



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Satisfacción del Paciente Hospitalizado a la Calidad de Atención
del Profesional de Enfermería, Centro de Salud Lamud,
Amazonas 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Salcedo Acuña, Marina Petronila (orcid.org/0000-0002-9921-3182)

ASESORA:

Mg. Tuesta Rios, Payda Mary (orcid.org/0000-0002-6486-4882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A mis hijos, José y Juan que con sus apoyos son los que me motivan a seguir superándome y culminar con éxito mis estudios.

A mi madre que me dio la vida y me enseñó que con el estudio todo se puede lograr.

Agradecimiento

Agradecemos de corazón a Dios por iluminar nuestro camino y darnos fortaleza la lograr nuestros objetivos. Agradecer a todas las personas que me han dado su apoyo incondicional para continuar con la elaboración de mi tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería</i>	16
Tabla 2	<i>Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico</i>	17
Tabla 3	<i>Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano</i>	18
Tabla 4	<i>Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022</i>	19
Tabla 5	<i>Correlación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022</i>	20
Tabla 6	<i>Correlación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022</i>	21
Tabla 7	<i>Correlación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022</i>	22
Tabla 8	<i>Correlación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2020</i>	23

Resumen

El objetivo es determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. El enfoque cuantitativo, el tipo de estudio es descriptivo correlacional, de diseño no experimental, el nivel es básico y de corte transversal, Se evidencia una atención de enfermería satisfecho con 72,2% relacionado al nivel de calidad bueno; en la satisfacción del paciente y el nivel técnico, se evidencia que el nivel técnico bueno presenta una atención de enfermería satisfecho con 75,5%, el nivel técnico regular en satisfacción del paciente tenemos, el 29,6%; en la satisfacción del paciente y el nivel humano, se evidencia que el nivel humano bueno presenta una atención de enfermería satisfecho con 66,7 %, para el nivel humano regular en satisfacción del paciente tenemos, el 25,0% satisfecho; en la satisfacción del paciente y nivel entorno, se evidencia que el nivel entorno bueno presenta una atención de enfermería satisfecho con 76,0%, el nivel entorno regular en satisfacción del paciente tenemos, el 34,5% satisfecho. Se concluye que la satisfacción del paciente hospitalizado y la calidad de atención de enfermería tienen correlación moderada.

Palabras Clave: Calidad de atención, satisfacción del paciente, enfermería.

Abstract

The objective is to determine the relationship that exists between the satisfaction of the hospitalized patient and the quality of care of the nursing professional, Lamud Health Center, Amazonas 2022. The quantitative approach, the type of study is descriptive correlational, of non-experimental design. The level is basic and cross-sectional. A satisfied nursing care is evidenced with 72.2% related to the good quality level; In patient satisfaction and the technical level, it is evident that the good technical level presents a satisfied nursing care with 75.5%, the regular technical level in patient satisfaction we have, 29.6%; In patient satisfaction and the human level, it is evident that the good human level presents a satisfied nursing care with 66.7%, for the regular human level in patient satisfaction we have 25.0% satisfied; In patient satisfaction and environment level, it is evident that the good environment level presents a satisfied nursing care with 76.0%, the regular environment level in patient satisfaction we have, 34.5% satisfied. It is concluded that the satisfaction of the hospitalized patient and the quality of nursing care have moderate consequences.

Keywords: Quality of care, Patient satisfaction, Nursing.

I. INTRODUCCIÓN

El enfoque de la enfermería según la ciencia indaga cimentar el conocimiento teórico práctico y científico de la profesión y sitúa al sujeto y su contexto como el núcleo de su actividad, considerando los conceptos de la práctica en el cuidado y la salud. En tal sentido la enfermería brinda asistencia al paciente, quien se compromete por la atención de calidad en el servicio que se concede.¹ En este escenario, el mejoramiento de la calidad se convierte en una propuesta revolucionaria en el área de la salud, a través de estudios actuales y de la Organización Mundial de la Salud (OMS), buscan elevar el nivel de atención, de acción cuidativa. Por tanto, se necesita que los directores generales, personal de atención y orientación de la organización, quienes además del cumplimiento cumplan con los objetivos y demandas, observe el impacto de la atención y orientaciones que dispensan a los usuarios para que estos se encuentren satisfechos a fin de mejorar las normas.²

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS).³ sostienen la calidad y confianza del paciente como una característica fundamental de la atención cuidativa esencial para el logro de los indicadores nacionales en salud, optimización del bienestar pobladores y asegurar el porvenir sustentable del servicio de atención en salud.

Desempeñarse en el sector de la enfermería es un compromiso ético profesional, en derecho de una salud de satisfacción integral de las personas. Por ello, se necesitan de profesionales de la salud con altos desempeños técnicos y científicos que faciliten actuar de forma autónoma y con claro sentido humanístico. Sin embargo, el los cambios en el proceso de bien atender, aun en la actualidad pocos han sido los intentos de garantía de calidad en las agencias que atienden la salud en los diferentes Estados alrededor del mundo.⁴ Cabe resaltar que las satisfacciones del paciente en el la forma en que lo cuidan las enfermeras revelan fundamental la dimensión humana, confianza, profesionalismo, empatía que son categorías muy valoradas en la forma de ser atendidos y expectativas percibida de quien legítimamente usa el servicio.⁵

Estudios en Latino América de acuerdos a sus reformas de salud, leyes y decretos como el caso de Colombia, se ha pretendido la optimización en la calidez y oportunidad de ofrecer atenciones hospitalarias. No obstante, aún persiste entorpecimiento en la derivación de la atención que repercute en los modos en los que los perciben los usuarios. Pero estos obstáculos están relacionados, muchas veces en la labor que realizan los diferentes integrantes del equipo de salud, dentro de los cuales se halla el personal de enfermería, se considera como herramienta humana más numerosa del sistema de salud.⁶

Otro estudio realizado en un hospital del Perú acerca el grado en que se sienten satisfechos quienes permanecen internados respecto a la atención del personal de enfermería revelan que los profesionales de enfermería faltan desarrollar la presencia del cuidado humano, por lo cual el 93,7% de los pacientes se ubica en un medio satisfecho, mientras que el 58,7% mencionaron que el cuidado fue regular. También los países como Bolivia, Perú, Ecuador, Argentina, Brasil, Chile, y Venezuela; demuestran necesariamente la urgencia de revalorar la noción de complacencia del usuario con derechos como núcleo central de los modos de atender por parte del enfermero.⁷

Por lo expuesto, no está ajeno el Centro de Salud Lamud, Amazonas donde se perciben insatisfechos los usuarios con respeto a las acciones de cuidado, hacen referencia que el personal “no orienta adecuadamente”, “siempre están ocupados”, “no los escuchan “y perciben a un personal que se encuentra “molesto” y “no son amables”, “da miedo preguntarles”; en este contexto que se cita los reportes periodísticos regionales; el sector salud es una necesidad y prioridad para el ser humano, la atención de salud debe cambiar, debe ser de calidad y el usuario debe quedar satisfecho con la atención ofrecida. En tal sentido el modo cómo el enfermero ofrezca la atención, resulta ponderado esencialmente en la especialidad y se orienta al aseguramiento de la complacencia de los clientes durante el tiempo que acuden, independientemente del motivo.

Por lo anteriormente expuesto surge la pregunta: como problema general: ¿Qué relación existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, ¿Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022?

La presente investigación se justifica porque existen diversos estudios sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario; en los cuales se encuentran diversos tipos de pacientes que muestran desagrado por la atención que ofrece el personal enfermero. Sin embargo, este estudio permitió buscar mecanismos de solución teniendo en cuenta lo referido por los pacientes durante su estancia en la atención. La fuente de literatura teórica del estudio permitió generar conocimiento acerca del tema, como en la sustentación tesis, también al finalizar el estudio servirán como antecedente para el desarrollo y profundización para otras investigaciones acerca del tema.

