la prueba de chi cuadrado para relacionar las variables, significancia del 5%, se presentaron en tablas y gráficas de contingencia permitieron apreciar la relación entre estas 2 variables.
- **Comprobación de hipótesis:** Para comprobar la hipótesis se realizó la prueba de decisión, que se contrastó con el nivel de significancia  $p= 0.05$

#### 4.9. Consideraciones éticas

En la presente investigación se tomó en cuenta la opinión del comité de ética de investigaciones del Hospital II-I Ilo, para la aprobación de la ejecución de nuestra investigación, así como algunas recomendaciones.

Todo ello considerado en los siguientes principios éticos: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.

## V. RESULTADOS

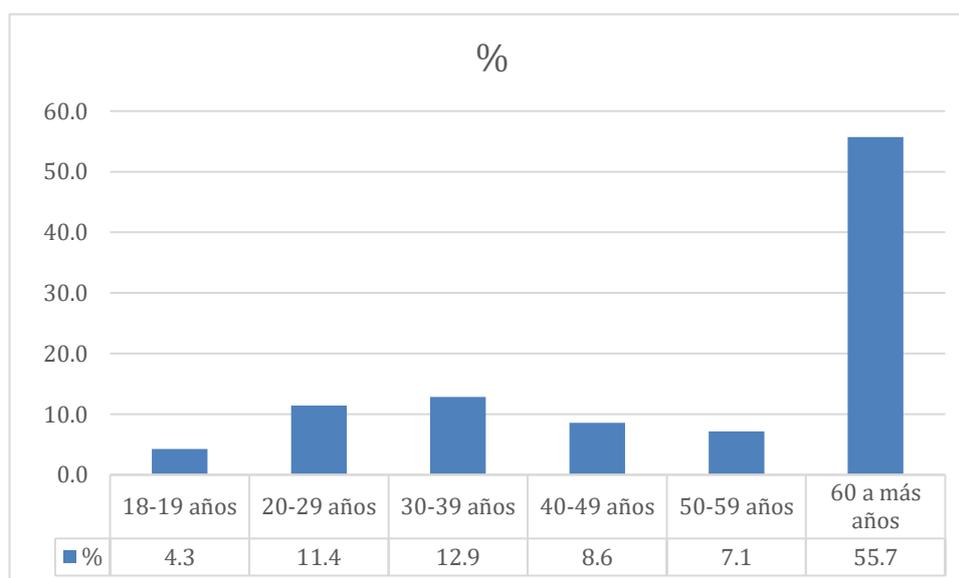
### 5.1. Presentación de resultados.

**Tabla 1. Variables de caracterización.  
Edad de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del  
Hospital II-I Ilo, 2023.**

	F	%
18-19 años	3	4,3
20-29 años	8	11,4
30-39 años	9	12,9
40-49 años	6	8,6
50-59 años	5	7,1
60 a más años	39	55,7
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 1: Variables de caracterización  
Edad de los pacientes de del servicio de Hospitalización de Medicina  
del Hospital II-I Ilo, 2023.**



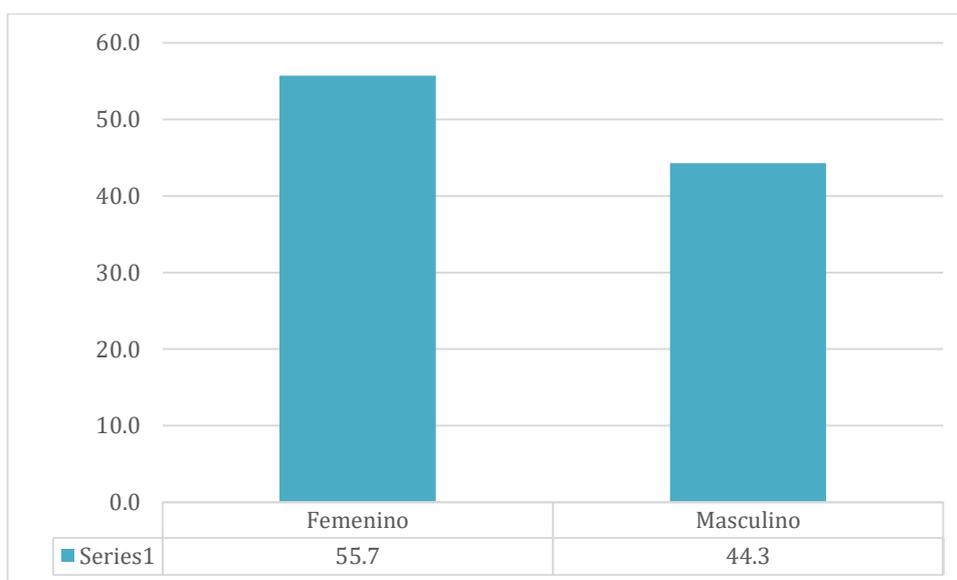
Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 2**  
**Sexo de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Femenino</b>	39	55,7
<b>Masculino</b>	31	44,3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 2**  
**Sexo de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 3**

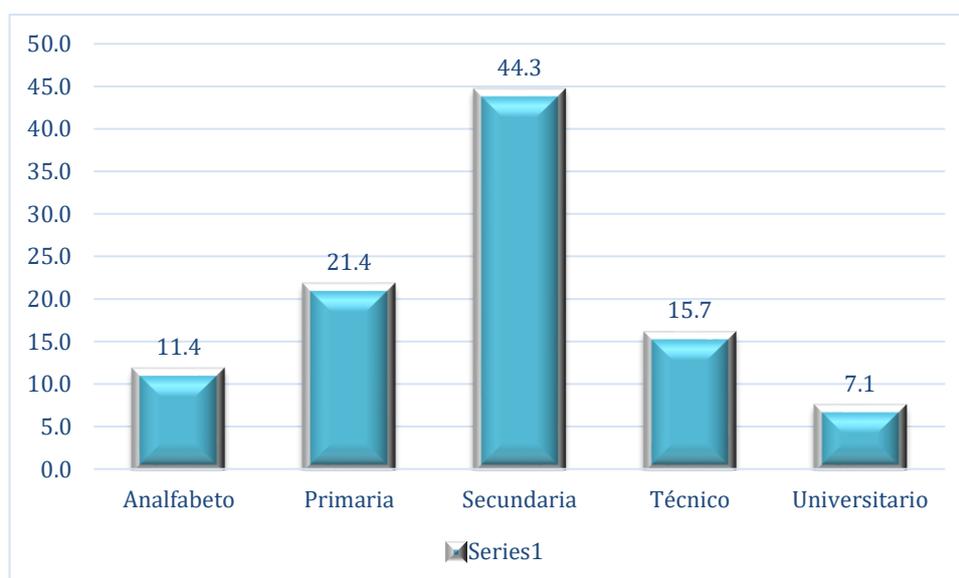
**Grado de instrucción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Analfabeto</b>	8	11,4
<b>Primaria</b>	15	21,4
<b>Secundaria</b>	31	44,3
<b>Técnico</b>	11	15,7
<b>Universitario</b>	5	7,1
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 3**

**Grado de instrucción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 4**

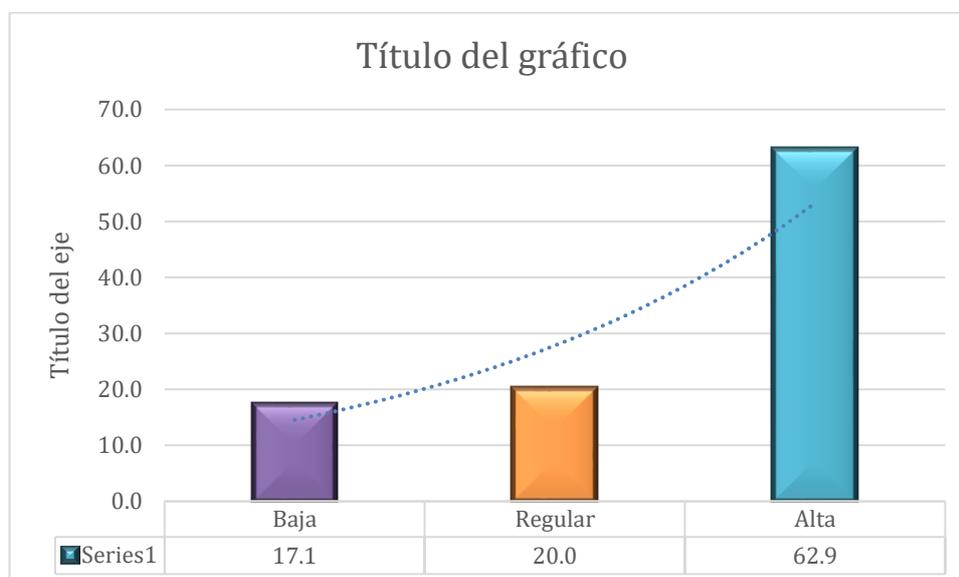
**Calidad de atención de enfermería en los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Baja</b>	12	17,1
<b>Regular</b>	14	20,0
<b>Alta</b>	44	62,9
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 4**

**Calidad de atención de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 5**

**Calidad de atención de enfermería en las dimensiones:  
Accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene  
relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento del servicio de  
Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**

<b>Accesibilidad</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Baja</b>	12	17.1
<b>Regular</b>	20	28.6
<b>Alta</b>	38	54.3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

<b>Explica y facilita</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Baja</b>	14	20.0
<b>Regular</b>	22	31.4
<b>Alta</b>	34	48.6
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

<b>Conforta</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Baja</b>	15	21.4
<b>Regular</b>	23	32.9
<b>Alta</b>	32	45.7
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

<b>Se anticipa</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>

<b>Baja</b>	14	20.0
<b>Regular</b>	22	31.4
<b>Alta</b>	34	48.6
<b>Total</b>	70	100.0

**Mantiene relación de confianza**

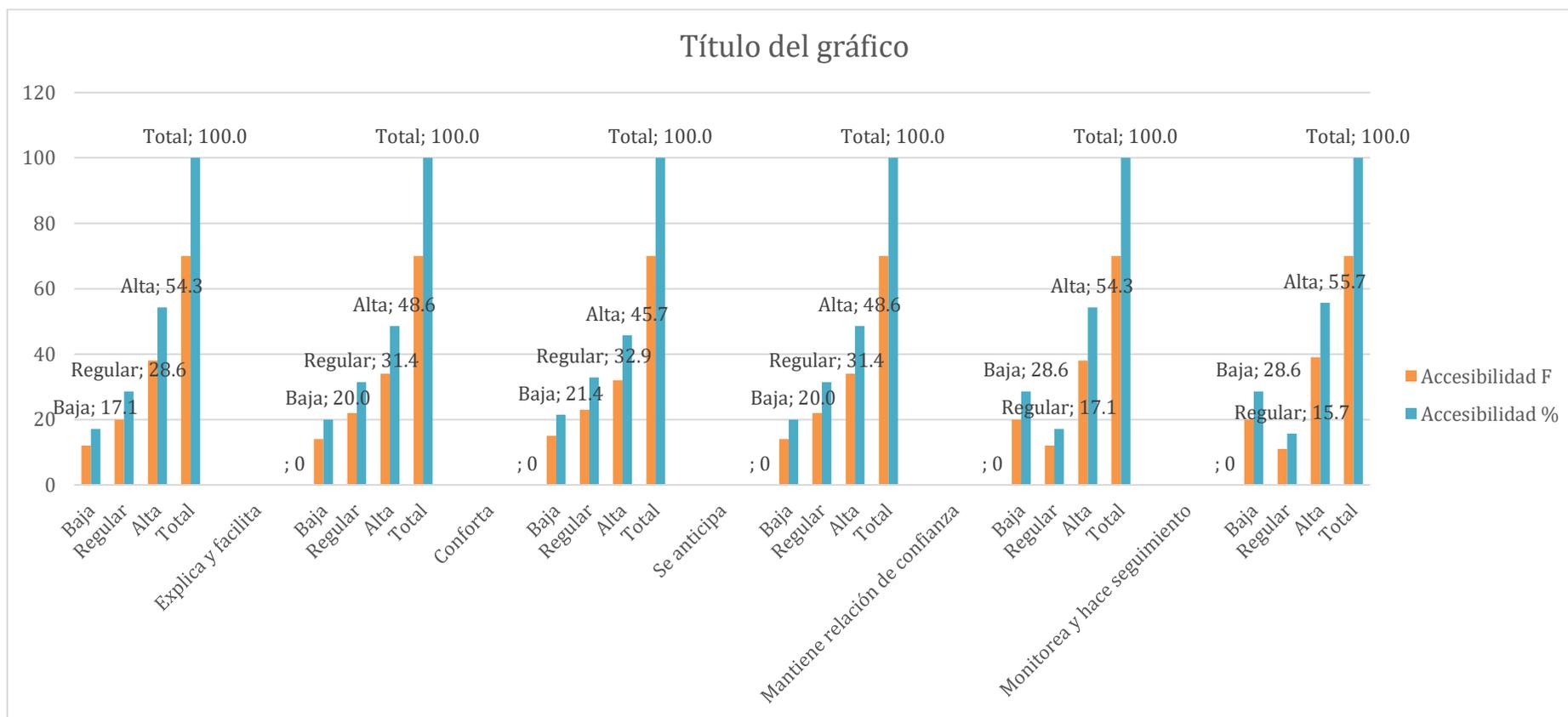
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Baja</b>	20	28.6
<b>Regular</b>	12	17.1
<b>Alta</b>	38	54.3
<b>Total</b>	70	100.0

