

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
HOSPITALIZADOS ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA. HOSPITAL II - E SIMÓN BOLÍVAR -
CAJAMARCA, 2024

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

Bach. MARIBEL CULQUI VARGAS

ASESORA:

Dra. MARÍA ELENA BARDALES URTEAGA

Cajamarca - Perú

2024

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: **Maribel Culqui Vargas**

DNI: **71136854**

Escuela Profesional/Unidad UNC: **ESCUELA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**
2. Asesor: **Dra. MARÍA ELENA BARDALES URTEAGA**

Facultad/Unidad UNC: **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD - UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**
3. Grado académico o título profesional al que accede:
 - a. Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 - b. Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 - a. Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 - b. Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL II - E-SIMÓN BOLÍVAR - CAJAMARCA, 2024
6. Fecha de evaluación del software antiplagio: **28/8/2024**
7. Software antiplagio: **TURNITIN** **URKUND (OURIGINAL) (*)**
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **18%**
9. Código Documento: **oid: 3117:376457446**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO **PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO**

Cajamarca, 3/9/2024



* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by
MARIBEL CULQUI VARGAS
Todos los derechos reservados

FICHA CATALOGRÁFICA

CULQUIM. 2024. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería. Hospital II - E Simón Bolívar - Cajamarca, 2024/
Maribel Culqui Vargas/54 páginas.

Asesora:
Dra. María Elena Bardales Urteaga

Disertación académica para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería
- UNC 2024.

HOJA DE JURADO EVALUADOR

TÍTULO DE LA TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS
ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL II - E
SIMÓN BOLÍVAR - CAJAMARCA, 2024”**

AUTORA: Bach. MARIBEL CULQUI VARGAS

ASESORA: Dra. MARÍA ELENA BARDALES URTEAGA

JURADO EVALUADOR



.....
Dra. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA

PRESIDENTE



.....
Dra. MARTHA VICENTA ABANTO VILLAR

SECRETARIA



.....
M.Cs. DELIA MERCEDES SALCEDO VÁSQUEZ

VOCAL



Universidad Nacional de Cajamarca
 "Norte de la Universidad Peruana"
 Fundada por Ley 14015 del 13 de Febrero de 1962
Facultad de Ciencias de la Salud

Av. Atahualpa 1050

Teléfono/ Fax 36-5845



MODALIDAD "A"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA

En Cajamarca, siendo las 8:00 am del 13 de Agosto del 2024, los integrantes del Jurado Evaluador para la revisión y sustentación de la tesis, designados en Consejo de Facultad a propuesta del Departamento Académico, reunidos en el ambiente Auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Cajamarca, dan inicio a la sustentación de tesis denominada: Nivel de Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados Atendidos por el Personal de Enfermería. Hospital S.S.E Simón Bolívar - Cajamarca, 2024.

del (a) Bachiller en Enfermería:
Maribel Pulqui Vargas

Siendo las 10:00 am del mismo día, se da por finalizado el proceso de evaluación, el Jurado Evaluador da su veredicto en los siguientes términos: APROBADA, con el calificativo de: 17, con lo cual el (la) Bachiller en Enfermería se encuentra APTA para la obtención del Título Profesional de: **LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA.**

Miembros Jurado Evaluador		Firma
Nombres y Apellidos		
Presidente:	<u>Dolores Evangelina Chávez Cabrera</u>	<u>[Firma]</u>
Secretario(a):	<u>Martha Vicenta Abanto Villar</u>	<u>[Firma]</u>
Vocal:	<u>Delia Mercedes Salcedo Vázquez</u>	<u>[Firma]</u>
Accesitaria:	-	
Asesor (a):	<u>María Elena Gardes Unteaga</u>	<u>[Firma]</u>
Asesor (a):	-	

Términos de Calificación:
 EXCELENTE (19-20) MUY BUENO (17-18) BUENO (14-16)
 REGULAR (12-13) REGULAR BAJO (11) DESAPROBADO (10 a menos)

DEDICATORIA

A Dios por darme sabiduría, fuerza e inteligencia para poder continuar en este arduo camino. Gracias a su infinito amor, he aprendido a tener triunfos, momentos difíciles que me han enseñado a valorar cada día más la vida.

A mis padres RICARDO y JUANITA con todo cariño y amor que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme, por darme un hogar lleno de amor y sobre todo por aprender muchas cosas de ellos.

A mis hermanos RONALD, LUCY y ERIKA que siempre estuvieron listos para brindarme su ayuda, y siempre están cuando los necesito.

Maribel

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien me brinda la sabiduría necesaria, sin él la realización del presente proyecto de investigación no hubiese sido posible

A mi asesora Dra. María Elena Bardales Urteaga, por la dedicación, apoyo brindado y por el respeto a mis sugerencias e ideas, sobre todo por la dirección y el rigor que me ha facilitado, así como también por la confianza ofrecida desde el comienzo de la elaboración de mi trabajo de investigación.

Al Dr. Rommel Cerda Gonzáles, director del Hospital II - E Simón Bolívar, por permitirme recopilar toda información necesaria para poder llevar con éxito esta investigación.