En cuanto al criterio metodológico se tiene como aporte el cuestionario utilizado fue adaptado a la realidad del Centro de Salud de Lamud, lo cual permitió fortalecer la línea de investigación de satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención de los enfermeros, con la finalidad de actualizar el conocimiento sobre este tema.

Relacionado a lo práctico, los hallazgos que se encontraron permitieron optimizar las acciones relacionadas a la calidad de atención del usuario en el Centro de Salud Lamud con el fin de mejorar la satisfacción del mismo, buscando formas de que el personal de enfermería sea más humanizado y brinde una atención de calidad y calidez.

En lo social permitió implementar mejoras en los diversos servicios, los enfermeros son quienes tienen el contacto directo con el usuario, siendo estos los beneficiados por la ejecución del progreso constante en las instituciones de salud.

Como objetivo general se tiene: Determinar la relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022; como objetivos específicos: primero, identificar la

relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022, segundo: identificar la relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022 y **tercero**: identificar la relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

En la hipótesis general: Ho: no existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022 y la H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. En las Hipótesis específicas: primero H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. Segundo, H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. Tercero, H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se sustenta en diversos estudios realizados en contexto nacional e internacional referido al tema de indagación:

Collantes D., Clavo V., (Perú, 2020) realizó un estudio relacional en la cual buscó establecer la correlación entre satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero; con la participación de 80 pacientes. Los hallazgos demuestran en el factor humano de satisfacción, que el 93,7 % de los pacientes se ubicó en medio satisfechos, al factor oportuno el 91,3 %, y el 63,7 % en el factor segura; en los resultados al cuidado enfermero es regular teniendo un 58,7% según lo manifestado por los pacientes; a partir de esos datos concluyó en la inexistencia de relaciones significativas entre la dos variables que fueron sometidas a la investigación lo que se desprendió de un alfa por encima del esperado, ($p > 0,05$).⁶

Palomino A., Rivera E., Tocto P. (Perú, 2018) en su estudio descriptivo relacional como el propósito cuantificar la correlación entre las atenciones dispensadas por el enfermero y la percepción de estar satisfecho por parte del usuario del Cayetano Heredia- Lima; participaron 292 pacientes del área de Emergencia; se obtuvo como resultado en la dimensión atenciones recibidas del enfermero en deficiente un 50% seguido de regular un 35% y bueno un 15% y en percepción de satisfacción del paciente un 62.8% no estar satisfecho seguido de un 37.2% estar satisfecho concluyendo que la percepción de estar satisfecho por parte del usuario si depende de la calidad de los cuidados ofrecidos por los enfermeros en sus modelos de proceso, estructura y resultados.⁷

Loor Cedeño L., Peña Parrales S. (Ecuador, 2022) en un estudio de búsqueda y evaluación bibliográfica, acerca de las formas de atender por parte de los enfermeros y la sensación de estar satisfechos de los usuarios hospitalizados, teniendo como fuentes las bases de datos: Dialnet, Scielo, Elsevier, OMS, OPS, Medline, Medscape, Mediagraphic. Publicados con 5 años de vigencia; concluyendo que las formas de atender por parte de los enfermeros, está afectada mayormente en las dimensiones de estructura y procesos.⁸

Ruiz-Cerino et al., México 2020) en su artículo de estudio descriptivo con una participación de 90 paciente mayores de 18 años les aplicó el instrumento SERVQHOS-E; los hallazgos revelan: el desempeño del enfermero para cuidar al usuario, demuestra un average de 1,97 Ptos. (DS=.626) de sensación de estar satisfecho en general; la mayor parte de los usuarios reportaron niveles de satisfacción favorables (67.8 %) el desempeño del enfermero para cuidar al usuario, así mismo en el nivel de muy satisfecho (18.9 %), se concluye que percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.⁹

Torres Sánchez M. (Perú 2021) en su estudio descriptivo-relacional, participaron 70 pacientes, quienes respondieron al instrumentos; tuvo por finalidad diagnosticar la calidad de atención de enfermería, integrado en 3 categoría de calidad: humana, técnica científico y entornos, los hallazgos demostraron acerca de calidad de la atención recibida de enfermería el 30.0 % lo perciben como deficitario; el 42.9 % se sitúa en regular y el 27.1% develan un buen nivel; con respecto al objetivo general; develan la existencia de una relación considerada alta de Rho de Spearman cuyo valor fue de ,700.¹⁰

Adriazola Casas, R. (Perú 2018) el estudio de enfoque cuantitativo de un alcance descriptivo cuyo propósito fue mensurar la correlación entre las capacidades del enfermero y la forma como percibe el usuario la eficacia de los cuidados; participaron 60 internas y 60 pacientes. Se aplicó un cuestionario para medir la dimensión (cogniciones, procedimientos y actitudes de 29 reactivos; y uno diferente para evaluar eficacia de los cuidados con 28 reactivos; los hallazgos demuestran la existencia de una relación positiva y muy significativa entre las capacidades y la eficacia de los cuidados, concluyendo que las internas de enfermería demuestran mayor habilidad y destrezas para el procedimiento del enfermero, son las que originan una percepción por parte del usuario sobre una mayor eficacia de los cuidados.¹¹

Gutiérrez Berríos, et al., (Ecuador 2019) en el artículo de enfoque cuantitativo, no experimental cuyo propósito fue establecer la efectividad en el modo de atender del enfermero desde las opiniones de los internados de una clínica de Quito; se obtuvo la

participación de 32 pacientes. lo cual se aplicó el cuestionario de 20 ítems en los elementos estructura, proceso y resultados; el hallazgo permitió finalizar que la efectividad en el modo de atender del enfermero desde las opiniones de los internados fluctúa de mala a regular, pero, no obstante, para fomentar la optimización y reducir las dificultades se recomienda hacer gestiones y aumentar enfermeros muy bien formados y capacitados, con la debida asignación de materiales y normas inequívocas para asegurar la efectividad en el modo de atender del enfermero desde las opiniones de los internados.¹²

Un estudio correlacional realizado por Gama O. & Sihui R. con el propósito de determinar las relaciones entre la eficiencia de la atención del enfermero y el estar satisfecho al ser dado de alta en el servicio de cirugía; siguió un procedimiento cuantitativo, de diseño no experimental; los hallazgos demostraron que en la atención de enfermería estaban en satisfecho, en un nivel de calidad bueno con el 94.3% , con respecto 52% del nivel de calidad regular presenta en satisfacción del paciente; en los resultados del nivel técnico y satisfacción del paciente, demuestran el 81.3% presentan una atención de enfermería satisfecho, con respecto al 75% presenta regular en satisfacción del paciente; en los hallazgos del nivel humano y satisfacción del paciente, demuestran que 92.7% presenta una atención de enfermería satisfecho, con respecto al 46.6% el componente humano en satisfacción del paciente es regular; en el componente contextual y el estar satisfecho al ser dado de alta, demuestra el 78.1% presenta una atención de enfermería satisfecho, con respecto 72.2% el entorno nivel regular en satisfacción del paciente; se finaliza que la eficiencia de la atención del enfermero tiene correlación con el estar satisfecho al ser dado de alta en el servicio de cirugía.¹³

Yepez M, Ricaurte M, Jurado D. (2017) en su indagación cuyo objetivo fue comprender las percepciones de la eficacia y eficiencia en el servicio de salud en una red pública del municipio de la ciudad de Pasto, en la República de Colombia; siendo el estudio cualitativo con enfoque hermenéutico; con muestra de 28 usuarios de los centros de atención urbanos y rurales; en la recolección de datos se aplicó entrevistas semiestructuradas, entre sus resultados se identificó como obstáculo que la calidad

dificultad el acceso normal por particularidades administrativas, dificultades en la atención especializada, equivocaciones en la continuidad del servicio y contrarreferencia. Además de mejorar la infraestructura de las IPS; se concluye que la eficiencia, eficacia, integridad, equidad en los servicios se urge mejorar bajo el fundamento del derecho a la salud.¹⁴