**Monitorea y hace seguimiento**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Baja</b>	20	28.6
<b>Regular</b>	11	15.7
<b>Alta</b>	39	55.7
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

**Fuente: Elaboración propia**

**Figura 5**  
**Calidad de atención de enfermería en las dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**



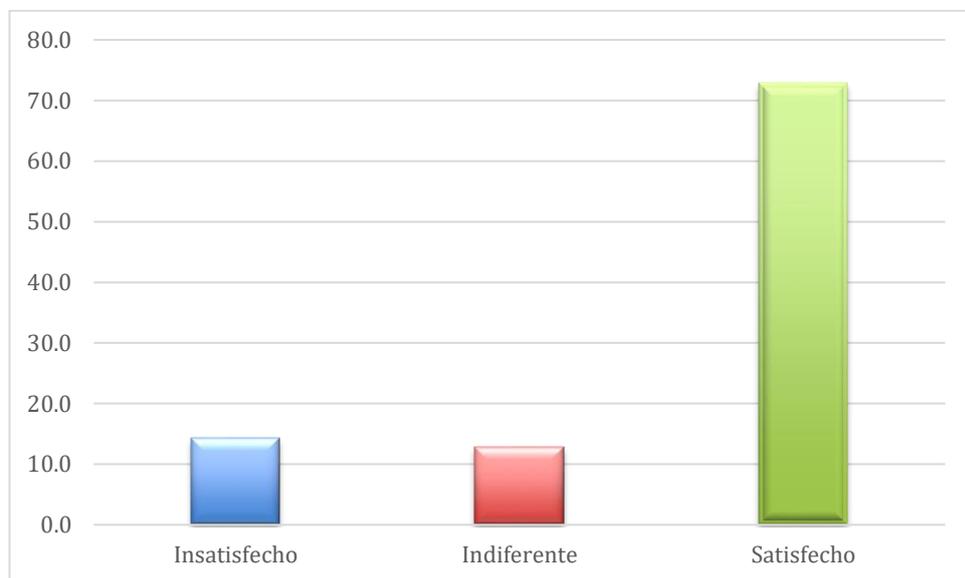
**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 6**  
**Satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de**  
**Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.**

	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Insatisfecho</b>	10	14,3
<b>Indiferente</b>	9	12,9
<b>Satisfecho</b>	51	72,9
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 6**  
**Satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de**  
**Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 7**

**Satisfacción de los pacientes en las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad del servicio del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.**

<b>COMUNICACIÓN</b>		
	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Insatisfecho</b>	5	7,1
<b>Indiferente</b>	9	12,9
<b>Satisfecho</b>	56	80,0
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

<b>CREDIBILIDAD</b>		
<b>Insatisfecho</b>	12	17,1
<b>Indiferente</b>	8	11,4
<b>Satisfecho</b>	50	71,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

<b>COMPETENCIA</b>		
<b>Insatisfecho</b>	6	8,6
<b>Indiferente</b>	10	14,3
<b>Satisfecho</b>	54	77,1
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

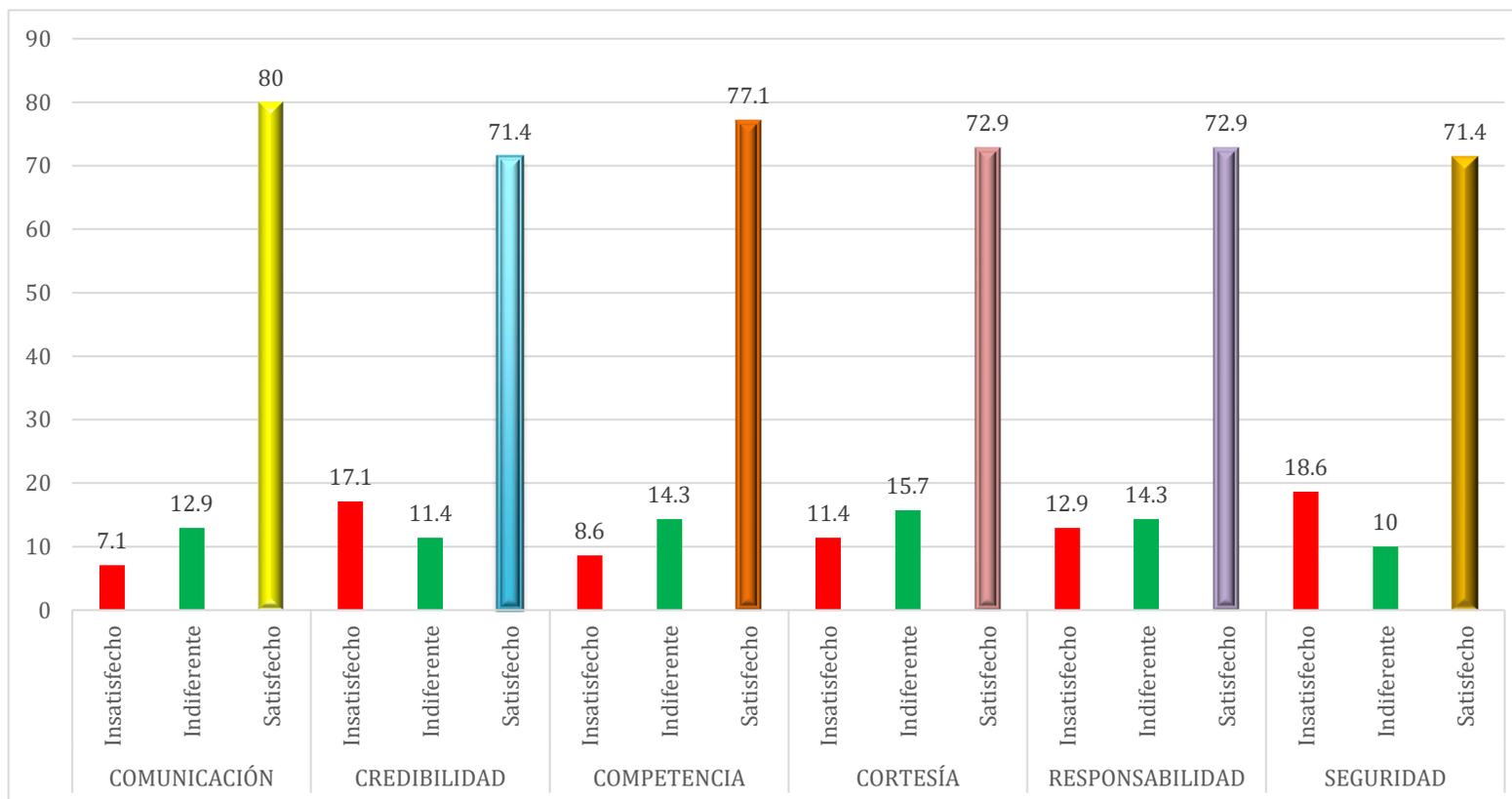
<b>CORTESÍA</b>		
<b>Insatisfecho</b>	8	11,4
<b>Indiferente</b>	11	15,7
<b>Satisfecho</b>	51	72,9
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

<b>RESPONSABILIDAD</b>		
<b>Insatisfecho</b>	9	12,9
<b>Indiferente</b>	10	14,3
<b>Satisfecho</b>	51	72,9
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

<b>SEGURIDAD</b>		
<b>Insatisfecho</b>	13	18,6
<b>Indiferente</b>	7	10,0
<b>Satisfecho</b>	50	71,4
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 7**  
**Satisfacción de los pacientes en las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia**

**Tabla 8**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**

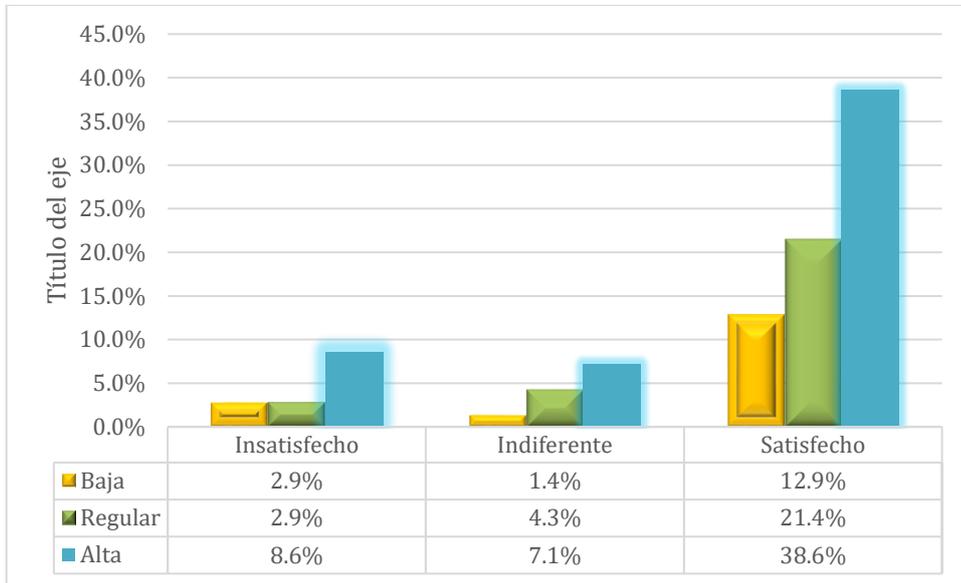
	Satisfacción de los pacientes						Total	
	Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		F	%
	F	%	F	%	F	%		
<b>Baja</b>	2	2,9%	1	1,4%	9	12,9%	12	17,1%
<b>Accesibilidad Regular</b>	2	2,9%	3	4,3%	15	21,4%	20	28,6%
<b>Alta</b>	6	8,6%	5	7,1%	27	38,6%	38	54,3%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>14,3%</b>	<b>9</b>	<b>12,9%</b>	<b>51</b>	<b>72,9%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**$X^2 = 0,667$   $P > 0,05$   $P = 0,955$**

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 8**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 9**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina, Hospital II-I Ilo, 2023.**

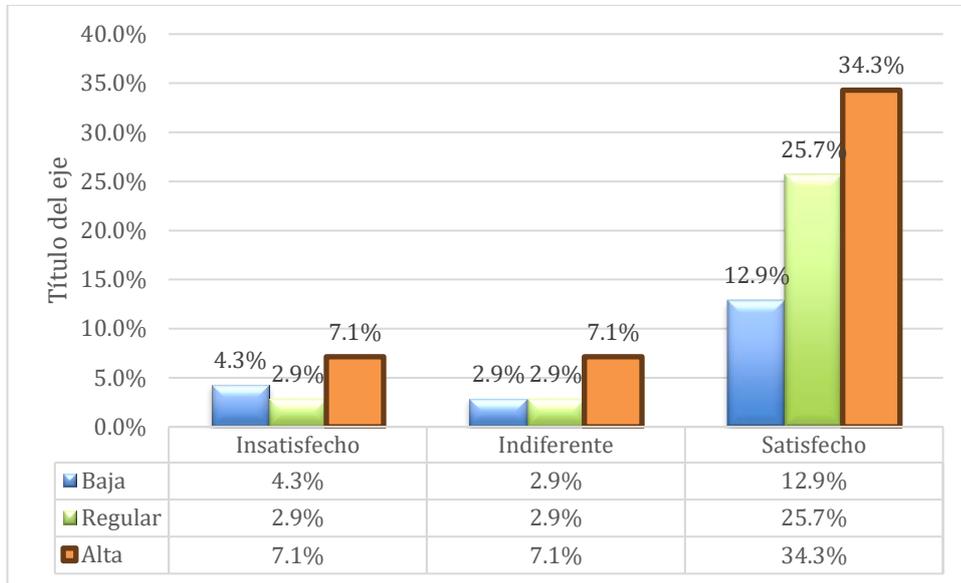
		Satisfacción de los pacientes						Total	
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Explica y facilita</b>	<b>Baja</b>	3	4,3%	2	2,9%	9	12,9%	14	20,0%
	<b>Regular</b>	2	2,9%	2	2,9%	18	25,7%	22	31,4%
	<b>Alta</b>	5	7,1%	5	7,1%	24	34,3%	34	48,6%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>14,3%</b>	<b>9</b>	<b>12,9%</b>	<b>51</b>	<b>72,9%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**$\chi^2 = 1,683$   $P > 0,05$   $P = 0,794$**

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 9**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina, Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 10**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**