Maribel

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
LISTA DE TABLAS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Justificación	5
1.4. Objetivos	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes del estudio	7
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Glosario	20
2.4. Hipótesis	20
2.5. Variables	21
CAPÍTULO III	22
DISEÑO METODOLÓGICO	22
3.1. Diseño y tipo de estudio	22
3.2. Población de estudio	22
3.3. Criterios de inclusión y exclusión	22
3.4. Unidad de análisis	23
3.5. Marco muestral	23
3.6. Muestra o tamaño muestral	23
3.7. Selección de la muestra o procedimiento de muestreo	24
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.9. Procesamiento y análisis de datos	26
3.10. Consideraciones éticas y rigor científico	26
CAPÍTULO IV	28
4.1. Resultados, Análisis y Discusión	28
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	44

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Factores sociodemográficos de los pacientes hospitalizados atendidos por el Personal de Enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.	28
Tabla 2: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el Personal de Enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.	30
Tabla 3: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el Personal de Enfermería en la dimensión humana del Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.	31
Tabla 4: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el Personal de Enfermería en la dimensión técnica del Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.	33
Tabla 5: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el Personal de Enfermería en la dimensión entorno del Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.	34

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal; con una muestra de 182 pacientes. Se obtuvo como resultados que 70,9 son de sexo masculino; 29,1 de género femenino; 43,4% tienen de 18 a 30 años; 29,7 % tienen superior técnico; 40,7% son convivientes; asimismo, en relación al nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión humana es alto, 74,2%; dimensión técnica alto, 74,4% y dimensión entorno alto, 64,8%. Concluyendo: que los pacientes hospitalizados tienen un nivel de satisfacción alto acerca de la atención que reciben por el profesional de enfermería.

Palabras clave: Satisfacción, enfermería, dimensión humana, dimensión técnica, dimensión entorno y calidad de atención.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of satisfaction of hospitalized patients cared for by the nursing staff at Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024. The study was quantitative, descriptive, cross-sectional; with a sample of 182 patients. The results were that 70.9 are male; 29.1 female; 43.4% are between 18 and 30 years old; 29.7% have a technical degree; 40.7% are cohabitants; Likewise, in relation to the level of patient satisfaction in the human dimension, it is high, 74.2%; high technical dimension, 74.4% and high environmental dimension, 64.8%. Concluding: that hospitalized patients have a high level of satisfaction about the care they receive from the nursing professional.

Keywords: Satisfaction, nursing, human dimension, technical dimension, environmental dimension and quality of care.

INTRODUCCIÓN

La labor del profesional de enfermería depende principalmente de su actuar diario, de los conocimientos y del apoyo del equipo multidisciplinario para mejorar la atención brindada hacia los pacientes, ya que, al llegar a los servicios de salud, necesitan una atención de calidad; eso va a depender de varios esfuerzos en conjunto para crear una mejora confiable y sostenible en la atención brindada. Además, se necesita conocer los factores humanos (cómo las personas interactúan con los procesos, personal y entorno) y las herramientas previstas para así conseguir una posible mejora. De tal manera, el presente estudio de investigación es importante debido a que la obtención de resultados nos va a permitir que sigamos mejorando con respecto a la calidad de atención, del mismo modo servirá a futuros profesionales para que sigan investigando, profundizando sobre el tema y fortalecer la función que cumple.

Tiene como objetivo principal, determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024. Seguidamente de sus objetivos específicos: a) determinar los factores sociodemográficos de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024; b) identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en la dimensión humana del Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024; c) identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en la dimensión técnica en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024 y d) identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en la dimensión entorno en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024.

El estudio es importante, toda vez que la satisfacción de los pacientes es crucial para evaluar la calidad de los servicios de enfermería, según la teoría de la satisfacción del cliente, investigaciones sobre este tema son socialmente relevantes, ya que este tema influye en la reputación del hospital y la confianza de la comunidad, así como en la adherencia al tratamiento y la continuidad de la atención médica. Por ello, desde una perspectiva personal, como profesional de enfermería, la satisfacción de los pacientes es una prioridad, ya que refleja la calidad de trabajo y brinda gratificación personal; ya que

ver a los pacientes satisfechos es motivador y estimula a seguir mejorando y creciendo en la profesión, debido a que la satisfacción del paciente es un indicador importante de calidad en la atención médica, con impacto en los resultados clínicos y la eficiencia del sistema de salud. La metodología utilizada en este estudio fue de un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. La técnica de investigación fue la encuesta y la herramienta de recolección de datos fue un cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de 182 pacientes. Está organizado en cuatro capítulos:

CAPÍTULO I: Aborda el problema de investigación, constituido por el planteamiento del problema de investigación, formulación del problema, los objetivos (general y específicos) y justificación.

CAPÍTULO II: Describe al marco teórico, que consta del desarrollo de los antecedentes del estudio (internacionales, nacionales y locales), bases teóricas, glosario, hipótesis (no presenta por ser trabajo descriptivo), variables (operacionalización de variables).

CAPÍTULO III: Expone la metodología de la investigación, incluye diseño y tipo de estudio, población, criterios de inclusión y exclusión, unidad de análisis, marco muestral, muestra o tamaño muestral, selección de la muestra o procedimiento de muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos (técnica, instrumento, validez y confiabilidad del instrumento, proceso de recolección de datos), procesamiento y análisis de datos (procesamiento, análisis, consideraciones éticas y rigor científico).

CAPITULO IV: Muestra de manera organizada los resultados, análisis y discusión, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”; ofrecer calidad en salud significa poner a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructuras y materiales con tal de poder dar la máxima calidad posible; se mide por el grado de satisfacción del paciente ante cualquier episodio de enfermedad o ingreso en un centro hospitalario (1).

En el mundo, en diferentes áreas de atención de la salud, los pacientes hospitalizados perciben una atención especialmente por parte del personal de enfermería que muchas veces lo declaran como insuficiente y que posteriormente lo divulgan a otras personas como tal; sin tener en cuenta las funciones complejas que desarrollan. El número de enfermeros según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es de 13,8 por cada 10000 habitantes, por lo que no se cumple la dotación de personal de enfermería que debería ser asignado, ya que, tendría que ser de al menos 23 por cada 10000 pacientes. Esto refleja en muchos casos como una atención deficiente y una insatisfacción personal. Además, dicho profesional se enfrenta a una demanda creciente en los diferentes servicios en donde ameritan una rápida, eficaz y oportuna atención (2).