Arévalo A. (2018) en su indagación de estudio mixto, cuyo propósito fue determinar la efectividad en la prestación de atenciones a la salud y ver las relaciones con la conformidad de los usuarios del centro de Salud C, zona 7-El Oro; se desarrolló un procedimiento cuantitativo fundamentado en el método de Servperf, también tomo en cuenta una investigación cualitativa; su muestra estuvo constituida de 376 pacientes; como hallazgo alcanzó que existen falencias a nivel de la capacidad de respuesta, así como la búsqueda de medios para reducir los tiempos de espera, la entrega de medicinas y optimizar el tiempo de servicio con la finalidad de satisfacer al paciente.¹⁵

Alison F. (2019) en su indagación cuyo objetivo fue analizar los factores que intervienen en la atención del enfermero y su influencia en sensación de bienestar de los usuarios que reciben tratamiento de hemodiálisis en Mediglobal S. A; el estudio se justificó en un nivel descriptivo de recolección de datos en un solo momento, cuantitativo; con una participación de 2400 sujetos y la muestra representativa de 120 usuarios; se aplicó el instrumento SERVQUAL; los hallazgos revelan que gran parte de enfermos se perciben satisfechos en correspondencia a los componentes de estudio, no obstante, a la limitación de vehículos para llegar a la unidad; concluye que el elemento determinante del grado de sensación de bienestar de los usuarios son el ser eficiente, la celeridad, calma y el grado en que se interese el profesional enfermero.¹⁶

Al referirnos a la **variable calidad de atención según Benito Ramos Domínguez** hace referencia que la calidad total en la atención de salud se debe al impacto de los resultados del proceso de la atención al usuario cumpliendo requisitos de efectividad, confianza e intereses de los profesionales, trabajadores de la institución y la organización, la óptima calidad es deber de todos los profesionales y de aquellos que

ejercen el cargo de directivos, teniendo como principal actor a la persona que recibe un servicio de salud y debe respetarse según la ética su integralidad y autonomía, que por lo general se olvida frecuentemente. ¹⁸

La **calidad de atención según Avedis Donabedian** quien plantea la teoría del modelo de Calidad en la Atención Médica cuyo propósito es la evaluación de la calidad de las acciones cuidativas para lograr una excelente satisfacción en la atención entre el profesional de salud y el usuario. La calidad se evalúa en función de los resultados y efectos que espera el paciente por parte de quien lo atiende, por tanto, Donabedian reconoce lo importante de lo que percibe el paciente en función de quien lo atiende. ¹⁹

Para el presente estudio se tuvieron como dimensiones para la variable calidad de cuidado lo siguiente: **Dimensión Técnico Científica**, la cual está referida a la calidad con rigor científico en el cual se considera el beneficio-riesgo, ética-calidad, se refiere a realizar procedimientos seguros y comprobados científicamente los cuales han de estar establecidos y evaluados mediante protocolos; en lo referido a enfermería el proceso está dado mediante el PAE (Proceso Ampliado de Enfermería) demuestra la competencia profesional de acuerdo a procedimientos que se brinda al paciente. ²⁰

En la **Dimensión Entorno**: referida al confort, comodidad privacidad, confianza recibida por el usuario del establecimiento de salud en la que se encuentre, el cual como fin es la satisfacción del mismo, el cual traducido a la atención de enfermería consistente en ofrecer un agradable clima no dejando de lado la privacidad del paciente. ²⁰

Y finalmente la **Dimensión Humana**. – fundamentada en la dignidad de las personas, brindando oportuna información la cual debe ser clara para que el usuario pueda entenderla y sienta confianza, amabilidad, empatía; es decir atender las perspectivas y necesidades del usuario. ²⁰

En relación a la segunda **variable satisfacción del paciente** se consideró a Hildegard Peplau y su Modelo de Relaciones Interpersonales, hace referencia que la enfermería implica un procedimiento interpersonal, terapéutico y significativo; lo que refiere a un proceso interpersonal entre un enfermo y quien responde a la ayuda en este caso el

enfermero. Uno de los principios de este modelo es el sentimiento de satisfacción que busca toda conducta humana, si en caso el enfermero no interactúa adecuadamente con su paciente este tendrá frustración.²¹

Por consiguiente, la teoría de Peplau en principio reconoce a la enfermería como ciencia centrada en la relación interpersonal entre enfermero y paciente, por tanto, el enfermero debe estar comprometido con su labor profesional el cual exige satisfacer al usuario en su proceso de recuperación.

La satisfacción puede ser medida teniendo en cuenta varios aspectos a través de evaluaciones realizadas por el cliente en este caso debido al servicio que se le brinda, el cual responderá a las expectativas que tenía de si sus necesidades fueron cumplidas.²²

Para medir la **variable satisfacción** se considera tres dimensiones: con la **Dimensión Profesionalismo**: dado por la atención oportuna, eficaz, humanizada y continuada que ofrece el experto enfermero, considerando las habilidades que posee, brindando atención segura libre de riesgos estando en un entorno seguro. Constituido por un todo de conocimientos teóricos y experiencia práctica, así como la sensibilidad que caracteriza a todo profesional enfermero, dentro de esta dimensión también se considera la pulcritud del enfermero de acuerdo a exigencias de normas previstas de acuerdo a la profesión, el cual es percibida por el usuario como una buena imagen social.²³

Respecto al componente **Confianza** catalogado como la empatía que debe existir y lograr la enfermera con los usuarios, esto se logra con la presencia del profesional de enfermería brindando un trato amable, cordial y seguro.²³

Y, por último, **Dimensión Educación** hace referencia a la información que ofrece el personal enfermero al usuario de algunos aspectos referidos a tratamiento, enfermedad, recuperación cuando esta no es comprendida o desconocida; el personal de enfermería se encuentra capacitado para brindar al paciente conocimiento claro y preciso para su mejora y pronta recuperación.²³

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

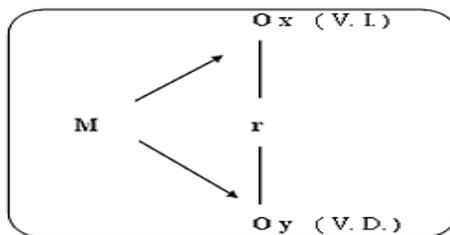
Tipo de investigación: Es descriptivo pues examina los comportamientos, características o actitudes, esenciales y cuantificables referente a un tema específico de la población que requiera de análisis. Además, la indagación es correlacional la finalidad es establecer relación existente entre dos variables. ²⁴

Diseño de investigación: No experimental puesto no hubo manipulación de la variable causa-efecto los datos de ambas variables se recolectaron en forma objetiva y real en el contexto del estudio. ²⁴

Nivel: Es básico puesto que busca generar conocimiento partiendo de teorías verdaderas profundizando el tema de estudio desde un hecho social con la intención de ampliar y sus resultados produzca interés para resolver la problemática. ²⁴

Enfoque: es cuantitativo puesto que cuantifica con exactitud indicadores o puntuaciones medibles demostrando probabilidades sociales o representativas, con el propósito de divulgar resultados para generalizar a las poblaciones. ²⁴

el estudio presenta el diagrama:



Donde:

M : Muestra de investigación

Ox : Variable Independiente: satisfacción del paciente

Oy : Variable Dependiente: calidad de atención del profesional de enfermería

3.2. Variable y operacionalización

En la investigación se desarrollaron dos variables. La primera satisfacción del paciente y la segunda calidad de atención del profesional de enfermería, considerando sus indicadores y escalas.

Variable Independiente: satisfacción del paciente.

Variable Dependiente: calidad de atención del profesional de enfermería

3.3. Población (criterio de selección) y muestra

Población: El conjunto total de sujetos, que tienen características comunes de un contexto y momento determinado, seleccionado para la observación y medición del objeto de estudio. ²⁵

Representado por 90 pacientes de hospitalización del Centro de Salud Lamud quienes fueron dados de alta en el mes de junio del 2022.

Los criterios que se tuvo en cuenta son:

Criterios de inclusión:

- Pacientes hospitalizados mayores de edad.
- Pacientes que admitan participar del estudio.