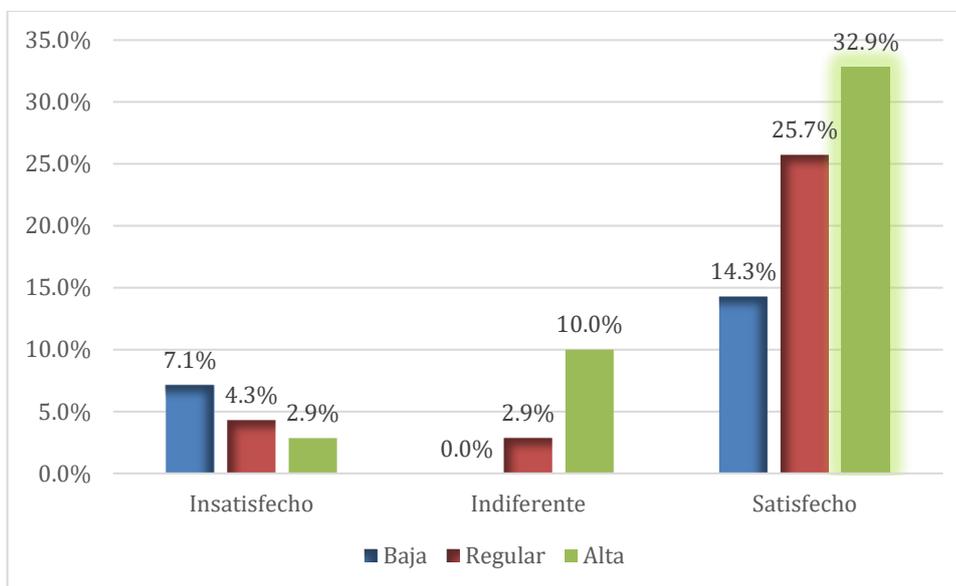
		Satisfacción de los pacientes						Total	
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Confort</b>	<b>Baja</b>	5	7,1%	0	0,0%	10	14,3%	15	21,4%
	<b>Regular</b>	3	4,3%	2	2,9%	18	25,7%	23	32,9%
	<b>Alta</b>	2	2,9%	7	10,0%	23	32,9%	32	45,7%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>14,3%</b>	<b>9</b>	<b>12,9%</b>	<b>51</b>	<b>72,9%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**$\chi^2 = 9,718$   $P < 0,05$   $P = 0,045$**

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 10**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión  
conforta y satisfacción de los pacientes del servicio de  
Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 11**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**

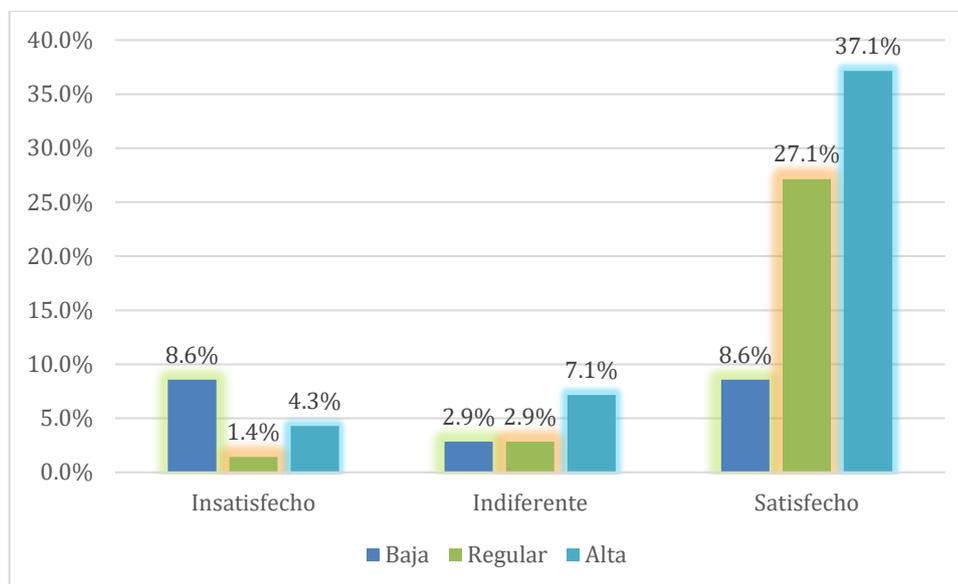
		Satisfacción de los pacientes						Total	
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Se anticipa</b>	<b>Baja</b>	6	8,6%	2	2,9%	6	8,6%	14	20,0%
	<b>Regular</b>	1	1,4%	2	2,9%	19	27,1%	22	31,4%
	<b>Alta</b>	3	4,3%	5	7,1%	26	37,1%	34	48,6%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>14,3%</b>	<b>9</b>	<b>12,9%</b>	<b>51</b>	<b>72,9%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**$\chi^2 = 12,868$   $P < 0,05$   $P = 0,012$**

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 11**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 12**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**

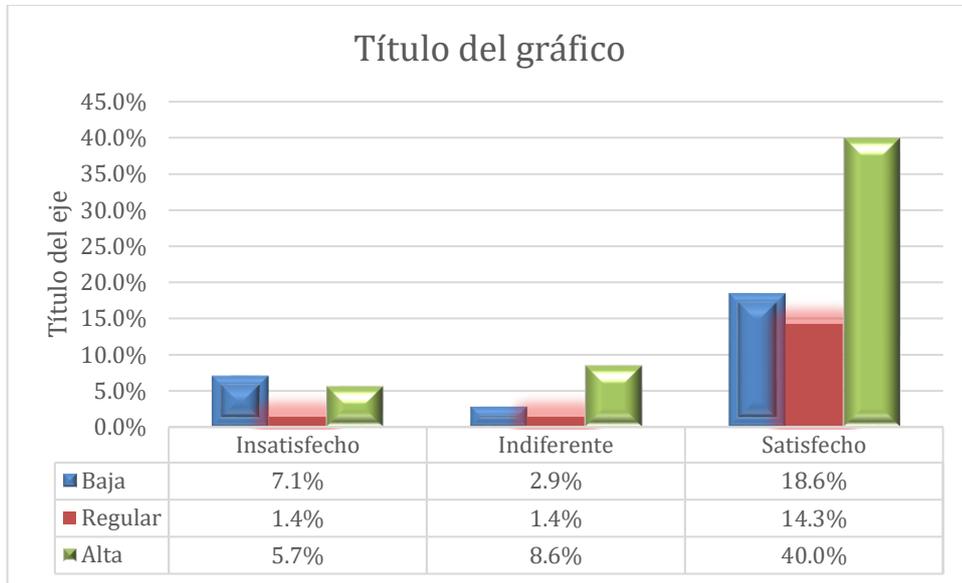
		Satisfacción de los pacientes						Total	
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Mantien e relación de confianza</b>	<b>Baja</b>	5	7,1%	2	2,9%	13	18,6%	20	28,6%
	<b>Regular</b>	1	1,4%	1	1,4%	10	14,3%	12	17,1%
	<b>Alta</b>	4	5,7%	6	8,6%	28	40,0%	38	54,3%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>14,3%</b>	<b>9</b>	<b>12,9%</b>	<b>51</b>	<b>72,9%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**$\chi^2 = 3,207$   $P > 0,05$   $P = 0,524$**

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 12**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 13**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**

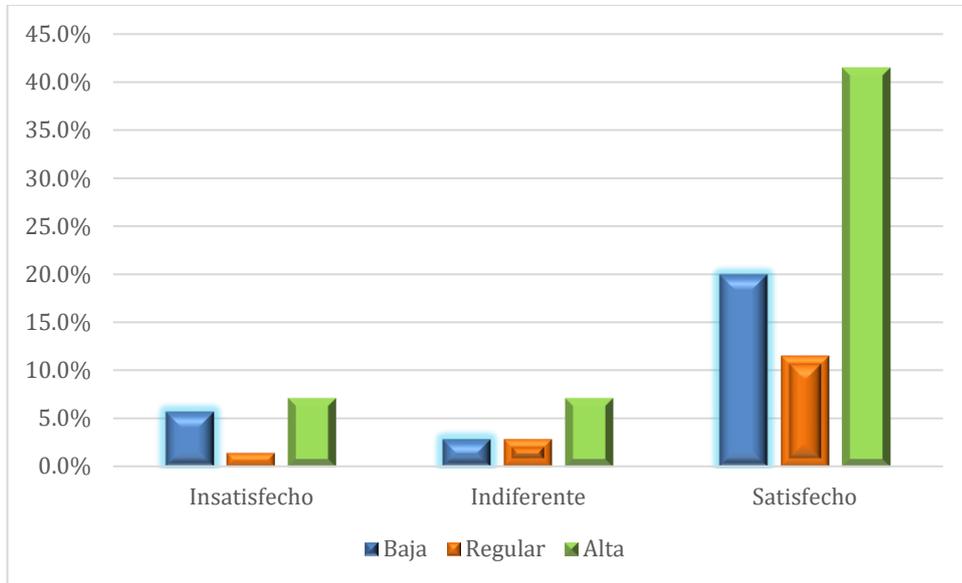
		Satisfacción de los pacientes						Total	
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho			
		F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Monitorea y hace seguimiento</b>	<b>Baja</b>	4	5,7%	2	2,9%	14	20,0%	20	28,6%
	<b>Regular</b>	1	1,4%	2	2,9%	8	11,4%	11	15,7%
	<b>Alta</b>	5	7,1%	5	7,1%	29	41,4%	39	55,7%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>14,3%</b>	<b>9</b>	<b>12,9%</b>	<b>51</b>	<b>72,9%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

**$\chi^2 = 1,128$   $P > 0,05$   $P = 0,890$**

**Fuente: Elaboración propia.**

**Figura 13**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia.**

**Tabla 14**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-Ilo, 2023.**

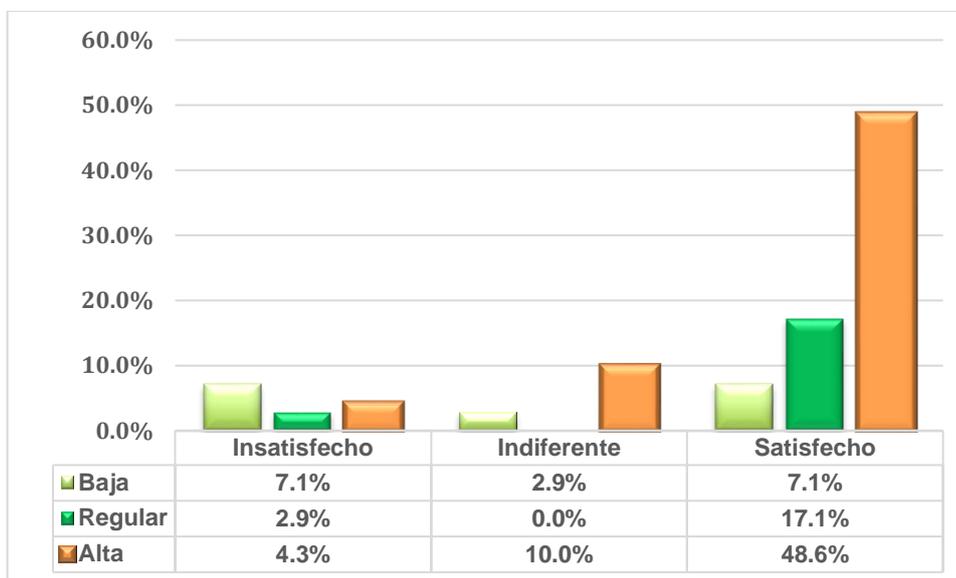
		Satisfacción de los pacientes						Total	
		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		F	%
		F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Calidad de atención</b>	<b>Baja</b>	5	7,1%	2	2,9%	5	7,1%	12	17,1%
	<b>Regular</b>	2	2,9%	0	0,0%	12	17,1%	14	20,0%
	<b>Alta</b>	3	4,3%	7	10,0%	34	48,6%	44	62,9%
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>14,3%</b>	<b>9</b>	<b>12,9%</b>	<b>51</b>	<b>72,9%</b>	<b>70</b>	<b>100,0%</b>

$\chi^2 = 12,307$   $P < 0,05$   $P = 0,015$

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 14**

**Relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.**



**Fuente: Elaboración propia**

## 5.2. Interpretación de resultados.

**La tabla 1,2,3 Figura 1,2.,3:** muestra la caracterización de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, en el cual se observa que del 100 % la mayor parte son mayores de 60 años (55,7 %), seguido del 12,9 % que corresponde a las edades entre de 30-39 años y el grupo de edad de 20-29 años con un 11,4% así mismo se observa que los grupos etarios con menor porcentaje de pacientes hospitalización son: 50-59 años con un 7,1%, 40-49 años con un 8,6% y solo un 4,3% son pacientes entre los 18-19 años. Con respecto al género se observa que el mayor porcentaje de pacientes hospitalizados son de sexo femenino con un 55,7% (39 pacientes) y solo 31 pacientes son varones representando un 44,7%.

En relación con el grado de instrucción del 100 % de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Ilo el 44.7 % (31 pacientes) tienen grado de instrucción secundaria, seguido de un 32.8 % (23 pacientes) que no han culminado sus estudios de los cuales 15 personas solo concluyeron la educación primaria y 8 pacientes no tienen instrucción académica así mismo se observó que solo un 7,1 % (5 pacientes) tienen estudios superiores.

**Tabla 4 – figura 4:** En cuanto a la variable calidad de atención de enfermería se evidencia que el mayor porcentaje se encuentra en la categoría de calidad de atención alta con un 62,9%, seguida de la categoría regular con un 20,0%, mientras que la categoría de baja calidad de atención presenta el porcentaje más bajo con un 17,1%.

**Tabla 5 - Figura 5:** en ésta table se muestra la Calidad de atención de enfermería en sus diferentes dimensiones: Accesibilidad, explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y Hace seguimiento del servicio de hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023. Los resultados se presentan en términos de frecuencia (F) y porcentaje (%), y se categorizan en tres niveles: baja, regular y alta calidad.

Así mismo podemos observar que, en la dimensión de Accesibilidad, el 17.1% de la atención fue de baja calidad, el 28.6% fue regular y el 54.3% fue de alta calidad. Para la dimensión Explica y facilita, el 20% fue de baja calidad, el 31.4% regular y el 48.6% de alta calidad. En cuanto a Conforta, el 21.4% de la atención fue de baja calidad, el 32.9% regular y el 45.7% de alta calidad. En cuanto a la dimensión Se anticipa, el 20% de la atención fue de baja calidad, el 31.4% regular y el 48.6% de alta calidad.