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en los países de ingresos altos, el 10% de pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria, y cabe prever que 7 de cada 100 hospitalizados pueden contraer una infección relacionada con la atención sanitaria. Del mismo modo atribuye entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales a la atención de calidad deficiente en los países de

ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países (1).

En un centro de salud en el estado de Sonora, México, se pudo evidenciar que el personal de enfermería no otorgaba una atención adecuada a los pacientes, esto debido al ritmo de trabajo de cada uno de estos profesionales y los pocos beneficios recibidos por su trabajo realizado. Los horarios de estos trabajadores eran muy rotativos, lo cual hace que estos no tengan un horario fijo, y por lo tanto entra en juego el estrés laboral, lo que en consecuencia trae un mal desempeño en sus funciones y una insatisfacción por parte de las personas atendidas (3).

Asimismo, en un hospital público de Ecuador se pudo evidenciar deficiencias en la atención a los pacientes por parte del personal de enfermería. Los pacientes señalan que estos trabajadores no son empáticos, ya que en muchas ocasiones han tenido que esperar demasiado tiempo para ser atendidos y lo peor es que cuando llega su turno para su atención, se nota un desgano por parte del personal de enfermería. Los pacientes no encuentran mucha confiabilidad en esta institución pública hospitalaria, por lo que su reputación no es muy buena que se diga y los que se atienden en este lugar no se encuentran satisfechos. Sin embargo, no todo es malo, ya que este hospital cuenta con la tecnología necesaria, y los trabajadores están en capacidad para darle una utilización correcta (4).

A nivel nacional, el Ministerio de Salud en el año 2022, señaló que los principales problemas respecto a la satisfacción de los pacientes en los centros de salud del Perú son, el escaso recurso humano y el déficit presupuestal. Esto de por sí desencadena más problemas como el incumplimiento de horarios por parte de los trabajadores, falta de médicos especialistas, falta de insumos médicos, mala infraestructura, mala atención, etc. (5).

En el plano local, el Instituto Nacional de Economía señala que la cobertura del personal médico en Cajamarca es preocupante, puesto que por cada 10000 habitantes se tiene 7,6 médicos, siendo el promedio necesario, 29,4 médicos por la cantidad de personas referidas. En tal sentido, la satisfacción de los usuarios de los centros de salud y hospitales se encuentra en un nivel bajo, debido a que la cantidad

de profesionales de la salud no se abastecen con tantos pacientes, y mucho menos pueden otorgarles un servicio de calidad como debería ser (6).

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar - Cajamarca, 2024?

1.3. Justificación

Desde una perspectiva teórica, la satisfacción de los pacientes de los centros de salud es un aspecto importante para evaluar la calidad de los servicios de enfermería. Según la teoría de la satisfacción del cliente, cuando los pacientes de los centros de salud perciben que sus necesidades y expectativas son satisfechas, tienen una mayor probabilidad de sentirse satisfechos y tener una buena imagen de la institución depende de la calidad de la atención recibida al usuario, la comunicación efectiva con el Personal de Enfermería, la empatía y el trato humano, entre otros factores.

La investigación tiene una relevancia social significativa, puesto que es un indicador clave de la calidad de la atención médica y puede influir en la reputación de un hospital y la confianza de la comunidad en sus servicios; ya que esta puede afectar la adherencia al tratamiento y la continuidad de la atención médica, lo que a su vez puede tener un impacto en los resultados de salud y la eficiencia del sistema de atención médica.

Dicho estudio es importante para la población y el personal de enfermería, ya que tendrá como propósito incentivar y dar a conocer acerca de la importancia de la satisfacción y calidad de atención por parte de dichos profesionales.

Es útil y su alcance aportará conocimientos para que las asignaturas tengan como principio el cuidado humanizado, promoviendo procesos de mejora en la formación de enfermeros (as) enfatizando en la concientización de un ejercicio profesional óptimo y humanizado que garantice un cuidado de enfermería de calidad, respaldado por un cuidado cálido y ético (7).

Es factible en principio porque se presenta una problemática de interés social, asimismo porque cuenta con los recursos humanos y materiales para realizarlo, la investigadora asumió los gastos logísticos, económicos, metodológicos y el tiempo que demandará la ejecución del proyecto, también se tiene libre accesibilidad al Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, lo que permitirá que se realice y facilite la investigación.

Los resultados obtenidos en la presente investigación servirán como fuente bibliográfica para otras investigaciones similares y afines.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar los factores sociodemográficos de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024.

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en las siguientes dimensiones: humana, técnico y entorno del Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacionales

Leyes, Solange. (Ecuador, 2021), en su investigación “Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael”, tuvo como objetivo Analizar la Calidad de Atención del Personal de Enfermería en el servicio y su relación con el Grado de Satisfacción en la Atención del usuario que asiste a la Emergencia del Centro de Salud Tipo C de San Rafael. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 97 usuarios del Centro de Salud mencionado. Los resultados de la investigación fueron que el 88% de los usuarios señalan que, en el aspecto técnico, los enfermeros tienen un nivel alto de profesionalidad, sin embargo, un 3% lo califica como medio y un 9% bajo. Asimismo, un nivel alto en el aspecto humano (66%) ya que el trato es bueno, pero un 33% lo ve en un nivel medio, y un 1% en un nivel bajo. Un 100% de los usuarios señala tener un buen confort en el ambiente del centro de salud respecto al entorno. Se concluye que la satisfacción de los usuarios con la atención del Personal de Enfermería es buena (8).

Hernández, L; León, C; et al. (Cuba, 2021), en su estudio “Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García”, el objetivo fue identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 195 usuarios de la clínica mencionada. Los resultados arrojaron una satisfacción alta con respecto a la capacidad de respuesta del Personal de Enfermería (media=6,59), asimismo, una alta

empatía (media=6,61) y un nivel alto de seguridad (media=6,63). Se concluye que el nivel de percepción de la satisfacción del usuario fue mayor que la expectativa que tenía frente a la calidad de servicio del personal de enfermería de la Clínica Central Cira García (9).