Criterio de exclusión:

- Pacientes que no autoricen estar del estudio.
- Pacientes que no completen los cuestionarios.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Para el procedimiento de acopio de datos se usó la técnica de la encuesta para las variables de estudio; el cual permite al investigador proceder de manera adecuada la obtención descriptiva de la medición de las dimensiones de la variable.

Para el estudio se aplicó el instrumento con un tiempo de 10-15 minutos por paciente con la finalidad de obtener dato sobre la medición de los ítems del cuestionario de las variables de estudio. según Hernández-Sampieri, refiere que es una herramienta que se utilizan para recolectar datos.²⁴

Satisfacción del paciente:

El primer instrumento con 25 preguntas fue elaborado por Olenka Gama Matos y Rita Sihui Ortiz, con tres dimensiones: Profesionalismo (1 -15 ítems), Confianza (16 -20 ítems), Educación (21 -25 ítems). Los niveles pertenecen a las escalas: Insatisfecho con el rango de 48 -57 puntos, Poco satisfecho con 58 -66 puntos, Satisfecho con 67 -75 puntos.

Calidad de atención del profesional de enfermería:

El segundo instrumento adaptado es el cuestionario en la calidad de atención del profesional de enfermería, de la autora Jenny Carmona Carbajal, por lo cual se modificó y se profundizó para su mejor medición de los contenidos de la variable con la objetividad, clara y sencilla a la población que ha sido seleccionada. El cuestionario tiene 19 ítems con tres componentes: Técnico (1 -5 ítem), Humano (6 -12 ítem), y Entorno (13 -19 ítem). Los niveles se categorizaron en: Malo (42 - 54 pts.), Regular (55 -66 pts.), y Bueno (67 -78 pts.).

Validez y Confiabilidad

La certificación de la validez de cada instrumento adaptado fue mediante la opinión de expertos evaluando la consistencia del contenido (ítems de las dimensiones) por cinco profesionales de enfermería, donde se valoró la relación entre ellos con los cuales se obtuvo un puntaje de 100% indicador que demuestra alta consistencia.

Para la fiabilidad del instrumento se ejecutó una prueba piloto a 13 usuarios y a través del método Alfa de Cronbach se analizó los datos logrando 0.854 para calidad de atención del profesional de enfermería y 0.799 para satisfacción del paciente. Indicador altamente fiable.

3.5. Procedimientos

La ejecución del estudio se desarrolló a través de trámites administrativos con oficio canalizado al médico jefe del Centro de Salud Lamud, para la ejecución del mismo. Luego se coordinó con el director del centro de salud en mención para el acopio de datos, considerando un tiempo de 10- 15 minutos por encuestado, durante una semana.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se tabularon los datos acopiados de los pacientes del servicio de hospitalización en situación de alta mediante el programa software SPSS versión 22.0. El resultado se expone en tablas porcentuales para su respectivo análisis e interpretación. Para el estadístico inferencial se realizó la prueba de normalidad obteniendo una distribución no paramétrica seleccionando la prueba estadística de Rho de Spearman para la obtención de los hallazgos.

3.7 Aspectos Éticos.

Para la indagación se tuvo en cuenta las normas éticas que rige la universidad César Vallejo para su ejecución, lo cual se detalla:

Autonomía. – Para la participación de los sujetos en la indagación se tomó en cuenta su decisión y voluntad de la información mediante el consentimiento informado.

Justicia. - Se trató a todos los sujetos de la muestra con igualdad de trato, respetando sus opiniones y derechos.

No maleficencia. - No se expuso al paciente al peligro o que le produjera daño en el lapso que duro la investigación.

Beneficencia. - Los Hallazgos del estudio permitirán optimizar la calidad en la atención de los individuos por el profesional de enfermería de ahí, la excelencia de la satisfacción en ellos.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

satisfacción del paciente hospitalizado del Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA		*Nivel de satisfacción del paciente				
NIVEL DE CALIDAD			Poco		Total	
			insatisfecho	satisfecho		satisfecho
Malo	Recuento		5	3	2	10
	% dentro de Nivel de CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA		50,0%	30,0%	20,0%	100,0%
regular	Recuento		2	17	4	23
	% dentro de Nivel de CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA		8,7%	73,9%	17,4%	100,0%
Bueno	Recuento		1	12	44	57
	% dentro de Nivel de CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA		1,8%	21,1%	77,2%	100,0%
TOTAL	Recuento		8	32	50	90
	% dentro de Nivel de CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	8,9%	35,6%	55,6%	100,0%	

Fuente: Estadística

Se observa, que el 50,0% (10) de calidad de atención es malo e insatisfacción; a nivel regular y poco satisfecho 73,9% (23); nivel bueno y satisfecho con un 77,2% (57). de los pacientes hospitalizados al egreso hospitalario a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

Tabla 2.

Satisfacción del paciente hospitalizado en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

		Nivel Técnico*Nivel de satisfacción del paciente				
			Poco			
			insatisfecho	satisfecho	satisfecho	Total
Nivel Técnico	Malo	Recuento	4	4	2	10
		% dentro de Nivel de Técnica	40,0%	40,0%	20,0%	100,0%
	Regular	Recuento	3	16	8	27
% dentro de Nivel de Técnica		11,1%	59,3%	29,6%	100,0%	
Bueno	Recuento	1	12	40	53	
	% dentro de Nivel de Técnica	1,9%	22,6%	75,5%	100,0%	
Total	Recuento	8	32	50	90	
	% dentro de Nivel de Técnica	8,9%	35,6%	55,6%	100,0%	

Fuente: Estadística

En tabla 2, se visualiza que el nivel de satisfacción del paciente insatisfecho a nivel técnico malo un 40,0%; regular 11,1% y bueno 1,9%; para el nivel poco satisfecho 40,0% técnico malo, 59,3% regular y 22,6% bueno; a nivel satisfecho: 20,0%; malo, 29,6% regular y 75,5 % bueno.

Tabla 3.

Satisfacción del paciente hospitalizado en el nivel humano Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

Nivel HUMANO *Nivel de satisfacción del paciente						
Nivel			Poco		Total	
			insatisfecho	satisfecho		
HUMANO	Malo	Recuento	4	2	2	8
		% dentro de Nivel HUMANO	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
	Regular	Recuento	3	9	4	16
		% dentro de Nivel HUMANO	18,8%	56,3%	25,0%	100,0%
	Bueno	Recuento	1	21	44	66
		% dentro de Nivel HUMANO	1,5%	31,8%	66,7%	100,0%
Total		Recuento	8	32	50	90
		% dentro de Nivel HUMANO	8,9%	35,6%	55,6%	100,0%
		HUMANO				

Fuente: Estadística

En tabla 3, se visualiza que en el nivel de satisfacción del paciente insatisfecho a nivel humano malo tiene un 50,0%, regular 18,8% y bueno 1,5%; para el nivel poco satisfecho: 25,0% de nivel humano malo, 56,3 % regular y 31,8 % bueno; a nivel satisfecho: 25,0% nivel malo, 25,0% regular y 66,7% bueno.

Tabla 4

Satisfacción del paciente hospitalizado en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

		Nivel de Entorno*Nivel de satisfacción del paciente				
		Poco				
		insatisfecho	satisfecho	Satisfecho	Total	
Nivel de Entorno	Malo	Recuento	5	4	2	11
		% dentro de Nivel de Entorno	45,5%	36,4%	18,2%	100,0%
	Regular	Recuento	2	17	10	29
		% dentro de Nivel de Entorno	6,9%	58,6%	34,5%	100,0%
	Bueno	Recuento	1	11	38	50
		% dentro de Nivel de Entorno	2,0%	22,0%	76,0%	100,0%
Total		Recuento	8	32	50	90
		% dentro de Nivel de Entorno	8,9%	35,6%	55,6%	100,0%

Fuente: Estadística

En tabla 4, se visualiza que en el nivel de satisfacción del paciente insatisfecho en entorno malo: un 45,5%, a nivel regular 6,9% y bueno 1,0%; para el nivel poco satisfecho: 36,4% de nivel técnico malo, 58,6% regular y 22,0% bueno; a nivel satisfecho: 18,2% malo, 34,5% regular y 76,0% bueno.