En la dimensión Mantiene relación de confianza, el 28.6% fue de baja calidad, el 17.1% regular y el 54.3% de alta calidad. Finalmente, en la dimensión Monitorea y hace seguimiento, el 28.6% de la atención fue de baja calidad, el 15.7% regular y el 55.7% de alta calidad.

En resumen, la tabla presenta la calidad de la atención de enfermería en distintas dimensiones, mostrando variaciones en los porcentajes de baja, regular y alta calidad en cada una de ellas.

**Tabla 6 – Figura 6:** Respecto a la variable satisfacción el 72.9% se encuentran satisfechos, por otra parte, un 14,3% de los pacientes se mostraron insatisfechos y solo un 12,9% son indiferentes.

En general, la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos respecto a las dimensiones que más resalta la satisfacción es en la de comunicación con un 80%, mientras que, en las demás dimensiones de credibilidad, competencia, cortesía y responsabilidad, reportan estar satisfechos con un porcentaje de 71,4%, 77,1%, 72,9% respectivamente. Así mismo la dimensión de seguridad es donde se encuentran más insatisfechos con un 18,6%.

**Tabla 7 - Figura 7:** Respecto a la variable satisfacción el 72.9% se encuentran satisfechos, por otro parte un 14,3% de los pacientes se mostraron insatisfechos y solo un 12.9% de pacientes refieren estar indiferentes. En general, la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos respecto a las dimensiones de satisfacción de los

pacientes, pero, se evidencia que la dimensión que más resalta es la satisfacción es la comunicación con un 80%, mientras que, en las demás dimensiones de credibilidad, competencia, cortesía y responsabilidad, reportan estar satisfechos con un porcentaje de 71,4%, 77,1%, 72,9% y 72,9% respectivamente. Así mismo la dimensión de seguridad es donde se encuentran más insatisfechos con un 18.6%.

**Tabla 8 – Figura 8:** Con respecto a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de accesibilidad y la satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, se aprecia que el mayor porcentaje de pacientes satisfechos se encuentra en la categoría de accesibilidad alta con un 38,6%, mientras que en la categoría de accesibilidad baja solo un 12,9% de los pacientes indican estar satisfechos.

**Tabla 9 – Figura 9:** En la tabla "Relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina, Hospital II-I Ilo, 2023", se observa que el porcentaje más alto de pacientes satisfechos se encuentra en la categoría de "Alta" calidad de atención en la dimensión de explica y facilita con un 34,3%, seguido por un 25,7% de pacientes satisfechos en la categoría de "Regular" calidad de atención y por último en la categoría de "Baja" calidad de atención en la dimensión explica y facilita el porcentaje de pacientes satisfechos de del 12,9%.

**Tabla 10 – Figura 10:** Con respecto a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de confort y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo en 2023. Se observa que el mayor porcentaje de pacientes satisfechos se encuentra en la categoría de confort alto con un 32,9%, seguido de la categoría de confort regular con un 25,7%. Además, el menor porcentaje de pacientes satisfechos se encuentra en la categoría de confort bajo con solo un 14,3%.

**Tabla 11 – Figura 11:** Por otro lado, la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y la satisfacción de los pacientes, se aprecia que los pacientes que perciben una calidad de atención alta en la dimensión se anticipan, refieren estar satisfechos con un 37,1%, mientras que en la categoría de se anticipa baja solo un 8,6% de los pacientes reportan estar satisfechos.

**Tabla 12 – Figura 12:** Así mismo entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión "mantiene relación de confianza" y la satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo en el año 2023. Se observa que el mayor porcentaje de pacientes satisfechos se encuentra en la categoría de "alta" calidad en la dimensión mencionada con un 40%, mientras que en la categoría de "baja" calidad solo un 18,6% de los pacientes reportan estar satisfechos.

**Tabla 13 – Figura 13:** con respecto a la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión "monitorea y hace seguimiento" y la satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo en el año 2023. Se evidencia que el mayor porcentaje de pacientes satisfechos se encuentra en la categoría de monitoreo y seguimiento alta con un 41,4%, mientras que en la categoría de monitoreo y seguimiento baja tan solo con el 5,7% de los pacientes refieren estar satisfechos.

**Tabla 14 – Figura 14:** Por otro lado, al realizar la intersección entre la relación de la variable calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización de medicina del Hospital II-I Ilo 202. Se observa que el mayor porcentaje de pacientes satisfechos se encuentra en la categoría de alta calidad de atención, con un 48,6%. Por otro lado, en la categoría de baja calidad de atención solo un 7,1% de los pacientes refieren estar satisfechos.

Finalmente podemos encontrar que existe una relación significativa entre éstas dos variable, ya que  $P < 0.05$ , con valor de  $P = 0.015$  (según el valor estadístico Chi cuadrado).

## VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

En este apartado se trabajó la prueba de normalidad con la finalidad de establecer si nos enfrentamos a datos paramétricos o no paramétricos, esto nos permitirá elegir adecuadamente el coeficiente de correlación al momento de realizar la prueba de hipótesis.

#### PRUEBA DE NORMALIDAD

##### 1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

H0: Los datos tienen una distribución normal.

H1: Los datos NO tienen una distribución normal.

##### 2. Elección del nivel de significación ( $\alpha$ ).

Confianza = 95%

Nivel de significancia (Alfa) es  $\alpha = 0,05$  (5%)

##### 3. Prueba estadística a emplear.

Considerando que la muestra de estudio es mayor a 50 datos, se ha determinado el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba, llamada Kolmogorov-Smirnov, según el Sig. Asintótica (al final del cuadro) también llamado “p-valor”, permite conocer si usaremos una prueba paramétrica o no paramétrica.

#### Tabla

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

	CALIDAD DE ATENCIÓN	Satisfacción de los pacientes
N	70	70
Estadístico de prueba de Kolmogorov-Smirnov	.387	.443
Sig. asin. (bilateral) <sup>c</sup>	.000	.000

##### 4. Criterio de decisión.

Si p-valor < 0,05, se rechaza la H0 y se acepta la Ha

Si el p-valor  $\geq$  0,05, se acepta la H0 y se rechaza la Ha.

## **5. Decisión y conclusión.**

Como el p-valor, en la totalidad de datos obtenidos es  $< 0,05$ , se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , es decir los datos no tienen una distribución normal; por lo tanto, se aplicará la prueba No paramétrica  $\chi^2$  de Pearson. Por lo expuesto, se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , es decir, los datos mostrados no tienen una distribución normal.

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Hipótesis general:

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023. Por lo tanto,

#### 1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

**Ho:** No existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho = 0$$

**Ha:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho \neq 0$$

#### 2. Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )

El nivel de significación elegido es  $\alpha = 0,05$ , se asume el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo por parte del investigador, en la cual se va a aceptar o rechazar la hipótesis alterna.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

#### 3. Selección de la prueba estadística

Habiéndose realizado la prueba de normalidad de los datos, se hará uso de la prueba de relación de Chi cuadrado.

**Prueba estadística:** Chi cuadrado

#### 4. Lectura del p – valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig) encontrado en los resultados del SPSS, después de procesar los datos, se muestra en la tabla el cual servirá para decir si se acepta o rechaza la Ha.

## Tabla

*Prueba de Chi cuadrado entre calidad de atención y satisfacción del paciente*

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,307 <sup>a</sup>	4	,015
Razón de verosimilitud	12,600	4	,013
Asociación lineal por lineal	6,775	1	,009
N de casos válidos	70		

a. 4 casillas (44.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.54.

## 5. Decisión estadística

Con chi cuadrado de Pearson 12,307 y P valor= 0,015 entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Conclusión:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente.

### H.E.1:

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

### 1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

**Ho:** No Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$p = 0$$

**Ha:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$p \neq 0$$

## 2. Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )

El nivel de significación elegido es  $\alpha = 0,05$ , se asume el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo por parte del investigador, en la cual se va a aceptar o rechazar la hipótesis alterna.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

## 3. Selección de la prueba estadística

Habiéndose realizado la prueba de normalidad de los datos, se hará uso de la prueba de relación de Chi cuadrado.

**Prueba estadística:** Chi cuadrado

## 4. Lectura del p – valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig) encontrado en los resultados del SPSS, después de procesar los datos, se muestra en la tabla el cual servirá para decir si se acepta o rechaza la Ha.

### **Tabla**

*Prueba de Chi cuadrado entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,667 <sup>a</sup>	4	,955
Razón de verosimilitud	,717	4	,949
Asociación lineal por lineal	,070	1	,792
N de casos válidos	70		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.54.

## 5. Decisión estadística

Con chi cuadrado de Pearson = 0,667 y P valor= 0,955 entonces aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

**Conclusión:** No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes.

### H.E.2:

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

#### 1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

**Ho:** No Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho = 0$$

**Ha:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho \neq 0$$

#### 2. Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )

El nivel de significación elegido es  $\alpha = 0,05$ , se asume el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo por parte del investigador, en la cual se va a aceptar o rechazar la hipótesis alterna.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

### 3. Selección de la prueba estadística

Habiéndose realizado la prueba de normalidad de los datos, se hará uso de la prueba de relación de Chi cuadrado.

**Prueba estadística:** Chi cuadrado.

### 4. Lectura del p – valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig) encontrado en los resultados del SPSS, después de procesar los datos, se muestra en la tabla el cual servirá para decir si se acepta o rechaza la  $H_a$ .

#### **Tabla**

*Prueba de Chi cuadrado entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,683 <sup>a</sup>	4	,794
Razón de verosimilitud	1,698	4	,791
Asociación lineal por lineal	,073	1	,787
N de casos válidos	70		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.80.

### 5. Decisión estadística

Con chi cuadrado de Pearson = 1,683 y P valor= 0,794 entonces aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

**Conclusión:** No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes.

### **H.E.3:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

#### **1. Formulación de las hipótesis estadísticas.**

**Ho:** No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho = 0$$

**Ha:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho \neq 0$$

#### **2. Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )**

El nivel de significación elegido es  $\alpha = 0,05$ , se asume el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo por parte del investigador, en la cual se va a aceptar o rechazar la hipótesis alterna.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

#### **3. Selección de la prueba estadística**

Habiéndose realizado la prueba de normalidad de los datos, se hará uso de la prueba de relación de Chi cuadrado.

**Prueba estadística:** Chi cuadrado

#### **4. Lectura del p – valor (sig)**

El p-valor o significancia estadística (sig) encontrado en los resultados del SPSS, después de procesar los datos, se muestra en la tabla el cual servirá para decir si se acepta o rechaza la Ha.

## Tabla

Prueba de Chi cuadrado entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort y satisfacción de los pacientes

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,718 <sup>a</sup>	4	,045
Razón de verosimilitud	10,672	4	,031
Asociación lineal por lineal	1,589	1	,207
N de casos válidos	70		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.93.

## 5. Decisión estadística

Con chi cuadrado de Pearson = 9,718 y P valor= 0,045 entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Conclusión:** Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión confort y satisfacción de los pacientes

### H.E.4:

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

### 1. Formulación de las hipótesis estadísticas.

**Ho:** No Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho = 0$$

**Ha:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho \neq 0$$

## 2. Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )

El nivel de significación elegido es  $\alpha = 0,05$ , se asume el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo por parte del investigador, en la cual se va a aceptar o rechazar la hipótesis alterna.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

## 3. Selección de la prueba estadística

Habiéndose realizado la prueba de normalidad de los datos, se hará uso de la prueba de relación de Chi cuadrado.

**Prueba estadística:** Chi cuadrado.

## 4. Lectura del p – valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig) encontrado en los resultados del SPSS, después de procesar los datos, se muestra en la tabla el cual servirá para decir si se acepta o rechaza la  $H_a$ .

### **Tabla**

*Prueba de Chi cuadrado entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,868 <sup>a</sup>	4	,012
Razón de verosimilitud	10,993	4	,027
Asociación lineal por lineal	5,619	1	,018
N de casos válidos	70		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.80.

## 5. Decisión estadística

Con chi cuadrado de Pearson = 12,868 y P valor= 0,012 entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

**Conclusión:** Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes

#### **H.E.5:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

#### **1. Formulación de las hipótesis estadísticas.**

**Ho:** No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho = 0$$

**Ha:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023

$$\rho \neq 0$$

#### **2. Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )**

El nivel de significación elegido es  $\alpha = 0,05$ , se asume el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo por parte del investigador, en la cual se va a aceptar o rechazar la hipótesis alterna.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

#### **3. Selección de la prueba estadística**

Habiéndose realizado la prueba de normalidad de los datos, se hará uso de la prueba de relación de Chi cuadrado.

**Prueba estadística:** Chi cuadrado.

#### 4. Lectura del p – valor (sig)

El p-valor o significancia estadística (sig) encontrado en los resultados del SPSS, después de procesar los datos, se muestra en la tabla el cual servirá para decir si se acepta o rechaza la Ha.

#### **Tabla**

*Prueba de Chi cuadrado entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,207 <sup>a</sup>	4	,524
Razón de verosimilitud	3,020	4	,554
Asociación lineal por lineal	1,041	1	,308
N de casos válidos	70		

a. 5 casillas (55.6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.54.