Franco, Alison. (Ecuador, 2019), en su investigación “Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A.”, cuyo objetivo fue determinar el efecto de la calidad en la atención en la satisfacción de los pacientes de Mediglobal S. A. respecto al personal de enfermería para el desarrollo de estrategias de mejora en las dimensiones de la atención de enfermería. Se basó en un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 120 usuarios del centro de salud mencionado. Los resultados señalan que el nivel de calidad de atención es alto (79%) y el nivel de satisfacción es también alto (81%), destacando las dimensiones competencias técnicas también en nivel alto (87%) y la capacidad apoyo afectiva siendo alta también (80%). Se concluye que calidad de atención se relaciona de forma directa con la satisfacción de los usuarios (10).

Amed, J; Villareal, Gloria; et al. (Colombia, 2019), en su investigación “Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana”, tuvo como objetivo evaluar la calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 123 pacientes de las instituciones de salud de Sincelejo. Los resultados del estudio fueron que los encuestados señalaron que la dimensión seguimiento y monitoreo tiene un nivel alto (73,2%), sin embargo, la dimensión se anticipa tiene un nivel regular (56,1%). Se concluye que la satisfacción de los usuarios es regular obteniendo un porcentaje del 62% (11).

Suarez, L. (Cuba. 2019), en su investigación “Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos”, el objetivo fue identificar el nivel de Satisfacción de los usuarios de los consultorios médicos de Colón. Se basó en un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 480 usuarios de los consultorios médicos de Colón. Los resultados arrojan que, respecto al tiempo de espera para la atención de los procedimientos de enfermería, el 79,1% está satisfecho, el 14,1% está parcialmente satisfecho y el 6,8% está insatisfecho. Por otra parte, respecto a la atención recibida por parte del personal de enfermería, el 85,6% se encuentra satisfecho, el 12% está parcialmente satisfecho y el 2,2% está insatisfecho. Se concluye que el nivel promedio de satisfacción de los usuarios con el personal de enfermería es alto (12).

2.1.2. Nacionales

Méndez, Lina. (Lima, 2021), en su estudio “Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por el personal de enfermería del Centro de Salud Moyopampa, Lima. Se basó en un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 45 usuarios del centro de salud mencionado. Los resultados arrojaron que, respecto a la dimensión humana, el 82,2% de los usuarios se encuentran satisfechos y el 17,8% poco satisfechos. Respecto a la dimensión técnica, el 80% se encuentran satisfechos y el 20% poco satisfechos. Y finalmente en la dimensión entorno, el 60% se encuentran satisfechos y el 40% poco satisfechos. Se concluye que, de manera global, el 66,7% se encuentran satisfechos y 33,3% se encuentran poco satisfechos (13).

Tello, W. (Lima. 2021). En su investigación “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un Centro de Salud, Lima”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de un centro de salud, respecto a la atención recibida por los

enfermeros. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 40 usuarios de los servicios de enfermería. En los resultados se halló que el 70% de los usuarios fueron mujeres y el 30% tienen un nivel educativo superior. También se encontró que hay un nivel de satisfacción medio (30,8%), respecto a la dimensión humana (amabilidad, respeto, educación, capacidad de escucha). Se encontró también un nivel de satisfacción alto (46,1%) para la dimensión técnica (oportuno, continuo y seguridad) y un nivel de satisfacción bajo (23,1%) respecto al entono (comodidad, integralidad, privacidad). Se concluye que en él se tiene un nivel de satisfacción medio por parte de los usuarios respecto a la atención recibida de los enfermeros(as) (14).

Hinostroza, Lizeth. (Ayacucho, 2019), en el estudio “Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno”, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 90 usuarios del hospital referido. Los resultados fueron que, respecto al aspecto humano, el 38,6% está satisfecho, el 32,9% esta medianamente satisfecho y el 28,6% insatisfecho. Y, con relación al aspecto técnico, el 20% se encuentra satisfecho, el 60% medianamente satisfecho y el 20% insatisfecho. Se concluye que la mayoría de los usuarios (55,7%) están medianamente satisfechos con la atención de los enfermeros, 28,6% están satisfechos y solo un 15,7% insatisfechos (15).

Ayala, Katerin. (Piura, 2019), en la investigación “Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II - 2 Sullana”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II - Sullana. Se basó en un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 200 pacientes adultos del

hospital mencionado. Los resultados refieren que respecto a la dimensión trato humano, el 60,5% de usuarios tiene una satisfacción media, el 32% una satisfacción baja y un 7,5% una satisfacción alta. Respecto a la dimensión cuidados estandarizados, el 60% tienen una satisfacción media, el 35% una satisfacción baja y solo el 5% una satisfacción alta. Se concluye que el 54,5% de los usuarios atendidos por los enfermeros tiene una satisfacción baja, un 40% una satisfacción media y solo un 5% una satisfacción alta (16).

Asencios, Vanesa. (Lima, 2019), en la investigación “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Javier Prado”, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por el personal de enfermería de la Clínica Javier Prado. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo. La muestra estuvo conformada por 144 usuarios de la clínica mencionada. Los resultados arrojaron que, respecto a la dimensión explica y facilita en la atención, el 82,6% de los usuarios tiene un nivel alto de satisfacción y un 17,4% un nivel medio. Respecto al confort del entorno, se tuvo a un 84% con un nivel alto de satisfacción y a un 16% con nivel medio de satisfacción. Y respecto al profesionalismo, se tuvo a un 70,8% con un nivel alto de satisfacción y a un 29,2% con un nivel medio de satisfacción. Se concluye que la satisfacción de los usuarios de manera global es alta con un 89,6% (17).