Comprobación de hipótesis general.

Ho: no existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022

H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

Tabla 5

Correlación: satisfacción del paciente hospitalizado y la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	Coef. Corr.	1,000	,684**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del Paciente	Coef.corr.	,684**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se aprecia una correlación de $r=0,684$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), probando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por ello, se demuestra que existe correlación moderada de la CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA en Satisfacción del Paciente.

Comprobación de hipótesis específica 1

Ho: no existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

Tabla 6

Correlación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

Correlaciones				
			Técnico	Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	Técnico	Coef. Corr.	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del Paciente	Coef. Corr.	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6, se aprecia una de correlación de $r=0,589$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), demostrando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. De esta manera, se comprueba que existe una correlación moderada de la dimensión Técnica en Satisfacción del Paciente.

Comprobación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

Tabla 7

Correlación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022

		Correlaciones		
			HUMANO	Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	HUMANO	Coef.corr.	1,000	,577**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del Paciente	Coef.corr.	,577**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 7, se aprecia una correlación de $r=0,577$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), demostrando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por ello, se afirma que existe una correlación moderada de la dimensión HUMANO en Satisfacción del Paciente.

Comprobación de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022

H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

Tabla 8

Correlación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

		Correlaciones		
			ENTORNO	Satisfacción del Paciente
Rho de Spearman	ENTORNO	Coef. de corr.	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Satisfacción del Paciente	Coef. Corr.	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8, se aprecia una correlación de $r=0,575$, con un $p=0.000$ ($p < .05$), comprobando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por ello, se demuestra que existe una correlación moderada de la dimensión ENTORNO en Satisfacción del Paciente.

V. DISCUSIÓN

Se encontró que existe relación directa, moderada y significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería ($Rho = ,684$ y $Sig. = ,000$), Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. Estos resultados son parecidos a los de Collantes et al.⁶ quien luego de realizar un estudio relacional en la cual buscó establecer la correlación entre satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero; con la participación de 80 pacientes. Los hallazgos demuestran en el factor humano de satisfacción, que el 93,7 % de los pacientes se ubicó en medio satisfechos, al factor oportuno el 91,3 %, y el 63,7 % en el factor segura; en los resultados al cuidado enfermero es regular teniendo un 58,7% según lo manifestado por los pacientes; a partir de esos datos concluyó en la inexistencia de relaciones significativas entre la dos variables que fueron sometidas a la investigación lo que se desprendió de un alfa por encima del esperado, ($p > 0,05$). Del mismo modo, estos resultados son parecidos a los de Torres Sánchez¹⁰ en su estudio descriptivo-relacional, participaron 70 pacientes, quienes respondieron al instrumentos; tuvo por finalidad diagnosticar la calidad de atención de enfermería, integrado en 3 categoría de calidad: humana, técnica científico y entornos, los hallazgos demostraron acerca de calidad de la atención recibida de enfermería el 30.0 % lo perciben como deficitario; el 42.9 % se sitúa en regular y el 27.1% develan un buen nivel; con respecto al objetivo general; develan la existencia de una relación considerada alta de Rho de Spearman cuyo valor fue de ,700. En el mismo sentido están los hallazgos de Yopez et al.¹⁴ quien en su indagación cuyo objetivo fue comprender las percepciones de la eficacia y eficiencia en el servicio de salud en una red pública del municipio de la ciudad de Pasto, en la República de Colombia; siendo el estudio cualitativo con enfoque hermenéutico; con muestra de 28 usuarios de los centros de atención urbanos y rurales; en la recolección de datos se aplicó entrevistas semiestructuradas, entre sus resultados se identificó como obstáculo que la calidad dificultad el acceso normal por particularidades administrativas, dificultades en la atención especializada,

equivocaciones en la continuidad del servicio y contrarreferencia. Además de mejorar la infraestructura de las IPS; se concluye que la eficiencia, eficacia, integridad, equidad en los servicios se urge mejorar bajo el fundamento del derecho a la salud.

Los resultados de la prueba de la hipótesis general, están fundamentados teóricamente en lo sostenido de Benito Ramos Domínguez¹⁸ quien hace referencia que la calidad total en la atención de salud se debe al impacto de los resultados del proceso de la atención al usuario cumpliendo requisitos de efectividad, confianza e intereses de los profesionales, trabajadores de la institución y la organización, la óptima calidad es deber de todos los profesionales y de aquellos que ejercen el cargo de directivos, teniendo como principal actor a la persona que recibe un servicio de salud y debe respetarse según la ética su integralidad y autonomía, que por lo general se olvida frecuentemente, también hay respaldo de Avedis Donabedian¹⁹ quien plantea la teoría del modelo de Calidad en la Atención Médica cuyo propósito es la evaluación de la calidad de las acciones cuidativas para lograr una excelente satisfacción en la atención entre el profesional de salud y el usuario. La calidad se evalúa en función de los resultados y efectos que espera el paciente por parte de quien lo atiende, por tanto, Donabedian reconoce lo importante de lo que percibe el paciente en función de quien lo atiende.

Se encontró que existe relación directa, moderada y significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico ($Rho = ,589$ y $Sig. = ,000$), Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. Los resultados encontrados en esta investigación son parecidos a los de Palomino et al.⁷ quien en su estudio descriptivo relacional como el propósito cuantificar la correlación entre las atenciones dispensadas por el enfermero y la percepción de estar satisfecho por parte del usuario del Cayetano Heredia- Lima; participaron 292 pacientes del área de Emergencia; se obtuvo como resultado en la dimensión atenciones recibidas del enfermero en deficiente un 50% seguido de regular un 35% y bueno un 15% y en percepción de satisfacción del paciente un 62.8% no estar satisfecho seguido de un 37.2% estar satisfecho concluyendo que la percepción de

estar satisfecho por parte del usuario si depende de la calidad de los cuidados ofrecidos por los enfermeros en sus modelos de proceso, estructura y resultados. También hay semejanzas con los resultados encontrados por Adriazola Casas¹¹ el estudio de enfoque cuantitativo de un alcance descriptivo cuyo propósito fue mensurar la correlación entre las capacidades del enfermero y la forma como percibe el usuario la eficacia de los cuidados; participaron 60 internas y 60 pacientes. Se aplicó un cuestionario para medir la dimensión (cogniciones, procedimientos y actitudes de 29 reactivos; y uno diferente para evaluar eficacia de los cuidados con 28 reactivos; los hallazgos demuestran la existencia de una relación positiva y muy significativa entre las capacidades y la eficacia de los cuidados, concluyendo que las internas de enfermería demuestran mayor habilidad y destrezas para el procedimiento del enfermero, son las que originan una percepción por parte del usuario sobre una mayor eficacia de los cuidados. Y un tercer antecedente similar es de Arévalo¹⁵ quien en su indagación de estudio mixto, cuyo propósito fue determinar la efectividad en la prestación de atenciones a la salud y ver las relaciones con la conformidad de los usuarios del centro de Salud C, zona 7-El Oro; se desarrolló un procedimiento cuantitativo fundamentado en el método de Servperf, también tomo en cuenta una investigación cualitativa; su muestra estuvo constituida de 376 pacientes; como hallazgo alcanzó que existen falencias a nivel de la capacidad de respuesta, así como la búsqueda de medios para reducir los tiempos de espera, la entrega de medicinas y optimizar el tiempo de servicio con la finalidad de satisfacer al paciente.

Estos hallazgos tienen respaldo teórico en la dimensión técnica propuesta por Torres Sánchez²⁰ quien al referirse a la Dimensión Técnico Científica, precisa que está referida a la calidad con rigor científico en el cual se considera el beneficio-riesgo, ética-calidad, se refiere a realizar procedimientos seguros y comprobados científicamente los cuales han de estar establecidos y evaluados mediante protocolos; en lo referido a enfermería el proceso está dado mediante el PAE (Proceso Ampliado de Enfermería) demuestra la competencia profesional de acuerdo a procedimientos que se brinda al paciente.