#### 5. Decisión estadística

Con chi cuadrado de Pearson = 3,207 y P valor= 0,524 entonces aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

**Conclusión:** No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes.

## **H.E.6:**

Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

### **1. Formulación de las hipótesis estadísticas.**

**Ho:** No Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho = 0$$

**Ha:** Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.

$$\rho \neq 0$$

### **2. Elección del nivel de significación ( $\alpha$ )**

El nivel de significación elegido es  $\alpha = 0,05$ , se asume el valor de significancia como una probabilidad de acierto o riesgo por parte del investigador, en la cual se va a aceptar o rechazar la hipótesis alterna.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$**

### **3. Selección de la prueba estadística**

Habiéndose realizado la prueba de normalidad de los datos, se hará uso de la prueba de relación de Chi cuadrado.

**Prueba estadística:** Chi cuadrado.

### **4. Lectura del p – valor (sig)**

El p-valor o significancia estadística (sig) encontrado en los resultados del SPSS, después de procesar los datos, se muestra en la tabla el cual servirá para decir si se acepta o rechaza la Ha.

## Tabla

*Prueba de Chi cuadrado entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes*

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,128 <sup>a</sup>	4	,890
Razón de verosimilitud	1,093	4	,895
Asociación lineal por lineal	,286	1	,593
N de casos válidos	70		

a. 4 casillas (44.4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.41.

## 5. Decisión estadística

Con chi cuadrado de Pearson = 1,128 y P valor= 0,890 entonces aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

**Conclusión:** No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes

## VII. DISCUSION DE RESULTADOS

### 7.1 Comparación de los resultados

En el presente apartado se contrastará los resultados obtenidos con los presentados en los antecedentes investigativos,

Respecto a la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en la presente investigación Mediante la prueba estadística Chi Cuadrado se aprecia que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023 ( $p=0,015$ ).

Los resultados expuestos concuerdan por lo investigado por Pineda y Velarde., en el año 2022, en el cual evidencian la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el cual encontraron una correlación positiva ( $r=.341$ ) y significativa ( $p=.023$ ) (18).

Asimismo, en la investigación de Pacha S, realizó un estudio titulado “Nivel de satisfacción del paciente Post Quirúrgico y la calidad de los cuidados de enfermería en unidad de recuperación Post Anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo-Moquegua 2018” en el cual hallaron una relación entre la variable calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente Post Quirúrgico estadísticamente significativa ( $p=0,000$ ) (21).

Zúniga N, también encontró resultados similares su investigación titulada “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020” concluyendo que existe relación entre las dos variables calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario ( $p=0,011$ ) (22).

Finalmente, Bautista, encontró resultados en concordancia con los investigado, en su trabajo titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto Hospitalizado. Hospital Minsa II-1 Ilo 2019” concluyendo que existe una relación entre la Calidad del

Cuidado de Enfermería y satisfacción del Paciente Adulto Hospitalizado (P=0.00) (23).

Respecto a la calidad de atención se obtuvo que el (62.9%) presenta una calidad alta, seguido por el nivel regular (20%) y finalmente en su minoría el nivel bajo (17.1%). Estos resultados similares se encontraron en la investigación de Angulo T, Gómez S, en el año 2017, en el cual obtuvieron que el 82.17% percibieron un nivel alto sobre la calidad del cuidado de enfermería y 17.83% percibieron nivel medio de satisfacción (11).

Asimismo, en la investigación de Martín C, Rivera L, Fernández P, Macías N, en el año 2019, titulado “Calidad del Servicio de enfermería en la fundación cottolengo” se obtuvieron resultados similares: en el cual el 96.92% indica altos niveles de calidad percibida sobre la atención de enfermería (13). Por su parte Córdova M, en el año 2021, realizó su trabajo sobre “Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes Hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Cayetano Heredia Lima 2019”: obteniendo resultados que difieren de los obtenidos, el 76.40% de los pacientes considero que la calidad de atención era normal y el 13.48% de los pacientes considero que la atención era alta (16).

Ganoza L, en el año 2018, realizó un estudio sobre la “Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo- 2018, en el cual se encontraron resultados similares: el 48% refirió haber recibido regularmente una atención de alta calidad, un 31.67% fue de buena calidad (19).

En contraste Huamani A, en el año 2020, “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco 2020” se encontraron resultados que difieren con los obtenidos por que el 39% de pacientes evaluó la calidad de la atención como mala, el 34% como normal y el 27% como eficiente (17).

Respecto a la satisfacción de los pacientes del servicio Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023 se evidencio que el 72,9% se encuentran satisfechos, mientras el 14,3% se encuentran insatisfechos, finalmente el 12,9% se muestran indiferentes.

En contraste Huamani A, en el año 2020 obtuvo que el 50% calificó en un grado de satisfacción media, un 34% calificó como insatisfecho, mientras que un 16% se encuentra en completa satisfacción (17).

Resultados similares se encontraron en la investigación de Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T, en el año 2020, en su trabajo de investigación titulado “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”, el 67.8% pacientes refieren estar satisfechos con el cuidado de enfermería y un 18% pacientes refieren estar muy satisfechos (14).

Paute K, Peñaranda S, en el año 2019, en su investigación titulada “Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores, Centro Geriátrico Cristo Rey Cuenca, 2019”; en cuanto al nivel de satisfacción recibieron que el 98.8% manifestaron estar satisfechos y el 1.1% no se encontraban satisfecho por lo que indica que los resultados se encuentran en concordancia con los obtenidos (15).

Asimismo, Piedra, en el año 2019, en su investigación titulada “Calidad de Atención y el grado de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II- EsSalud Vitarte 2017”, un 85,5% se mostró Satisfecho con el Servicio, siendo la empatía el 91.9% y la fiabilidad 90,3% los aspectos más importantes. En cambio, el valor más bajo fue para seguridad con un 37,1% y aspectos tangibles 2,4% los menos valorados (20).

Resultados en concordancia con lo investigado fue de Pacha S, en el año 2018, (Ilo) realizó un estudio con nombre “Nivel de satisfacción del paciente Post Quirúrgico y la calidad de los cuidados de

enfermería en unidad de recuperación Post Anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo-Moquegua 2018” el nivel de satisfacción del paciente post es intermedia con un 76.0%, en cuanto a la calidad de los cuidados de enfermería, un 54.0% de pacientes refieren que es eficiente (21).

En cuanto Zúniga encontró resultados que difieren de los obtenidos en la variable satisfacción de los pacientes, en su investigación titulada “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020 el 84,8% de pacientes encuestados sobre la satisfacción son indiferentes a su respuesta, un 15,2% de pacientes se sienten satisfechos (22).

En contraste con Ganoza, en el año 2018 Un 46.67% se mostraron satisfechos con el cuidado recibido por parte de las enfermeras, por último, un 40% mostró satisfacción media (19).

Por su parte Córdova M, en el año 2021 Por otro lado, sobre la satisfacción, el 83.15% de los pacientes se sintió normal y el 4.49% los pacientes quedaron muy satisfechos (16).

Similares resultados se hallaron en la investigación de Peralta, en su investigación titulada “Calidad percibida relacionado con la atención de enfermería por familiares en un hospital del IMSS” teniendo como objetivo el 61% de pacientes refieren estar satisfechos, el 7.6% refieren estar insatisfechos con la atención de enfermera, variable amabilidad 32% más alto y trato personal con el 32% por debajo de la media en cuatro a la satisfacción por lo que se evidencio el cumplimiento de los objetivos propuestos (12).

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La mayoría de los pacientes (54,3%) categorizados en el grupo de alta accesibilidad se mostraron satisfechos con la atención de enfermería. Esto sugiere que una alta accesibilidad a la atención de enfermería puede contribuir a una mayor satisfacción del paciente. La menor proporción de pacientes insatisfechos se observó en los grupos con baja y regular accesibilidad (2,9% en cada caso). No obstante, el porcentaje de pacientes satisfechos en estos grupos fue notoriamente menor (12,9% en baja accesibilidad y 21,4% en regular) en comparación con el grupo de alta accesibilidad. Pese a estos hallazgos, el valor obtenido de la prueba chi-cuadrado ( $X^2$ ) es de 0,667 con un valor P de 0,955. Esto indica que no existe una asociación estadísticamente significativa entre la accesibilidad a la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Así, la variación en los niveles de satisfacción del paciente no puede ser atribuida de manera definitiva a las diferencias en la accesibilidad a la atención de enfermería.

**SEGUNDA:** El grupo de pacientes con alta calificación en la dimensión 'explica y facilita' (48,6%) muestra la mayor proporción de pacientes satisfechos (34,3%). Esto podría sugerir que cuando la atención de enfermería explica y facilita bien las cosas, la satisfacción del paciente tiende a ser mayor. El porcentaje de pacientes insatisfechos es ligeramente superior en el grupo de baja calificación en 'explica y facilita' (4,3%) en comparación con los grupos de calificación regular y alta (2,9% y 7,1% respectivamente). Sin embargo, la proporción de pacientes satisfechos en el grupo de baja calificación es notablemente menor (12,9%) en comparación con los otros

dos grupos. La prueba chi-cuadrado ( $X^2$ ) presenta un valor de 1,683 con un valor P de 0,794. Este resultado indica que no existe una asociación estadísticamente significativa entre la capacidad de la atención de enfermería para explicar y facilitar y la satisfacción de los pacientes. Esto implica que las variaciones en los niveles de satisfacción del paciente no pueden ser atribuidas de manera definitiva a las diferencias en la dimensión 'explica y facilita'.

**TERCERA:** Entre los pacientes que calificaron la dimensión 'conforta' como alta, la mayor proporción se mostró satisfecha (32,9%). Este dato sugiere que un alto nivel de confort proporcionado por la atención de enfermería puede favorecer una mayor satisfacción de los pacientes. En contraposición, en el grupo que calificó como baja la dimensión 'conforta', se encuentra la mayor proporción de pacientes insatisfechos (7,1%). Sin embargo, este grupo también presentó un porcentaje significativo de pacientes satisfechos (14,3%). El valor obtenido en la prueba chi-cuadrado ( $X^2$ ) es de 9,718 con un valor P de 0,045. Esto indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre la dimensión 'conforta' en la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. De manera que, las diferencias en los niveles de satisfacción del paciente pueden ser atribuidas a las variaciones en el grado de confort proporcionado por la atención de enfermería.

**CUARTA:** El grupo de pacientes que reportó una alta capacidad de anticipación por parte de la atención de enfermería, representa la mayor proporción de pacientes satisfechos (37,1%). Este dato parece indicar que una alta capacidad de anticipación en la atención de enfermería puede estar asociada con una mayor satisfacción del paciente. Por otro lado, el grupo que calificó como baja la capacidad de anticipación de la atención de enfermería, presentó la mayor proporción de pacientes insatisfechos (8,6%). Aunque este

grupo también reportó un porcentaje de pacientes satisfechos (8,6%), es notablemente menor en comparación con los otros dos grupos. La prueba chi-cuadrado ( $X^2$ ) muestra un valor de 12,868 con un valor P de 0,012. Esto indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre la capacidad de la atención de enfermería para anticiparse y la satisfacción de los pacientes. Esto significa que las variaciones en los niveles de satisfacción del paciente pueden ser atribuidas a las diferencias en la dimensión 'se anticipa'.

**QUINTA:** La mayor proporción de pacientes satisfechos se encuentra en el grupo que calificó como alta la capacidad de la atención de enfermería para mantener una relación de confianza (40%). Esto podría sugerir que un alto nivel de confianza en la relación entre el paciente y el personal de enfermería puede estar asociado con una mayor satisfacción del paciente. En el grupo que calificó la capacidad de mantener una relación de confianza como baja, se observa una mayor proporción de pacientes insatisfechos (7,1%). Sin embargo, en este grupo también se reportó un porcentaje significativo de pacientes satisfechos (18,6%). El valor de la prueba chi-cuadrado ( $X^2$ ) es de 3,207 y la p-valoré (P) es de 0,524. Esto implica que no existe una asociación estadísticamente significativa entre la capacidad de la atención de enfermería para mantener una relación de confianza y la satisfacción de los pacientes. En otras palabras, las variaciones en los niveles de satisfacción del paciente no pueden ser atribuidas de manera definitiva a las diferencias en esta dimensión de la atención de enfermería.

**SEXTA:** El grupo de pacientes que percibió un alto nivel de monitoreo y seguimiento por parte de la atención de enfermería constituye la mayor proporción de pacientes satisfechos (41,4%). Esto podría indicar que un alto grado de monitoreo y seguimiento en la atención de enfermería puede estar

correlacionado con una mayor satisfacción del paciente. En el grupo que calificó como baja la capacidad de la atención de enfermería para monitorear y hacer seguimiento, se observa una proporción mayor de pacientes insatisfechos (5,7%). No obstante, este grupo también reportó un porcentaje notable de pacientes satisfechos (20,0%). El valor de la prueba chi-cuadrado ( $X^2$ ) es de 1,128 y el valor P es de 0,890. Esto significa que no se puede afirmar que exista una asociación estadísticamente significativa entre la capacidad de la atención de enfermería para monitorear y hacer seguimiento y la satisfacción del paciente. Esto implica que las variaciones en los niveles de satisfacción del paciente no pueden ser atribuidas de manera concluyente a las diferencias en esta dimensión de la atención de enfermería.