2.1.3. Locales

Cruzado, Isabel y Malaver, Karol. (Cajamarca, 2022), en el estudio “Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de usuario externo en el centro de salud la Tulpuna. Cajamarca - Perú”, el objetivo fue identificar la relación de la calidad de atención del Personal de Enfermería con el Nivel de Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Tulpuna. Se basó en un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 218 usuarios de este centro de salud. Los resultados fueron que la calidad

de la atención es catalogada como buena en un 58,7% y regular en 41,3% por los usuarios. Asimismo, 52,8% de estos se muestran muy satisfechos y el 47,2% satisfechos. Se concluye que se tiene un nivel medio de satisfacción por parte de los usuarios atendidos por el Personal de Enfermería (18).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción

Proviene del latín *satisfactio*, compuesta por las voces *satis* (“bastante” o “suficiente”) y *facere* (“hacer”), por lo que puede entenderse como “hacer lo necesario” o “hacer lo suficiente”. Definida como la sensación de placer y bienestar que experimenta una persona cuando ha logrado cumplir un deseo o cubrir una necesidad, generando una sensación de sosiego y bienestar; implica una experiencia racional o cognoscitiva, percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio (19). Además, se puede experimentar en diferentes ámbitos de la vida, como en las relaciones personales, el trabajo, el consumo de productos o servicios, y en general, en cualquier situación que involucre la interacción entre un individuo y su entorno (20).

2.2.2. Nivel de satisfacción

El nivel de satisfacción como un estado emocional que refleja la medida en que las necesidades y deseos de una persona están siendo cumplidos por una experiencia, producto o situación específica; puede variar dependiendo de diversos factores como las expectativas previas, las experiencias pasadas y las percepciones individuales (21). Es la evaluación subjetiva que una persona realiza sobre su bienestar emocional y su grado de contentamiento con respecto a diferentes aspectos de su vida, como el trabajo, las relaciones personales o el tiempo libre (22).

2.2.3. Satisfacción del paciente

Es un concepto clave en la evaluación de servicios y unidades de información. Está estrechamente relacionada con la calidad y la satisfacción del paciente. Esta se puede medir en función de la respuesta a preguntas sobre la calidad del servicio, el cumplimiento de sus necesidades y expectativas y la facilidad de uso. Los datos recopilados a través de encuestas, entrevistas e investigaciones de campo pueden proporcionar una idea clara sobre los niveles de satisfacción de estos (23). Además, factores como el entorno del paciente, factores personales y la naturaleza de los sistemas y servicios de información disponibles también influyen en su satisfacción. La accesibilidad y disponibilidad de los sistemas de información también desempeñan un papel importante en la satisfacción del paciente (24).

2.2.4. Satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería

Se refiere a la medida en la que las expectativas de los pacientes son cumplidas por parte de los profesionales de enfermería; incluye aspectos como la calidad de la atención recibida, el trato y la comunicación con el personal de enfermería, la disponibilidad de medicamentos y suministros, y el tiempo de espera. Cuando los pacientes se sienten satisfechos con la atención de enfermería, esto puede indicar que sus necesidades de salud han sido atendidas de manera efectiva y que han experimentado un nivel adecuado de cuidado y apoyo durante su proceso de atención médica (25).

Es esencial para evaluar la calidad de los servicios de salud y buscar mejoras en el sistema. Los estudios muestran que la satisfacción del paciente puede influir en la adherencia al tratamiento, la continuidad de la atención y la percepción general de la calidad de los servicios de salud. Por tanto, es importante que los profesionales de enfermería se esfuercen por brindar una atención de calidad y calidez, que satisfaga las expectativas y necesidades de los pacientes. Esto implica una comunicación efectiva, empatía, respeto y cuidado personalizado en cada interacción con los

pacientes, así como una gestión eficiente de los recursos y una respuesta oportuna a los problemas de salud (26).

Está vinculada a la calidad de las interacciones entre el personal de enfermería y los pacientes. La satisfacción del paciente está influenciada por factores tales como el nivel de educación, el bienestar emocional, los antecedentes culturales y las expectativas previas. El personal de enfermería tiene un papel importante para garantizar que los pacientes reciban una atención adecuada y se sientan cómodos durante su tratamiento (27).

Para que el nivel de satisfacción de un paciente supere sus expectativas, los enfermeros deben proporcionar cuidados empáticos, respetuosos y comprensivos para promover la satisfacción del paciente. Esto puede incluir escuchar las preocupaciones del paciente, informarles sobre sus tratamientos médicos y responder a sus preguntas de manera clara y comprensible. Además, el personal de enfermería también puede contribuir al bienestar emocional del paciente al proporcionarle un ambiente relajado y tranquilizador para promover una mejor experiencia (28).

La satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería se ha convertido en una prioridad para los profesionales de la salud; ya que este es un indicador para medir la calidad de atención y puede influir en el éxito de los resultados del tratamiento. También es considerado como un aspecto crítico para mejorar la experiencia hospitalaria y garantizar que los pacientes reciban el mejor cuidado posible; ya que el papel del personal de enfermería es muy importante en este sentido, ya que son responsables directos del cuidado y atención al paciente (29).

2.2.5. Paciente

Son personas que buscan atención médica en un hospital u otra institución de salud debido a una enfermedad o lesión. Pueden presentar una variedad

de síntomas y afecciones, y buscan la ayuda de médicos y enfermeras para recibir un diagnóstico preciso y un tratamiento adecuado (30); también reciben una atención médica o de enfermería debido a una enfermedad, lesión o condición de salud. Los pacientes pueden ser de cualquier edad, sexo, raza, etnia o condición socioeconómica. Además de proporcionar información verbal, los pacientes también pueden aportar información adicional a través de exámenes físicos, pruebas de diagnóstico e imágenes médicas (31).