Se encontró que existe relación directa, moderada y significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano ($Rho = ,577$ y $Sig. = ,000$), Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. Estos resultados tienen semejanzas con los encontrados por Looor Cedeño et al.⁸ quien en un estudio de búsqueda y evaluación bibliográfica, acerca de las formas de atender por parte de los enfermeros y la sensación de estar satisfechos de los usuarios hospitalizados, teniendo como fuentes las bases de datos: Dialnet, Scielo, Elsevier, OMS, OPS, Medline, Medscape, Mediagraphic. Publicados con 5 años de vigencia; concluyendo que las formas de atender por parte de los enfermeros, está afectada mayormente en las dimensiones de estructura y procesos. En el mismo sentido están los hallazgos de Gutiérrez Berríos et al.¹² quien, de un artículo de enfoque cuantitativo, no experimental cuyo propósito fue establecer la efectividad en el modo de atender del enfermero desde las opiniones de los internados de una clínica de Quito; se obtuvo la participación de 32 pacientes. Lo cual se aplicó el cuestionario de 20 ítems en los elementos estructura, proceso y resultados; el hallazgo permitió finalizar que la efectividad en el modo de atender del enfermero desde las opiniones de los internados fluctúa de mala a regular, pero, no obstante, para fomentar la optimización y reducir las dificultades se recomienda hacer gestiones y aumentar enfermeros muy bien formados y capacitados, con la debida asignación de materiales y normas inequívocas para asegurar la efectividad en el modo de atender del enfermero desde las opiniones de los internados. Resultados similares encontró Alison¹⁶ en su indagación cuyo objetivo fue analizar los factores que intervienen en la atención del enfermero y su influencia en sensación de bienestar de los usuarios que reciben tratamiento de hemodiálisis en Mediglobal S. A; el estudio se justificó en un nivel descriptivo de recolección de datos en un solo momento, cuantitativo; con una participación de 2400 sujetos y la muestra representativa de 120 usuarios; se aplicó el instrumento SERVQUAL; los hallazgos revelan que gran parte de enfermos se perciben satisfechos en correspondencia a los componentes de estudio, no obstante, a la limitación de vehículos para llegar a la unidad; concluye que el elemento determinante del grado de sensación de bienestar

de los usuarios son el ser eficiente, la celeridad, calma y el grado en que se interese el profesional enfermero.

Desde el punto de vista teórico, sobre la dimensión humana, Torres Sánchez²⁰ dijo que esta está fundamentada en la dignidad de las personas, brindando oportuna información la cual debe ser clara para que el usuario pueda entenderla y sienta confianza, amabilidad, empatía; es decir atender las perspectivas y necesidades del usuario.

Se encontró que existe relación directa, moderada y significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno ($Rho = ,575$ y $Sig. = ,000$), Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. Estos resultados encontrados en esta investigación son parecidos a los de Ruiz-Cerino et al.⁹ quienes en su artículo de estudio descriptivo con una participación de 90 paciente mayores de 18 años les aplicó el instrumento SERVQHOS-E; los hallazgos revelan: el desempeño del enfermero para cuidar al usuario, demuestra un average de 1,97 pts. ($DS=.626$) de sensación de estar satisfecho en general; la mayor parte de los usuarios reportaron niveles de satisfacción favorables (67.8 %) el desempeño del enfermero para cuidar al usuario, así mismo en el nivel de muy satisfecho (18.9 %), se concluye que percibieron buena calidad del cuidado de enfermería. En esta misma direccionalidad está lo encontrado por Gama et al.¹³ quienes indagaron con el propósito de determinar las relaciones entre la eficiencia de la atención del enfermero y el estar satisfecho al ser dado de alta en el servicio de cirugía; siguió un procedimiento cuantitativo, de diseño no experimental; los hallazgos demostraron que en la atención de enfermería estaban en satisfecho, en un nivel de calidad bueno con el 94.3% , con respecto 52% del nivel de calidad regular presenta en satisfacción del paciente; en los resultados del nivel técnico y satisfacción del paciente, demuestran el 81.3% presentan una atención de enfermería satisfecho, con respecto al 75% presenta regular en satisfacción del paciente; en los hallazgos del nivel humano y satisfacción del paciente, demuestran que 92.7% presenta una atención de enfermería satisfecho, con respecto al 46.6% el componente humano en satisfacción del paciente es regular; en el componente contextual y el estar satisfecho al ser dado de alta, demuestra el 78.1% presenta una atención de enfermería satisfecho, con

respecto 72.2% el entorno nivel regular en satisfacción del paciente; se finaliza que la eficiencia de la atención del enfermero tiene correlación con el estar satisfecho al ser dado de alta en el servicio de cirugía.

Desde la fundamentación teórica se cita a Torres Sánchez²⁰ quien al referirse a la dimensión entorno dijo que está relacionada al confort, comodidad privacidad, confianza recibida por el usuario del establecimiento de salud en la que se encuentre, el cual como fin es la satisfacción del mismo, el cual traducido a la atención de enfermería consistente en ofrecer un agradable clima no dejando de lado la privacidad del paciente.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que existe relación directa, moderada y significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería (Rho = ,684 y Sig. = ,000), Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.
2. Se concluyó que existe relación directa, moderada y significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico (Rho = ,589 y Sig. = ,000), Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.
3. Se concluyó que existe relación directa, moderada y significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano (Rho = ,577 y Sig. = ,000), Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.
4. Se concluyó que existe relación directa, moderada y significativa entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno (Rho = ,575 y Sig. = ,000), Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1.-El medico jefe del Centro de Salud Lamud, debe coordinar con entidades que permitan el fortalecimiento a nivel de técnicas científicas a favor de las licenciadas de enfermería, con el fin de perfeccionar la calidad en la atención de enfermería con miras a garantizar la satisfacción del usuario.

2.- Para el logro de una calidad de atención a nivel humano, se recomienda tener en cuenta las teorías de diversas enfermeras de las cuales se pueden valer para profundizar la atención en esta dimensión, importante para interactuar adecuadamente con el usuario.

3.-Con respecto al nivel de calidad de atención entorno, analizar las falencias que puedan tener los servicios del centro de salud en mención con el único fin de potenciar la atención y por consiguiente permitirse la satisfacción del usuario.

4.-Priorizar en estudios que relacionen estas variables con factores sociodemográficos, así como en diversas posturas de acuerdo a diversos autores en lo referido al tema.

REFERENCIAS

1. Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Universidad Enferm* [Internet]. 2015;12(2):80–7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>
2. Gutiérrez Berríos ZD, Lorenzo Gómez ML, Berríos Rivas AT. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Conecta Libertad* [Internet]. 29 de abril de 2019 [citado 11 de enero de 2023];3(1):1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
3. Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS). Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. En: 27^a. Conferencia Sanitaria Panamericana. 59^a. Sesión del Comité Regional Washington: OPS/OMS; 2007
4. Forrellat Barrios Mariela. Quality in health services: an unavoidable challenge. *Rev cubana Hematol Inmunol Hemoter* [Internet]. 2014 Jun [citado 2023 Ene 12]; 30(2): 179-183. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011&lng=es.
5. Ramírez-Ramírez SM, Mesa-Cano IC, Peña-Cordero SJ, Ramírez-Coronel AA. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería: revisión sistemática. *prosciencas* [Internet]. 30 de diciembre de 2021 [citado 12 de enero de 2023];5(41):341-50. Disponible en: <https://journalprosciencas.com/index.php/ps/article/view/451>