**SÉPTIMA:** Se observa que la mayor proporción de pacientes satisfechos (48,6%) pertenece al grupo que calificó como alta la calidad de la atención de enfermería. Esto podría sugerir que una alta calidad de atención de enfermería está asociada a un mayor grado de satisfacción del paciente. Entre los pacientes que calificaron la calidad de la atención como baja, se registra una mayor proporción de pacientes insatisfechos (7,1%). Sin embargo, un porcentaje igualmente notable de pacientes de este grupo también se mostró satisfecho (7,1%). La prueba chi-cuadrado ( $X^2$ ) presenta un valor de 12,307 y el valor P es de 0,015. Esto implica que, a diferencia de los resultados anteriores, existe una asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Esto significa que las diferencias en los niveles de satisfacción del paciente pueden estar asociadas, de manera significativa, a las variaciones en la calidad de la atención de enfermería.

## RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda a la jefa de enfermeras junto con la coordinadora del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo elaborar planes de mejora para eliminar los errores y garantizar la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes.
- SEGUNDA:** Se recomienda se cumpla con la norma técnica estipulada para el comité de calidad, realizar sus encuestas periódicas de calidad de atención y la satisfacción de los pacientes, para detectar las falencias existentes.
- TERCERA:** Se recomienda a futuras investigaciones ampliar el estudio a otros servicios del hospital y a otros hospitales de la región para tener una visión más completa de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Asimismo, se sugiere utilizar otros métodos de investigación, como entrevistas y grupos focales, para obtener una comprensión más profunda de las experiencias y percepciones de los pacientes.
- CUARTA:** Se recomienda a futuros estudios incluyan a estudiar otras variables, que incluyan a otros profesionales que están en constante contacto con el paciente, otros factores que pueden intervenir en la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería.
- QUINTA:** Se recomienda que el director del hospital junto con el comité de calidad incentive al personal a realizar investigación respecto a este tema incluyendo estudios con otros grupos profesionales, médicos, personal técnico que están en constante contacto con los pacientes.
- SEXTA:** Se recomienda al personal de Enfermería que labora en el servicio de hospitalización, fortalecer la comunicación con los pacientes, tener disposición para el diálogo, ser asertivo, generar confianza, brindar apoyo afectivo, dar seguridad a los

pacientes, interpretar los gestos de cada paciente y así poder alcanzar niveles de satisfacción en los pacientes.

**SÉPTIMA** Dirigida a la administración del Hospital II-I Ilo y al equipo de enfermería, se recomienda mejorar la calidad de atención brindada por el personal de enfermería con el fin de aumentar la satisfacción de los pacientes. Esto implica proporcionar capacitación continua, establecer protocolos de atención, mejorar la comunicación con los pacientes y realizar evaluaciones regulares de la calidad de atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. IUUV Universidad. Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salu. [Online].; 2018. Available from:  
<https://blog.iuuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/#:~:text=Cuando%20llevamos%20la%20definici%C3%B3n%20de,que%20se%20enferme%20o%20muera.>
2. Sánchez J, Aguayo C, Galdames L. Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría crítica. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2017 [Citado en octubre 2022]; 33 (3) Disponible en:  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2091>
3. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021 [Tesis para optar el Título profesional de Lic. en Enfermería]. Chinchaperú: Universidad Autónoma de Ica Facultad de Ciencias de la Salud Programa académica de Enfermería; 2021. Disponible en:  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
4. Universidad Internacional De La Rioja. La Calidad en Salud y la Satisfacción del Paciente. [Sitio Web]. UNIR REVISTA 17 mayo 2021 [Citado 16 2022]. Disponible en:  
<https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
5. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS. 2020; (14):1-9[Citado en octubre del 2022]. Disponible en:  
<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>

6. Editora Perú. Presupuesto histórico [sitio Web]. El peruano; 2020 [Citado en octubre del 2022]. Disponible en:  
<https://elperuano.pe/noticia/100391-presupuesto-historico>
7. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente Hospitalizado en una Clínica Privada, Lima-Perú 2018. [Tesis para el grado de Maestro en Gerencia en Salud]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en:  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Echenique M Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima; Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique\\_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44577/Echenique_HM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Curasi E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019.[Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en enfermería, con mención en: Emergencia]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa Facultada de Enfermería; 2020. Disponible en:  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Bautista R. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente adulto Hospitalizado. Hospital Minsa II-1, Ilo, 2019. [ Tesis para optar Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui 2019. Disponible en:  
<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/774>

11. Angulo T, Gómez S. Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de Hospitalización de la Clínica Santiago, 2016. [Tesis para optar Título de Licenciada en enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo; 2017. Disponible en:  
[https://issuu.com/pucesd/docs/tesis\\_angulo-gomez/83](https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-gomez/83)
12. Peralta M. Calidad percibida relacionada con la atención de enfermería por familiares en un hospital del IMSS Cuernavaca, 2018. [Tesis para optar el grado de Maestra en enfermería]. México: Universidad autónoma de Morelos; 2021. Disponible en:  
<http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1879/MAPENA00T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Marín C, Rivera L, Fernández P, Monserrate N, Cañerte J. Calidad del servicio de enfermería en la fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "Servqhos-E". Pol.Con. mayo 2019. (Edición nú.33). Vol. 4, (5): pp. 204-247. Disponible en:  
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioDeEnfermeriaEnLaFundacionCottolengo7164256%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-CalidadDelServicioDeEnfermeriaEnLaFundacionCottolengo7164256%20(5).pdf)
14. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Sitio Web]. 2020 [Citado en octubre 2022]; (14):1-9. Disponible en:  
<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
15. Paute K, Peñaranda S. Percepción y nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería aplicados en los adultos mayores, "Centro Geriátrico Cristo Rey". Cuenca, 2019. [Tesis para optar Título de Licenciada en Enfermería]; Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca; 2020. Disponible en:  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/34153/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20N.pdf>

16. Córdova M. "Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes Hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Cayetano Heredia Lima 2019": [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gerencia en Salud]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2021 Disponible en:  
[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6475/TESIS\\_MAESTR%C3%8dA\\_C%C3%93RDOVA\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6475/TESIS_MAESTR%C3%8dA_C%C3%93RDOVA_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Huamani A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco 2020: [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020 Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57445/Huamani\\_LA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57445/Huamani_LA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Pineda M, Verde C. Calidad del cuidado de enfermería asociada a la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital I Tingo María, Huánuco. [Tesis para optar el grado académico de maestro en Gerencia en Salud] Perú: Universidad Nacional del Callao; 2022. Disponible en:  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6918>
19. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de Emergencia Del Hospital Belén Trujillo. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo Facultad de Enfermería Unidad Segunda Especialidad; 2019. Disponible en:  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

20. Piedra I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte, 2017. [Tesis para optar el grado académico de maestro de Magister en Gerencia de Servicio de Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en:  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
21. Pacha S, Nivel de satisfacción del paciente Post Quirúrgico y la calidad de los cuidados de enfermería en unidad de recuperación Post Anestesia del centro quirúrgico del Hospital Ilo-Moquegua 2018. [Tesis para optar título de segunda especialidad en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna-Perú; 2019. Disponible en:  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3675>
22. Zúniga N, Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo 2020. [ Tesis para optar el Título de segunda especialidad profesional en cuidado enfermero en Emergencias y Desastres] Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna-Perú; 2020. Disponible en:  
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4459>
23. Bautista R. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente adulto Hospitalizado. Hospital Minsa II-1, Ilo, 2019. [ Tesis para optar Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui  
<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/774>
24. Llinás A. Evaluación de calidad de la atención en, un primer paso para la reforma del sistema Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) 2010; 26 (1): 143-154. Disponible en:  
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_la\\_atencion\\_en\\_salud\\_u.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Evaluacion_de_la_calidad_de_la_atencion_en_salud_u.pdf)

25. OMS. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. [Internet]. Unir Revista: Ciencias de la salud; 2021[consultado en octubre del 2022]. Disponible en:  
<https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,del%20paciente%20y%20del%20servicio>
26. Nueva ISO 9001:2015. Desarrollo del concepto calidad [internet]. 2016 escuela europea de excelencia [consultado noviembre del 2022]. Disponible en:  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
27. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud. [Internet]. Lima: Grupo Raso E.I.R.L; 2016. [Consultado el 04 de febrero del 2021]. Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
28. Donabedian A. (1966-1984) La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. [Internet]. INFOcalSER: La prensa Médica Mexicana. [Citado en octubre 2022]. Disponible en:  
<http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
29. Figura 1: Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. Torres Maritza. Venezuela. BlogInfocalser. Octubre/ 2011. Disponible en:  
<http://infocalser.blogspot.com.co/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.htm>
30. Córdova M. Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Hospital Cayetano Heredia Lima 2019. [ Tesis para obtener el grado académico de

maestro en gerencia en Salud]. Lima: Universidad del Callao Escuela de Posgrado; 2021. Disponible en:

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6475>

31. Torres M, Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021 [Tesis para optar el Título profesional de Lic. en Enfermería]. Chinchaperú: Universidad Autónoma de Ica Facultad de Ciencias de la Salud Programa académica de Enfermería; 2021. Disponible en:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

32. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. EG. 2005; vol. 4 (1): 1-9. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834729017>

33. Palomino N, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima, 2018. [Tesis para optar el Título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en:

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Calidad_PalominoNavarro_Ana%20(1)%20(1).pdf)

34. Furiel A, Martínez C, Manual ilustrado de enfermería fundamental CLASA. edición 2017-2018. Montevideo, Rep, Oriental del Uruguay: Arquetipo Grupo Editorial. 2017. 912 p.

35. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, lima- Perú, 2018. [Tesis para el grado académico de maestro en -Gerencia en Salud]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en:

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

36. Palomino N, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima, 2018. [Tesis para optar el Título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. Disponible en:  
[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Calidad_PalominoNavarro_Ana%20(1)%20(1).pdf)
37. Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de los servicios. Madrid: Diaz de Santo.
38. Romero M, Franco A, Dorado C. Revisión de la literatura sobre Nightingale en la actualidad. Rev. Paraninfo Digital. 2017; 27 Disponible en:  
<http://www.index-f.com/para/n27/141.php>
39. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería. 2016; 32 (4): 1-12. Disponible en:  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
40. González M. Faye Glenn, la revolución enfermera. [internet]. Enfermería TV; 13 marzo 2020. Disponible en:  
[https://enfermeriatv.es/es/faye-glenn-investigacion-enfermera/#:~:text=Abdellah%20dec%C3%ADa%20que%20la%20enfermer%C3%ADa,Henderson%20\(mentora%20de%20Abdellah\)](https://enfermeriatv.es/es/faye-glenn-investigacion-enfermera/#:~:text=Abdellah%20dec%C3%ADa%20que%20la%20enfermer%C3%ADa,Henderson%20(mentora%20de%20Abdellah))
41. Racoveanu N, Staehr K. Tecnología para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria. Foro Mundial de la Salud. 2013; 16(2); 158-165. Disponible en:  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF\\_1995\\_16\\_n2\\_p158-165\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

42. Moreno A. La calidad de la acción de enfermería. EG. 2005; vol. 4 (1): 1-9. Disponible en:  
<https://revistas.um.es/eglobal/article/view/522/536>
43. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care-Q" en versión al español en población colombiana. Rev. Colomb. Enferm. 19 de agosto de 2016; (4): 8-25. Disponible en:  
<https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/1408>
44. Pérez M, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cubana Salud Pública. 2008; 34(4). Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es)
45. Philip K, Satisfacción y calidad de productos [Internet]. México; Proveedores de tecnología Publicitaria: Ivan Thompson; Julio 2019 [Citado en octubre 2022]. Disponible en:  
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
46. Horiz Med. (Lima); 22(3): julio -setiembre 2022  
<https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1769>
47. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum. Julio del 2022;20(3):397-403. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
48. Hulka BS, Zyzanski SJ, Cassel JC, Thompson SJ, Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care [Internet]. 1970; 8 (4): 429-435. Disponible en:

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/4920640/>

49. Molino J, Moreno J, Moreno M, Modelo Q+4D: Como medir la satisfacción del cliente más allá de calidad percibida [Internet]. Madrid: AENOR; 2008 [Citado en noviembre 2022]. Disponible en:

[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/PUB\\_DOC\\_Tabla\\_AEN\\_4472\\_1.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/PUB_DOC_Tabla_AEN_4472_1.pdf)

50. Carmona A, Leal A. La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Dialnet [Internet] 1998; 4 (1): 53-80: Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>

51. Churchill G, Suprenant C. An investigation into de determinants of customer Dissatisfaction. Journal of Marketing Research. [Internet]. Journal of Marketing Research: ABI/INFORM Global; Noviembre 1982 [Noviembre 2022]. Disponible en:

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224378201900410>

52. Canzio C. relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este; [tesis para optar el título profesional de licenciado en administración]. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019 Disponible en:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/e6cd05d6-0b72-443c-909f-076ad13f3ff6/content>

53. Sanz M, Garrido L, Caro C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de análisis con enfermería. Scielo [Internet] 2017; 20 (1): 1-10: Disponible en:

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2254-28842017000100009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009)

54. Vega M. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo; [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador:

Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017 Disponible en:  
[http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAEN\\_F034-2017.pdf](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAEN_F034-2017.pdf)

55. Pascoe, G. La satisfacción del paciente en atención primaria: una revisión y análisis de la literatura. Eval Plann Programa. 1983 marzo: 4 (1): 6-14  
Disponible en:

<https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-41/enfermeria4101-comite/>