2.2.6. Hospital

Es una institución de atención médica que brinda servicios de diagnóstico, tratamiento y cuidado de pacientes enfermos o lesionados; por personal médico y de enfermería capacitado, cuenta con instalaciones y equipos para proporcionar atención médica especializada (32). Un hospital es una institución médica compleja que tiene como objetivo principal proporcionar atención médica y de enfermería a pacientes de todas las edades, tanto de forma internada como ambulatoria (31).

2.2.7. Enfermera(o)

Un enfermero (a) es un profesional de la salud altamente capacitado que brinda atención y cuidado a los pacientes en hospitales, clínicas y otros entornos médicos. Desempeñan un papel crucial en el sistema de atención médica y son responsables de monitorear el estado de los pacientes, administrar medicamentos, realizar procedimientos médicos y brindar apoyo emocional a los pacientes y sus familias (33); como parte del equipo buscan lograr una atención de calidad e integral para los pacientes (31).

2.2.8. Factores sociodemográficos

Se refieren a las características de una población, estos elementos son cruciales para comprender cómo se distribuye la población en una región o país y cómo cambia con el tiempo. Entender los factores demográficos es esencial para tomar decisiones informadas en diversos campos, desde la salud pública hasta la política económica (34).

Estos factores son fundamentales para comprender la dinámica poblacional y sus implicaciones en áreas como la economía, la salud, la educación y la política. Son las variables que describen quiénes conforman una población y cómo están distribuidos, lo que permite comprender su comportamiento y planificar estrategias adecuadas para satisfacer sus necesidades (35).

a. Sexo

El concepto está relacionado a una serie de variantes que conducen a la diferenciación de las especies; es el carácter que se le inserta a una especie de manera específica, estas son las que conocemos como femenino y masculino. A su vez, representa también una tasa poblacional importante, ya que separa a la especie humana en dos, definiendo en cada una tareas y roles distintos (36).

Según el Censo del 2017, realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la población masculina del Perú es 14 millones 450 mil 757 hombres, que representan el 49,2% de la población censada y la población femenina fue 14 millones 931 mil 127 mujeres, es decir el 50,8 % (37).

b. Edad

Es el tiempo de existencia transcurrido desde el nacimiento de un individuo, a su vez se define como cada uno de los períodos en que se considera dividida la vida humana; este es uno de los factores de mayor importancia en la aparición de enfermedades, pues las cambiantes influencias biológicas, o de comportamiento, modifican los tipos de enfermedad a los cuales están expuestas las personas. Por ello, algunas suelen presentarse exclusivamente en un grupo etario en particular, otras ocurren a lo largo de un mayor periodo (38).

Según los datos del Censo 2017, considera los siguientes grupos de edad: población infantil (0 - 14 años), jóvenes (15 - 29 años), adulta joven (30 - 44 años), adulta (45 - 59 años) y adulta mayor (60 y más años de edad).

Indican que la población infantil asciende a 7 millones 754 mil 51, los jóvenes llegan a 7 millones 317 mil 534, la población adulta joven a 6 millones 332 mil 438, adulta a 4 millones 480 mil 285 y por último la población adulta mayor a 3 millones 497 mil 576; en términos porcentuales, la población infantil y los jóvenes representan más de la mitad de la población censada (51,3%) y los adultos mayores representan el 11,9% (37).

c. Grado de instrucción

También considerado como nivel de instrucción de una persona, es definido como el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos. Se distinguen los siguientes niveles: primaria, secundaria, superior técnico, superior universitario y sin estudios. (39)

Según el Censo 2017, revelan que en el país existen 21 millones 627 mil 833 personas de 15 y más años de edad; de este total 1 millón 84 mil 525 (5,0%) no tienen nivel alguno de educación; 40 mil 45 (0,2%) tienen nivel inicial; 4 millones 177 mil 672 (19,3%) lograron estudiar algún grado de educación primaria; 42 mil 416 (0,2%) tienen educación básica especial; 8 millones 926 mil 121 (41,3%) algún año de educación secundaria; 3 millones 97 mil 249 (14,3%) alcanzaron estudiar superior no universitaria y 4 millones 259 mil 805 (19,7%) educación universitaria (37).

d. Estado civil

Es la situación de las personas determinada por sus relaciones de familia, provenientes del matrimonio o del parentesco, que establece ciertos derechos y deberes. Aunque las condiciones pueden variar de un estado a otro, la clasificación de estados civiles más habitual es la siguiente: soltero/a, casado/a, divorciado/a, viudo/a, conviviente, separado/a (40).

Los resultados del Censo 2017, arrojaron que el número de convivientes se ha incrementado progresivamente a 6 millones 195 mil 795 (26,7%); mientras que, el porcentaje de casados/as ha disminuido en forma

acentuada a 25,7%; asimismo, la proporción de viudos/as se incrementó de 3,9% a 4,1% y en la categoría soltera/o se observa un descenso de 0,5 punto porcentual en el mismo periodo, al bajar de 39,0% a 38,5% (37).

2.2.9. Calidad de atención

Es un conjunto de servicios que apoyan a la obtención del diagnóstico y tratamiento, con la finalidad de brindar una atención de excelencia, sin dejar de lado los determinantes de salud del paciente y maximizando las prevenciones de las iatrogenias que se puedan dar para así lograr pacientes satisfechos (41); consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos (42).

2.2.10. Calidad de atención de enfermería

Según Avedis Donabedian refiere que consiste en la importancia de lograr los mejores resultados posibles para el paciente, de manera segura y eficiente, considerando diferentes perspectivas y utilizando un modelo conceptual integral que abarca estructura (recursos y condiciones disponibles para brindar la atención), proceso (actividades y acciones que realizan los profesionales de salud para brindar atención al paciente) y resultado (efectos o consecuencias de la atención médica en la salud del paciente) (43).