6. Collantes Delgado, D. Clavo Pérez, V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermo. *facsalud* [Internet]. 2020;4(7):11–22. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>
7. Palomino Navarro A., Rivera Bañon E., Tocto Velasquez P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima -2018. [Lima]: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>; 2018.
8. Loo Cedeño, L. PPS. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes hospitalizados [Internet]. [Ecuador]: Estatal del Sur de Manabí; 2022. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4207>
9. Ruiz-Cerino Juana María, Tamariz-López María Magdalena, Méndez-González Lucía Amairani, Torres-Hernández Liliana, Duran-Badillo Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [revista en la Internet]. 2020 Jun [citado 2023 Ene 13]; 5(14): e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003&lng=es. Epub 17-Feb-2021. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
10. Torres Sanchez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de Hospitalización de la clínica San José, Cuzco-2021 [Internet]. [Lima-Peru]: Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168>
11. Odriozola Casa R., Evaluación de las competencias del proceso de atención de enfermería y su relación con la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado [Internet]. [Lima-

Perú]: San Martín de Porres; 2018. Disponible en:
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4132>

12. Gutiérrez Berríos ZD, Lorenzo Gómez ML, Berríos Rivas AT. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Conecta Libertad [Internet]. 29 de abril de 2019 [citado 13 de enero de 2023];3(1):1-11. Disponible en:
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
13. Gama Matos, Olenka Anny & Sihui Ortiz, Rita. Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente al egreso hospitalario, servicio de cirugía del hospital Sergio E. Bernales 2019. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima 2019.
14. Yépez M, Ricaurte M, Jurado D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Colombia: Universidad de Nariño; 2017. [Consultado el 05 de marzo del 2022]. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>
15. Arévalo A. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro. [Tesis para optar el título de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [Consultado el 05 de marzo del 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11923/1/T-UCSG-POS-MGSS-167.pdf>

16. Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Consultado el 06 de enero del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POSMGSS-184.pdf>
17. Ramos Domínguez Benito Narey. Control de calidad de la atención de salud. Editorial ciencias médicas. 2da edición. La Habana, 2011 Pag 47-72
https://files.sld.cu/scap/files/2012/01/control_calidad.pdf
18. _Lizana Ubaldo, Delia Candelaria; Piscocya Valdivieso, Fátima del Carmen; Quichiz Campos, Sandra Amelia Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. [Tesis para obtener el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3908>
19. Torres Contreras, Claudia Consuelo, Páez Esteban, Astrid Nathalia, Rincón Sepúlveda, Leidy, Rosas Báez, Diego, Mendoza Moreno, Elsy Paola, *Reproducibilidad Del Cuestionario: Calidad De Cuidados De Enfermería En Pacientes Hospitalizados*. Revista Cuidarte [Internet]. 2016; 7(2):1338-1344. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359546229011y>

20. Torres Sánchez Marysabell Jakelyne. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cuzco-2021. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Lima 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
21. Lizana Ubaldo, Delia Candelaria; Piscoya Valdivieso, Fátima del Carmen; Quichiz Campos, Sandra Amelia Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. [Tesis para obtener el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/3908>
22. Villegas Periñán, María del Mar, Rosa Díaz Isabel María. La calidad asistencial: concepto y medida. Dirección y Organización (Internet). 2010 jul 13 (citado 2022 mar 3); 0(29). Disponible en: <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/142>
23. Elers Mastrapa Yenny, Gibert Lamadrid María del Pilar. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2016 Dic [citado 2022 Feb 27]; 32(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192016000400019&lng=es.
24. Sepúlveda Carrillo, Gloria; Rojas Cifuentes, Lisset; Cárdenas Jiménez, Olga; Guevara Rojas, Elsy; Castro Herrera, Adriana. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en versión al español en población colombiana. (Citado el 20 de diciembre 2015). Disponible en: http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_versi_on_espanol_poblacion_colombiana.pdf

25. Castro Ramírez, Claudia Susana; Moreno Rodríguez, Claudia René; Paredes Sales, Harold Davis. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro De Salud San Juan, año 2016. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. Amazonas 2019. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

26. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación. Sexta edición*. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.

TITULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACIÓN
Satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022	¿Qué relación existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022	<p>Identificar la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud,</p>	<p>General: Ho: No existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.</p> <p>Específicos: Ho: No existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022. H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel técnico, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.</p>	Satisfacción del paciente	<p>PROFESIONALISMO</p>	<p>Habilidad</p> <p>Respeto a la privacidad de los usuarios</p> <p>Servicio rápido y oportuno</p> <p>Atención individualizada</p> <p>Atención con inexistencia de peligros, riesgos</p> <p>Otorgar un entorno seguro al paciente</p> <p>Personal correctamente uniformado</p>	<p>Población: Constituida por 90 pacientes del Centro de Salud Lamud en el momento del egreso durante el mes de junio del 2022.</p>	<p>Tipo de investigación: Es de tipo descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>Nivel: Es de nivel básico.</p> <p>Enfoque: es de tipo Cuantitativo.</p>
					<p>CONFIANZA</p>	<p>Amabilidad</p> <p>Confidencialidad</p> <p>Cordialidad</p>			

		Amazonas 2022.	<p>Ho: No existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.</p> <p>H1: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel humano, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.</p>		EDUCACIÓN DEL PACIENTE	<p>Explicación del tratamiento en casa</p> <p>Claridad sobre sus cuidados</p> <p>Cuidados en el hogar</p>		
		Identificar la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.	<p>Ho: No existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.</p> <p>Ho: existe relación entre la satisfacción del paciente hospitalizado a la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel entorno, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022.</p>	Calidad de atención	Nivel técnico	<p>Conocimientos eficientes</p> <p>Competencia técnica</p> <p>Accesibilidad y seguridad</p>		
	Nivel humano				<p>Cortesía e empatía</p> <p>Comunicación</p> <p>Seguridad</p>			
	Nivel entorno				<p>Organización del espacio</p> <p>Libre de riesgos</p> <p>Comodidad</p> <p>Continuidad</p>			

Anexo 2: Matriz operacional

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción del paciente	Hildegard Peplau y su Modelo de Relaciones Interpersonales, en el cual la teorista nos refiere que la enfermería es un proceso interpersonal, terapéutico y significativo; lo que refiere a un proceso interpersonal entre un enfermo y quien responde a la ayuda en este caso el enfermero. ¹⁹	La satisfacción del paciente es la respuesta actitudinal que se producen en los pacientes del Centro de salud Lamud, fue establecido bajo la escala de nivel de aceptabilidad del paciente, como es: - Satisfecho(67 – 75) - Poco satisfecho (58 – 66) - Insatisfecho (48 – 57)	PROFESIONALISMO	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad - Respeto a la privacidad de los usuarios - Servicio rápido y oportuno - Atención individualizada - Atención con inexistencia de peligros, riesgos - Otorgar un entorno seguro al paciente - Personal correctamente uniformado 	Ordinal
			CONFIANZA	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Confidencialidad - Cordialidad 	
			EDUCACIÓN DEL PACIENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación del tratamiento en casa - Claridad sobre sus cuidados - Cuidados en el hogar 	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Calidad de atención del profesional de enfermería	Según Donabedian, La calidad se mide en función de los resultados que espera el paciente por parte de quien lo atiende, por tanto Donabedian reconoce lo importante de lo que percibe el paciente en función de quien lo atiende. ²¹	Es la calidad de cuidado que se brinda a los pacientes del Centro de salud Lamud, para la valoración de calidad de atención se consideraron los siguientes valores: <ul style="list-style-type: none"> - Bueno (67 – 78) - Regular (55 – 66) - Malo (42 – 54) 	Nivel técnico	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos eficientes - Competencia técnica - Accesibilidad y seguridad 	Ordinal	
			Nivel humano	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía e empatía - Comunicación - Seguridad - 		
			Nivel entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del espacio - Libre de riesgos - Comodidad - Continuidad 		

Anexo 3: Ficha técnica

Ficha técnica 1

Denominación : Calidad de atención del profesional de enfermería

Confeccionado por : Olenka Gama Matos y Rita Sihui Ortiz (2019)

Ámbito de aplicación : Centro de Salud Lamud-Amazonas

Tiempo : 07 minutos

Forma de Administración : Colectivo

Ficha técnica 2

Denominación : Satisfacción del paciente

Tomado de : Olenka Gama Matos y Rita Sihui Ortiz (2019)

Adaptado : Salcedo (2022)

Ámbito de aplicación : Centro de Salud Lamud-Amazonas

Tiempo : 07 minutos

Forma de Administración : Colectivo

Anexo 4: Instrumentos

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Estimado sr. (a). Soy bachiller en enfermería de la Universidad Cesar Vallejo quien le hace entrega de la siguiente encuesta con la finalidad de conocer la relación que existe entre la satisfacción del paciente hospitalizado y la calidad de atención del profesional de enfermería al egreso del mismo. Su respuesta será de gran ayuda para mejorar y plantear estrategias de mejora.