56. Pezua O. La puntualidad en los servicios. Gestión. El diario de economía y negocios [Internet] 1992, 4 (1).89-116 Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2833745>

57. Donabedian A. (1966-1984) La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. [Internet]. INFOcalSER: La prensa Médica Mexicana. [Citado en octubre 2022]. Disponible en:

<http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>

58. Alba A, Fajardo G, Tixtha E, Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria. Enf Neurol. 20212; 11 (3): 138-141.  
Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene123d.pdf>

59. Sampio. D, Gómez. J. Calidad y credibilidad, un binomio inexorable para el futuro de los medios. Soc Catalana Comun. 2014;0(16):11-28. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5962714>

60. Ortiz M, Vicedo A, Gonzalez S, Recino U. Las múltiples definiciones del término competencia y la aplicabilidad de su enfoque en ciencias médicas. Rev Edumecentro.2015; 7 (3): 20-31. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742015000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742015000300002)

61. Ramos N, Rico A. Análisis de la expresión de la cortesía en RTVE Internacional para la enseñanza del español- lenguaje extranjera. Research Gate. 2014; 52(1): 79-103. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/270068907\\_ANALISIS\\_DE\\_LA\\_EXPRESION\\_DE\\_LA\\_CORTESIA\\_EN\\_RTVE\\_INTERNACIONAL\\_PARA\\_LA\\_ENSEMANZA\\_DEL\\_ESPANOL-LENGUA\\_EXTRANJERA](https://www.researchgate.net/publication/270068907_ANALISIS_DE_LA_EXPRESION_DE_LA_CORTESIA_EN_RTVE_INTERNACIONAL_PARA_LA_ENSEMANZA_DEL_ESPANOL-LENGUA_EXTRANJERA)
62. Franco M, Espinoza C, Pérez. La responsabilidad. Rev Univer y Sociedad. 2017; 9(1): 114-119. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus16117.pdf>
63. Figueroa A, Hernández J. Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. Rev la Fac Med Humana. 2021;21(1):154–63. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100169&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100169&script=sci_abstract)
64. Llinás A. Evaluación de calidad de la atención en, un primer paso para la reforma del sistema Salud Uninorte. Barranquilla (Col.) 2010; 26 (1): 143-154. Disponible en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Evaluacion de la calidad de la atencion en salud u.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Evaluacion%20de%20la%20atencion%20en%20salud%20u.pdf)
65. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud. [Internet]. Lima: Grupo Raso E.I.R.L; 2016. [Consultado el 04 de febrero del 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3930.pdf>
66. Hernández. R. Metodología de la Investigación [Internet]. 6ta Edición. M; 2014. 6–632 p. Available from: <https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

67. Sánchez & Reyes. Metodología y Diseños en la Investigación Científica. [Internet]. Lima, Perú: Editorial Educativa–INIDE; 1984 [noviembre del 2022]. Disponible en:

[https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA\\_Y\\_DISE%3%91OS\\_EN\\_LA\\_INVESTIGACI%3%93N\\_CIENT%3%8DFICA](https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA_Y_DISE%3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%3%93N_CIENT%3%8DFICA)

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción de los Pacientes del Servicio de Hospitalización del servicio de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.

**Responsables:** Yeniffer Linda Llontop Chambilla y Lizbeth Rosmery Nuñonca Romero.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p><b>P.E.1:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de accesibilidad y la satisfacción de los pacientes del</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O.E.1</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H.E.1:</b></p> <p>Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión, accesibilidad y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.</p>	<p><b>Variable 1:</b></p> <p>Calidad de atención de enfermería.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: Accesibilidad</li> <li>- D.2: Explica y facilita</li> <li>- D.3: Conforta</li> <li>- D.4: Se anticipa</li> <li>- D.5: Mantiene relación de confianza.</li> <li>- D.6: Monitorea y hace seguimiento.</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b></p> <p>Satisfacción de los pacientes.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: Comunicación</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>Correlacional, transversal, descriptivo no experimental.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población de estudio está conformada por 70 pacientes mayores de 18 años.</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b></p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p><b>Cuestionario</b></p> <p>Calidad de atención de enfermería (CARE Q): Encuesta</p>

<p>Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?</p> <p><b>P.E.2:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?</p> <p><b>P.E.3:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión conforta y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?</p> <p><b>P.E.4:</b></p>	<p>del Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>O. E.2:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>O.E.3:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión conforta y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital Ilo, 2023.</p> <p><b>O. E.4:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en</p>	<p><b>H.E.2:</b> Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión explica, facilita y satisfacción los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>H.E.3:</b> Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión conforta y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>H.E.4:</b> Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes</p>	<p>- D. 2: Credibilidad</p> <p>- D.3: Competencia</p> <p>- D.4: Cortesía</p> <p>- D.5: Responsabilidad</p> <p>- D.6: Seguridad</p>	<p>conformada por 27 ítems.</p> <p>Satisfacción de los pacientes: (LIKERT) encuesta conformada por 24 ítems.</p> <p><b>Métodos de análisis de datos</b> Chi cuadrado</p>
---	--	---	--	--

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión anticipa y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?</p> <p><b>P.E.5:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión de mantiene relación de confianza y la satisfacción con los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023?</p> <p><b>P.E.6:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería</p>	<p>la dimensión se anticipa y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital Ilo, 2023.</p> <p><b>O.E.5:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>O.E.6:</b></p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea y hace seguimiento y satisfacción de los pacientes</p>	<p>del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>H.E.5:</b></p> <p>Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión mantiene relación de confianza y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>H.E.6:</b></p> <p>Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión monitorea, seguimiento y satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I Ilo, 2023.</p> <p><b>H.E.7:</b></p>		
--	--	--	--	--

<p>según en la dimensión de monitoreo, seguimiento y la satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización del Servicio de Medicina del Hospital II-I llo, 2023?</p>	<p>del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I llo, 2023.</p> <p><b>O.E.7:</b> Identificar la satisfacción de los pacientes en las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I llo, 2023.</p>	<p>Existe satisfacción de los pacientes en las dimensiones comunicación, credibilidad, competencia, cortesía, responsabilidad y seguridad del servicio de Hospitalización de Medicina Hospital II-I llo, 2023.</p>		
---	--	--	--	--

## **Anexo 2**

### **Instrumentos de recolección de datos.**

#### **UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**

#### **FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

#### **CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

### **TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

Agradecemos su participación en nuestra investigación y respetuosamente solicitamos que responda todas sus preguntas. Recuerde que el cuestionario es anónimo, por lo tanto, garantizamos la total confidencialidad de los datos que se utilizarán, únicamente serán con fines estadísticos.

#### **I. DATOS GENERALES**

##### **1. Edad:**

- a. 18 – 19 años ( )
- b. 20 - 30 años ( )
- c. 31 - 40 años ( )
- d. 41 - 50 años ( )
- e. 51 - 60 años ( )
- f. 61 años.

##### **2. Sexo:**

- a. Femenino ( )
- b. Masculino ( )

##### **3. Grado de instrucción:**

- a. Analfabeto ( )
- b. Primaria ( )
- c. Secundaria ( )
- d. Técnico ( )
- e. Universitario ( )

## II. ENCUETA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA

**FINALIDAD:** Identificar la calidad de atención de enfermería en el servicio de hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, solicito su colaboración y absoluta sinceridad en una serie de afirmaciones respecto a su relación con las enfermeras que le han venido brindando cuidados, debe marcar con una X algunas de las siguientes alternativas:

0	1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Nº	PREGUNTAS	N 0	CN 1	AV 2	CS 3	S 4
1	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo.					
2	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones, necesidades.					
3	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente.					
4	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido es amable.					
5	Es de calidad el trato del personal del hospital con usted.					
6	En el servicio de hospitalización de Medicina cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención inmediata.					
7	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas.					
8	Es de claridad la información clínica recibida sobre sobre su problema de salud.					
9	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño).					

10	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación.					
11	La enfermera se preocupa por la alimentación del paciente.					
12	El personal de enfermería está disponible cuando lo solicita.					
13	El personal de enfermería está atento a su evolución.					
14	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal.					
15	Se siente como, persona valorada y escuchada por el personal de enfermería.					
16	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación.					
17	El personal de enfermería atiende su dolor, ansiedad y temor cuando le brinda su atención.					
18	Sus dudas son aclaradas por el personal de enfermería.					
19	Recibe atención en su unidad de hospitalización, por parte del personal de enfermería.					
20	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.					
21	La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente.					
22	El personal realiza los procedimientos con seguridad.					
23	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención y actúan coordinadamente.					
24	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama.					
25	El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.					
26	La técnica de enfermería le pregunta cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir.					
27	La enfermera le entrega apoyo emocional cuanto lo necesita.					

### III. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

**FINALIDAD:** Determinar la satisfacción de los pacientes del servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.

**INSTRUCCIONES:** A continuación, le pido su colaboración y absoluta sinceridad en una serie de afirmaciones respecto a su relación con las que le han venido brindando cuidados, usted deberá marcar con una X alguna de las siguientes alternativas:

0	1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	PREGUNTAS	N 0	CN 1	AV 2	CS 3	S 4
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
1	Ud. Identificó el nombre de la enfermera que la atiende.					
2	La enfermera le llama a Ud. Por su nombre y apellido.					
3	La enfermera le escucha con atención cuando Ud. Le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.					
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.					
5	La enfermera le comunica previamente que actividades va a realizar y con que finalidad.					
	<b>CREDIBILIDAD</b>					
6	La información que recibe por parte de la enfermera lo considera útil.					
7	La información recibida es precisa, pertinente e importante.					
8	Confía en la capacidad de la enfermera.					
	<b>COMPETENCIA</b>					

9	La enfermera (o) demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.					
10	La enfermera (o) demuestra seguridad en sus procedimientos.					
11	La enfermera (o) le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.					
12	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.					
	<b>CORTESÍA</b>					
13	La enfermera (o) le saluda antes de atenderlo.					
14	La enfermera (o) le atiende de buenas maneras, haciéndote sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.					
15	La enfermera (o) se interesa por estado de salud.					
16	La enfermera (o) le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.					
17	La enfermera (o) se preocupa por su comodidad.					
18	Cuando usted necesitó a la enfermera (o) ella acudió a atenderlo de inmediato.					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
19	la enfermera (o) le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito.					
20	La enfermera (o) le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización.					
21	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera (o) es suficiente.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
22	Percibe Ud. Que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.					
23	Encuentra usted un ambiente de confianza.					
24	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.					



A A C	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	20	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	4	1	69	2
F B C	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	20	3	1	2	1	1	5	1	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	20	3	0	0	1	4	5	1	74	3	
F B C	4	4	4	4	16	3	3	4	4	4	19	3	4	4	4	16	3	4	4	1	1	1	10	2	4	4	4	4	20	3	4	1	1	1	7	2	88	3	
F A C	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	1	1	1	1	4	1	4	1	1	1	8	2	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	16	3	83	3	
F B B	4	1	1	1	7	2	4	4	4	4	20	3	4	1	1	1	7	2	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	20	3	0	1	1	1	3	1	76	3	
F B C	1	0	0	4	5	1	4	4	4	3	19	3	4	4	3	15	3	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	20	3	4	1	1	1	7	2	85	3	
F A B	2	4	4	3	13	3	3	4	4	4	19	3	4	4	4	16	3	4	0	0	0	0	4	1	4	4	4	4	20	3	1	1	3	4	9	2	81	3	
E A B	4	0	1	1	6	2	2	3	3	4	16	3	1	1	1	4	1	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	20	3	0	0	3	4	7	2	73	3		
B A B	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	1	1	1	7	2	4	4	4	4	20	3	4	4	4	2	18	3	3	3	4	3	13	3	94	3	
F A A	4	4	4	4	16	3	3	4	4	3	18	3	4	4	1	1	10	3	4	1	2	2	4	13	2	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	66	2	
A A C	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	1	1	1	7	2	4	4	1	4	17	3	4	4	4	4	20	3	1	1	1	1	4	1	84	3	
C B D	4	1	1	1	7	2	4	4	4	4	20	3	4	4	1	4	13	3	1	4	1	1	8	2	1	1	1	1	5	1	4	4	4	16	3	69	2		
F B C	4	0	0	0	4	1	4	1	1	0	7	1	4	4	4	16	3	4	0	4	1	4	13	2	4	4	4	4	20	3	1	1	0	0	2	1	62	2	
F B C	4	4	4	4	16	3	4	4	4	0	16	3	4	1	1	1	7	2	0	0	0	0	4	4	1	1	1	1	5	1	4	4	4	16	3	64	2		
F A B	4	4	4	4	16	3	2	3	3	3	15	3	4	1	4	13	3	4	1	1	1	1	8	2	4	4	1	1	13	2	4	4	4	16	3	81	3		
F A A	4	1	1	1	7	2	2	4	3	4	17	3	4	4	1	13	3	4	1	1	1	4	11	2	4	4	4	4	20	3	1	1	1	1	4	1	72	2	
B B C	4	4	4	4	16	3	1	2	2	1	7	1	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	2	2	1	1	7	1	4	4	4	16	3	82	3		
D A C	4	1	1	1	7	2	4	4	4	1	14	3	4	1	1	1	7	2	1	1	1	1	4	8	2	1	1	1	8	2	3	4	3	4	14	3	58	2	
F A C	4	4	4	4	16	3	4	1	1	1	8	2	4	4	4	16	3	4	3	3	3	4	17	3	4	1	1	1	8	2	4	4	4	16	3	81	3		
D A D	4	4	4	0	12	3	3	3	1	1	9	2	4	4	4	16	3	4	0	0	0	4	8	2	1	1	4	1	11	2	4	1	0	0	5	1	61	2	
E A C	2	1	0	2	5	1	2	1	1	1	6	1	4	1	3	4	12	3	1	1	1	0	4	1	1	1	1	1	5	1	0	0	1	0	1	1	33	1	
F B C	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	0	0	1	1	2	1	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	94	3	
C A E	3	1	1	0	5	1	0	0	0	0	0	1	4	1	1	1	7	2	4	1	1	1	4	11	2	1	1	1	5	1	4	4	4	16	3	44	2		
B B C	4	4	4	4	16	3	1	1	2	2	8	2	4	1	1	1	7	2	4	4	1	4	17	3	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	15	3	82	3	
E B D	0	0	0	4	4	1	4	4	1	1	11	2	1	4	4	13	3	4	4	4	4	20	3	1	4	4	4	17	3	2	4	4	4	14	3	79	3		
C A C	4	2	1	1	8	2	4	4	2	1	12	2	0	1	4	4	9	2	4	4	1	1	11	2	1	4	4	17	3	4	4	4	16	3	73	3			
D A C	4	1	2	2	9	2	4	4	1	1	11	2	4	1	1	1	7	2	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	20	3	4	2	4	4	14	3	81	3	
C B C	4	4	4	1	13	3	4	2	1	1	9	2	4	1	4	0	9	2	4	4	1	1	4	14	3	4	4	4	20	3	4	4	4	16	3	81	3		