2.2.11. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería

a. Dimensión humana

Se refiere a como los usuarios perciben la calidad de la atención y el trato recibido por parte de los profesionales de enfermería. Esto incluye aspectos como la comunicación efectiva, la empatía, el respeto y la atención personalizada en cada interacción con los pacientes (44). Además, se refiere a los aspectos de la atención médica que van más allá de los aspectos técnicos y clínicos y que se centran en la experiencia emocional y psicológica del paciente (45).

b. Dimensión técnica

Se refiere a como los pacientes perciben la calidad de la atención y el tratamiento recibido por los profesionales de enfermería en términos de competencia técnica y habilidades clínicas; incluye la capacidad del personal de enfermería para realizar procedimientos médicos de manera precisa y segura, proporcionar cuidados adecuados según las necesidades del paciente, administrar medicamentos de manera correcta y oportuna, y brindar un manejo eficiente de los equipos médicos (44); es un aspecto crucial de la atención médica que se centra en la competencia del profesional de la salud, la calidad de los procedimientos médicos y la eficacia del tratamiento. Al brindar una atención médica de alta calidad y basada en evidencia, los profesionales de la salud pueden mejorar la satisfacción del paciente y contribuir a una mejor salud y bienestar (46).

c. Dimensión entorno

Se refiere a la percepción y nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la atención y cuidado brindado por el personal de enfermería en términos de respeto a la privacidad, comodidad física y emocional, y protección de la integridad personal. Esto incluye aspectos como la confidencialidad de la información médica, el respeto a la intimidad durante los procedimientos médicos, la disponibilidad de instalaciones adecuadas y cómodas, y la garantía de un entorno seguro y protegido. La satisfacción del paciente en estos aspectos puede influir en la adherencia al tratamiento, la continuidad de la atención y la percepción general de la calidad de la atención médica (47); además es un aspecto importante de la atención médica que se centra en los aspectos físicos y ambientales que rodean al paciente. Al crear un entorno seguro, cómodo y respetuoso, los profesionales de la salud y los gestores de centros de salud pueden mejorar la satisfacción del paciente y contribuir a una experiencia de atención médica más positiva (45).

2.3. Glosario

- **Satisfacción:** se refiere a la medida en la que las expectativas de los pacientes son cumplidas por parte de los Profesionales de Enfermería.
- **Hospital:** es una institución de atención médica que brinda servicios de diagnóstico, tratamiento y cuidado de pacientes enfermos o lesionados.
- **Pacientes:** son personas que buscan atención médica en un hospital u otra institución de salud debido a una enfermedad o lesión.
- **Enfermera(o):** es un profesional de la salud altamente capacitado que brinda atención y cuidado a los pacientes en hospitales, clínicas y otros entornos médicos.
- **Servicio:** consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.
- **Edad:** es el tiempo de existencia transcurrido desde el nacimiento de un individuo.
- **Género:** se refiere al género biológico de las personas, el cual puede ser masculino o femenino.
- **Nivel educativo:** hace referencia al grado de educación formal que una persona ha completado, como la escuela primaria, secundaria, universitaria, etc.
- **Estado civil:** es la condición jurídica de una persona en relación con su situación familiar.

2.4. Hipótesis

No tiene hipótesis por ser trabajo descriptivo.

2.5. Variables

2.5.1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones o categorías	Indicadores o criterios de medición	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición	Técnica e instrumento
Satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería.	Se refiere a la medida en la que las expectativas de los pacientes son cumplidas por parte de los profesionales de enfermería; incluye aspectos como la calidad de la atención recibida, el trato y la comunicación con el personal de enfermería, la disponibilidad de medicamentos y suministros, y el tiempo de espera (25).	Se medirá mediante un cuestionario con la escala de Likert.	Humana	Respeto Información completa Interés manifiesto a la persona Amabilidad Ética	Ítems: 1 al 15 Niveles de baremo N. Alto 56 - 75 N. Medio 36 - 55 N. Bajo 15 - 35	Cualitativa	Ordinal	Técnica: • Encuesta Instrumento: • Cuestionario
			Técnica	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad	Ítems: 16 al 30 Niveles de baremo N. Alto 56 - 75 N. Medio 36 - 55 N. Bajo 15 - 35			
			Entorno	Comodidad Ambientación Limpieza Orden Privacidad	Ítems: 31 al 35 Niveles de baremo N. Alto 19 - 25 N. Medio 12 - 18 N. Bajo 5 - 11			

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño y tipo de estudio

Es de tipo básica y son conocidas también como puras o fundamentales, ya que se centró en el avance científico al expandir el acervo teórico existente, sin buscar directamente aplicaciones prácticas o consecuencias específicas. En tal sentido, la presente investigación fue elaborado con el propósito de comprender el problema investigado, también se estudió el contexto, además se realizó inferencias que ampliaron la base de conocimientos preexistentes (47).

Diseño no experimental de corte transversal, por tanto, no intervinieron en las variables de estudio, tal como se ejecutó en la presente investigación, no se alteró de ninguna manera la variable de estudio, así mismo, se aplicó el instrumento de recolección de datos en un solo momento para su respectivo análisis estadístico (48).

Asimismo, es descriptiva, debido a que fueron descritas las variables y sus dimensiones en función a la información recopilada (49).

3.2. Población de estudio

La población es finita, fue conformado por el promedio mensual de pacientes atendidos en el año 2023 por el Hospital II - E Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca, en este caso 345.

3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión son:

- Pacientes hospitalizados mayores de 18 años atendidos por el personal de enfermería.
- Pacientes hospitalizados orientados en tiempo, persona y espacio en el Hospital II - E Simón Bolívar.