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. Le parezca correcta.

- a) Posee 5 alternativas de respuesta
- b) Alternativas enumeradas del 1 al 5
- c) 1 es la menor calificación con relación de la interrogante y 5 es la mayor calificación.
- d) Seleccionar únicamente una respuesta por cada interrogante.

Agradezco de antemano el tiempo que brindará para responder. Los datos serán anónimos y confidenciales, así mismo comunicarles que estos serán utilizados para fines únicamente de la investigación. Gracias.

Estado civil

a) Viudo b) Divorciado c) Casado d) Soltero

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: 18 a 30 () 31 a 40 () 41 a 50 () 51a 60 más () más de 61()

Grado de Instrucción:

Lugar de Procedencia:

Sin estudios ()

Urbano ()

Rural ()

Primaria ()

Secundaria () Superior ()

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA						
TÉCNICA		1	2	3	4	5
1	El conocimiento de la enfermera le transmitió confianza					
2	Usted recibió una atención de calidad y calidez de la enfermera					
3	La enfermera aplicó el lavado de manos antes y después de atenderlo					
4	Se sintió seguro con los cuidados que le brindó la enfermera					
5	La enfermera le explicó sobre los exámenes y procedimiento que se le iba a realizar					
HUMANA		1	2	3	4	5
6	La enfermera le saludó y trató por su nombre					
7	La enfermera se mostró comprensiva y lo escuchó					
8	La enfermera le brindó un trato amable					
9	La enfermera le brindó apoyo emocional					
10	La enfermera acudió oportunamente al llamado					
11	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas durante su hospitalización					
12	La enfermera mantuvo su privacidad					
ENTORNO		1	2	3	4	5
13	El profesional de enfermería mostró interés por la higiene y el orden					
14	Su unidad donde estuvo hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza					
15	La enfermera le hizo participar en su autocuidado					
16	La enfermera mostró a usted interés y preocupación por el confort y reposo					
17	La enfermera le orientó a usted y familia sobre la importancia de su deambulación					
18	La enfermera le orientó a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa					
19	La enfermera le enseñó a usted y familiar como debe tomar su medicamento en casa					

ESCALA Y VALORES: 1: Totalmente en desacuerdo, 2: Acuerdo, 3: Indeciso, 4: Desacuerdo 5: Totalmente de acuerdo

DIMENSIONES (19 ITEMS)

D1: TECNICA

Conocimientos eficientes (2 ítems: 1,5)

Accesibilidad y Seguridad (2 ítems: 2,4)

Competencia técnica (1 ítem: 3)

D2: HUMANA

Cortesía e empatía (5 ítems: 6, 7, 8, 9,10)

Comunicación (1 ítem: 11)

Seguridad (1 ítem: 12)

D3: ENTORNO

Organización del espacio (2 ítems: 14,15)

Libre de riesgo (1 ítem: 15)

Comodidad (1 ítem: 16)

Continuidad (3 ítems: 17, 18,19)

Variable Satisfacción del Paciente

ESCALA Y VALORES: 1. Nunca, 2. Algunas veces, 3. Siempre,

En base a lo señalado, sírvase responder a las siguientes interrogantes, no sin antes

agradecerle por su participación

SATISFACCION DEL PACIENTE		Escala		
	Profesionalismo	1	2	3
01	¿La enfermera mostró habilidad al asistir al médico en los procedimientos que se le realizaron?			
02	¿El personal de enfermería llegó a cumplir con todo lo acordado a tiempo?			
03	¿Se sintió seguro con la atención que recibió por parte de la enfermera?			
04	¿La enfermera durante su atención respetó su privacidad?			
05	¿La enfermera le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
06	¿La enfermera lo trató con amabilidad durante su hospitalización?			
07	¿La atención en el estar de enfermería fue rápida?			
08	¿El personal de enfermería le otorgó cuidados con prontitud?			
09	¿El personal de enfermería se dio el tiempo de explicarle el tratamiento que se le otorgó?			
10	¿La enfermera le mostró interés para solucionar su molestia que se le presentó durante su atención?			
11	¿El personal de enfermería le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas sobre su problema de salud?			
12	¿Cuándo sintió la necesidad de platicar sus problemas pudo acudir a la enfermera?			

13	¿La enfermera tuvo paciencia para atender a los pacientes?			
14	¿La enfermera que le atendió conocía de lo que hablaba en relación con su cuidado?			
15	¿La enfermera al momento de atenderlo se encuentra correctamente uniformada?			
Confianza				
16	¿La enfermera fue amable en su trato con usted?			
17	¿La enfermera tuvo confidencialidad de su diagnóstico durante su atención?			
18	¿La enfermera fue comprensiva al escuchar sus problemas?			
19	¿La enfermera fue cordial en su atención con usted?			
20	¿Me sentí en confianza para hacerle preguntas a la enfermera?			
Educación al paciente				
21	¿La enfermera me explicó sobre las actividades físicas a realizar en casa?			
22	¿La enfermera me brindó información sobre el tratamiento a seguir en casa?			
23	¿La enfermera me explicó sobre la alimentación que debo consumir?			
24	¿La enfermera le explicó en un lenguaje sencillo y fácil de entender?			
25	¿La enfermera le informó sobre los cuidados en su casa?			

DIMENSIONES (25 ITEMS)

D1: PROFESIONALISMO

Habilidad (1 ítem: 1)

Respeto a la privacidad de los usuarios (1 ítem: 4)

Servicio rápido y oportuno (6 ítems: 2,3, 5, 6, 7, 8)

Atención individualizada (4 ítems: 9, 10, 11,12)

Otorgar un entorno seguro al paciente (2 ítems: 13,14)

Personal correctamente uniformado (1 ítem: 15)

D2: CONFIANZA

Amabilidad (1 ítem: 16)

Confidencialidad (1 ítem: 17)

Cordialidad (3 ítems: 18, 19, 20)

D3: EDUCACION AL PACIENTE

Explicación del tratamiento en casa (2 ítems: 21, 22)

Claridad sobre sus cuidados (1 ítem: 24)

Cuidados en el hogar (2 ítems: 23, 25)

Anexo 5: Consentimiento informado

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Solicito su colaboración para realizar esta investigación, soy la bachiller Acuña Salcedo, Marina Petronila, y en esta oportunidad solicito su colaboración llenando esta encuesta con sinceridad, a través de su respuesta se medirá la satisfacción del paciente y la calidad de atención del profesional de enfermería. La información que se recolecte servirá para poder desarrollar esta investigación y es completamente confidencial.

Cuestionario:

- SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
- CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Por lo cual Yo voluntariamente acepto participar en el estudio Que he entendido y estoy satisfecho, otorgo mi consentimiento para que sea realizada la encuesta a mi persona

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAYDA MARY TUESTA RIOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción del Paciente Hospitalizado a la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería, Centro de Salud Lamud, Amazonas 2022", cuyo autor es SALCEDO ACUÑA MARINA PETRONILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Octubre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAYDA MARY TUESTA RIOS DNI: 08503795 ORCID: 0000-0002-6486-4882	Firmado electrónicamente por: PTUESTAR el 21-11- 2022 15:59:43

Código documento Trilce: TRI - 0436152