						Comunica ción	Comunica ción																																Satisfac ción de los paciente s	Satisfac ción de los paciente s
						9	2	1	1	1	3	1	1	2	2	3	8	2	4	1	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	4	1	0	0	0	0	1	32	1	
						5	1	1	0	1	2	1	1	0	3	3	7	2	1	2	0	0	2	5	1	4	0	2	1	7	2	4	0	0	4	1	30	1		
						20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3			
						18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	2	4	14	3	4	4	4	12	3	92	3			
						19	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	2	4	14	3	4	4	4	12	3	93	3			
						19	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	3	4	15	3	4	4	4	12	3	94	3			
						20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3			
						20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3			
						20	3	4	0	0	4	1	4	0	0	0	0	1	4	4	0	4	4	16	3	4	4	3	4	15	3	4	0	4	8	2	63	2		
						20	3	4	0	4	8	2	0	0	4	4	8	2	4	0	4	0	4	12	2	4	0	0	4	8	2	4	4	4	12	3	68	3		
						20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3			
						14	3	1	1	1	3	1	0	1	1	1	3	1	1	1	1	0	1	4	1	1	1	2	2	6	2	1	0	0	1	1	31	1		
						10	2	1	3	4	8	2	1	2	3	4	10	3	1	2	3	4	4	14	3	4	2	0	4	10	3	4	0	4	8	2	60	2		
						20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3			
						20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	0	0	0	4	8	2	4	0	3	0	7	2	0	0	0	0	1	63	2		
						20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3			
						20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	0	16	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	64	2		
						20	3	4	4	4	12	3	0	0	0	4	4	1	1	1	1	0	4	4	1	2	2	1	6	2	0	1	1	2	1	48	2			
						19	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	95	3			
						20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3			

		3	4	2	4	2	15	3	3	2	4	9	3	3	2	4	4	13	3	3	1	1	0	0	5	1	4	0	0	0	4	1	1	1	4	6	2	52	2
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3	
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	0	0	0	8	2	0	4	0	0	4	1	4	0	0	4	1	62	2
		3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	12	3	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	20	3	2	4	4	4	14	3	4	4	4	12	3	92	3	
		4	1	1	1	4	11	2	4	4	4	12	3	4	0	1	4	9	2	4	1	4	3	0	12	2	4	1	1	1	7	2	4	1	2	7	2	58	2
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3	
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3	
		4	4	4	4	4	20	3	1	0	4	5	2	4	2	2	0	8	2	4	2	4	0	1	11	2	4	1	4	4	13	3	3	4	4	11	3	68	3
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3	
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	2	14	3	4	4	4	3	4	19	3	4	4	2	3	13	3	4	4	4	12	3	88	3
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3	
		3	0	1	2	4	10	2	0	0	1	1	1	4	1	1	1	7	2	2	2	0	3	1	8	2	0	0	0	0	1	0	1	4	5	2	31	1	
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	3	4	3	18	3	4	4	3	2	13	3	4	3	4	11	3	88	3
		1	4	4	4	4	17	3	4	4	4	12	3	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	92	3
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	94	3	
		2	3	4	2	4	15	3	0	1	0	1	1	0	2	0	0	2	1	1	1	0	3	1	6	1	0	1	0	0	2	1	1	1	0	2	1	27	1
		3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	95	3	
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3	
		3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	95	3	
		1	4	4	4	4	17	3	4	4	4	12	3	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	92	3
		4	1	1	2	1	9	2	4	1	1	6	2	1	4	4	2	11	3	4	4	4	4	1	17	3	4	4	1	4	13	3	4	4	1	9	3	65	3
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	15	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	93	3
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	3	19	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	93	3
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	3	15	3	4	4	4	12	3	93	3
		1	4	3	4	4	16	3	4	1	1	6	2	4	1	4	1	10	3	4	0	4	0	4	12	2	1	1	2	2	6	2	1	1	1	3	1	53	2
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	14	3	4	4	4	12	3	91	3	
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	94	3
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	3	15	3	4	4	4	12	3	92	3
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	94	3
		2	4	3	4	3	16	3	4	4	3	11	3	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	90	3
		0	4	1	1	4	10	2	2	0	1	3	1	1	0	0	4	5	1	4	1	0	1	0	6	1	1	0	1	0	2	1	4	0	0	4	1	30	1
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	15	3	4	4	4	12	3	94	3
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3
		1	0	4	1	1	7	1	1	1	4	6	2	1	0	1	4	6	2	1	1	0	1	1	4	1	1	1	0	1	3	1	1	1	1	3	1	29	1
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3
		0	1	0	0	4	5	1	0	1	1	2	1	0	1	1	1	3	1	4	1	1	0	0	6	1	1	4	3	0	8	2	4	1	1	6	2	30	1
		2	4	3	4	4	17	3	4	4	3	11	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	2	4	14	3	4	4	4	12	3	90	3
		4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	95	3
		2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	94	3
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	3	3	14	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	94	3
		1	1	1	1	4	8	2	1	1	3	5	2	4	1	4	3	12	3	4	1	4	4	4	17	3	4	4	4	4	16	3	1	4	4	9	3	67	3
		2	4	3	4	4	17	3	4	4	3	11	3	3	4	4	4	15	3	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	89	3
		0	0	1	1	0	2	1	1	2	1	4	1	4	1	3	1	9	2	4	0	0	4	1	9	2	4	0	0	4	8	2	0	0	0	0	1	32	1
		2	2	3	0	0	7	1	0	2	0	2	1	0	2	0	4	6	2	1	1	4	1	1	8	2	0	2	1	1	4	1	1	1	2	4	1	31	1
		3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	11	3	4	4	2	1	11	3	4	4	4	3	19	3	4	2	0	3	9	2	3	3	3	9	3	77	3	
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	11	3	4	4	4	2	14	3	3	4	4	4	4	19	3	4	2	4	4	14	3	4	4	4	12	3	90	3
		2	0	0	4	4	10	2	0	2	3	5	2	0	2	4	3	9	2	4	4	4	1	17	3	4	4	4	2	14	3	4	4	4	12	3	67	3	
		4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	12	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	16	3	4	4	4	12	3	96	3
		4	0	4	4	4	16	3	0	0	0	0	1	4	4	4	0	12	3	4	4	4	0	0	12	2	4	4	3	4	15	3	4	4	4	12	3	67	3
		4	0	1	4	4	13	2	0	0	0	0	1	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	14	3	1	4	1	6	2	68	3

**Anexo 4:**  
**Evidencia fotográfica**









**Anexo 6:**  
**Consentimiento informado**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS  
PACIENTES DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA  
DEL HOSPITAL II-I Ilo, 2023**

**Institución:** Universidad Autónoma de Ica.

**Responsables:** YENIFFER LINDA LLONTOP CHAMBILLA  
LIZBETH ROSMERY NUÑONCA ROMERO

Estudiantes del programa académico de Enfermería

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del Servicio de Hospitalización de Medicina del Hospital II-I Ilo, 2023.

Al participar del estudio, deberá resolver un cuestionario de 27 ítems y otro de 24, los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si autoriza ser partícipe de este estudio, deberá responder un cuestionario denominado “ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA” y “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES”, dichos cuestionarios serán realizado a través de la supervisión del docente a cargo.

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, las responsables de la investigación garantizan que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras(es), y autorizo voluntariamente, ser partícipe en el estudio indicado, habiéndose informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

ILO\_\_\_\_\_ de\_\_\_\_\_, de 2023

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

Apellidos y nombres:

DNI: \_\_\_\_\_

## Anexo 7:

### Autorización para el uso de instrumentos de recolección de datos

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

**Solicitud:** AUTORIZACION PARA USO DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS Y CAMBIAR ALGUNOS ITEMS DE LA VARIABLE DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA.

SEÑORITA

LIC. ZÚNIGA HUAMANÍ, NANCY

Presente.

Nosotras: Yeniffer Linda Llontop Chambilla, identificado con DNI 29428061, con domicilio Urbanización Aduaneros L-22; y Lizbeth Rosmery Nuñonca Romero identificada con DNI 46063932; con domicilio en Jiron Mirave N° 538, distrito de Ilo, provincia de Ilo, departamento de Moquegua. Ante Ud. Nos presentamos y exponemos.

Recurrimos a este medio para solicitarle nos otorgué el permiso para utilizar el instrumento de recolección de datos que validó para las variables Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario, en su tesis titulada: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del hospital Ilo, 2020, el cual será utilizado para cambiar algunos ítems de la variable de calidad del cuidado de enfermería en el proyecto de tesis titulado: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes del servicio de hospitalización de medicina del hospital Ilo-Moquegua, 2022.

Agradeciendo su atención y esperando no exista inconveniente por su parte quedamos en espera de su respuesta.

Ilo, 20 de diciembre del 2022.

Atte,



Yeniffer Linda Llontop Chambilla

DNI 29428061



Lizbeth Rosmery Nuñonca Romero

DNI 46063932



Lic. Nancy Zúñiga Huamani  
CEP. 75390  
ENFERMERA

**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

Ilo, 22 de diciembre del 2022

**Señoritas:**

Yeniffer Linda Llontop Chambilla.

Lizbeth Rosmery Nuñonca Romero.

Bachilleres en enfermería de la universidad Autónoma de Ica.

De mi especial consideración:

Por medio de la presente me es grato saludarlas y en respuesta a su solicitud, de permiso para utilización de instrumento de recolección de datos y modificar algunos ítems de la variable de calidad del cuidado de enfermería, autorizo a ustedes a utilizar mis instrumentos y la modificación del mismo, según a su necesidad y teniendo en cuenta su campo de estudio.

Espero les pueda servir de mucha utilidad para el desarrollo de su investigación

Atentamente,



Lic. Nancy Zúniga Huamani  
CEP: 075390

Nancy Zúniga Huamani

DNI: 44534056

CEP: 075390

**Anexo 8:**  
**Informe de turnitin**

grupo 6

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**17%**

INDICE DE SIMILITUD

**11%**

FUENTES DE INTERNET

**14%**

PUBLICACIONES

**11%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

**1**

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

**5%**

**2**

Submitted to Universidad Andina del Cusco

Trabajo del estudiante

**4%**

**3**

hdl.handle.net

Fuente de Internet

**2%**

**4**

Mora Cirilo Catalina. "Intervenciones de enfermería en la atención integral y cuidado holístico desde la perspectiva de Dorothy Jhonson", TESIUNAM, 2022

Publicación

**2%**

**5**

Pacheco Rojas Violeta. "Evaluación de la calidad del servicio odontológico desde la percepción del paciente en la Clínica Universitaria para la Atención a la Salud Clínica Zaragoza 2017", TESIUNAM, 2018

Publicación

**1%**

**6**

Carrión Hernández German Humberto. "Percepción de la calidad del cuidado de

**1%**

enfermería en el paciente hospitalizado",  
TESIUNAM, 2022  
Publicación

---

7 Morales Torres Oscar. "Los registros clínicos de enfermería como evidencia del cuidado otorgado : un ejercicio de auditoria", TESIUNAM, 2014  
Publicación

---

8 Diego Heriberto Urgilés-Quintuña, Darwin Gabriel García-Herrera, Juan Carlos Erazo-Álvarez, Cecilia Ivonne Narváez-Zurita. "Análisis del training syllabus aplicado en el simulador de vuelo del Airbus A320", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2020  
Publicación

---

9 Ochoa Cervantes Jeannet Monserrat. "Calidad de la atención de enfermería en el instituto nacional de rehabilitación en México, D.F. : un estudio basado en la opinión del personal de enfermería y de los usuario", TESIUNAM, 2013  
Publicación

---

10 Chávez Morales Guadalupe. "Calidad del cuidado de enfermería percibido por las pacientes durante el puerperio", TESIUNAM, 2022  
Publicación

---