- Pacientes hospitalizados que firmaron el consentimiento informado para participar en la presente investigación del Hospital II - E Simón Bolívar, mayores de edad.

Los criterios de exclusión son:

- Pacientes hospitalizados que no estuvieron orientados en tiempo, persona y espacio en el Hospital II - E Simón Bolívar.
- Pacientes hospitalizados que no firmaron el consentimiento informado para participar en la presente investigación del Hospital II - E Simón Bolívar, mayores de edad.

3.4. Unidad de análisis

Cada paciente hospitalizado atendido en el Hospital II - E Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca.

3.5. Marco muestral

Está constituido por 345, promedio mensual de pacientes hospitalizados en el año 2023 del Hospital II - E Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca.

3.6. Muestra o tamaño muestral

El tamaño muestral se determinó mediante el uso de la siguiente fórmula estadística:

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

Donde:

N = 345

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado = 0,5

q = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado = 0,5

e = Error de estimado aceptado = 0,05

Z = 1.96 (Coeficiente del 95% de confiabilidad)

Reemplazando tenemos: $n = 182$

3.7. Selección de la muestra o procedimiento de muestreo

El muestreo utilizado fue el probabilístico, aleatorio simple; es decir, se captó toda la población, se aplicó la fórmula y todos los participantes tuvieron la probabilidad de ser parte de la investigación (48).

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta, considerada como un método de investigación empleado para recopilar datos e información sobre las opiniones, actitudes, preferencias o comportamientos de un grupo específico de personas (50).

3.8.2. Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario, que es una herramienta de investigación que constó de una serie de preguntas que fueron utilizados para recopilar información relevante de los encuestados. Dichos cuestionarios pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos, de este modo permiten a los investigadores recopilar datos de manera rápida y eficiente (51).

El cuestionario fue elaborado por los autores Marcelo Mallqui y Danny Daniel en su investigación: “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en los Servicios de Hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima - Perú” en el año 2020 (50), tuvo un alto índice de validez y confiabilidad. Para el presente estudio, se estructuró de la siguiente forma: introducción, instrucciones, datos generales y contenido propiamente dicho (Anexo N° 02).

Consta de 35 preguntas, divididas según las siguientes dimensiones:

Dimensión humana: preguntas del 1 al 15.

Dimensión técnica: preguntas del 16 al 30.

Dimensión entorno: preguntas del 31 al 35.

Se utilizó la escala Likert, en el cual cada ítem fue respondido utilizando alguno de los 5 criterios: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5) (Anexo N° 05).

Cuadro N° 01: Baremos de la satisfacción del paciente

Dimensión humana	N. Alto: 56 - 75 N. Medio: 36 - 55 N. Bajo: 15 - 35
Dimensión técnica	N. Alto: 56 - 75 N. Medio: 36 - 55 N. Bajo: 15 - 35
Dimensión entorno	N. Alto: 19 - 25 N. Medio: 12 - 18 N. Bajo: 5 - 11

Fuente: Prueba piloto aplicado a los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería del Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.

3.8.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Se validó el contenido del instrumento por juicio de 4 expertos conformados por: Mg. Félix Caycho Valencia, Mg. Marlene Inés Huaylinos Antezana y Mg. Anabel Aguayo Cabrera; quienes realizaron la validez de contenido y determinaron que los instrumentos cumplían con los siguientes indicadores: pertinencia, relevancia y claridad (Anexo N° 03). Asimismo, se aplicó la medida de concordancia denominada índice de Kappa, obteniendo un resultado de 66,86%, es decir, una concordancia buena. Por tanto, en el análisis de confiabilidad se obtuvo un alfa de Cronbach de 0,80 (52) (Anexo N° 04)

3.8.4. Proceso de recolección de datos

Para el recojo de información primero se solicitó el permiso correspondiente al director del Hospital II - E Simón Bolívar, a fin de poder aplicar el cuestionario a la muestra correspondiente. Se fijó un día y una hora en específico para que pueda acercarme al Hospital y realizar la encuesta, el cual fue realizado de manera presencial.

Una vez que se obtuvo todas las respuestas de los pacientes hospitalizados, fueron traspasados a una base de datos en Excel.

3.9. Procesamiento y análisis de datos

Los cuestionarios fueron codificados, se elaboró la base de datos en el programa Excel, se realizó el procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS versión 26, el cual sirvió para el ordenamiento y sistematización de la información por medio del cálculo de estadísticos descriptivos como frecuencias.

Los resultados son presentados en tablas estadísticas simples, mediante la distribución de frecuencias absolutas, relativas, descriptivas e inferenciales para dar respuesta a los objetivos de la investigación, contrastándolos con otros estudios, utilizando el marco teórico conceptual y elaborando las conclusiones.

3.10. Consideraciones éticas y rigor científico

La investigación contó con la autorización del Hospital II - E Simón Bolívar, Universidad Nacional de Cajamarca y el consentimiento informado de los pacientes atendidos, asimismo tuvo como punto de vista los principios éticos (53):

Principio de Autonomía

Considerando la determinación de los pacientes que participaron voluntariamente del estudio la cual estuvo plasmada en el consentimiento informado.

Principio de Beneficencia

El estudio brindó beneficio y protección a los pacientes que formaron parte en la investigación desde la primera instancia en que aceptaron participar, se aseguró que la información obtenida no será utilizada en contra de ellos, sino por el contrario garantizará un cuidado humanizado y holístico hacia su persona durante su estancia hospitalaria.

Principio de No Maleficencia

El estudio tuvo como principio no perjudicar ni hacer daño a los participantes ni a la población en estudio dado que la información que se obtuvo fue única y

exclusivamente con fines de estudio, en tal sentido no ocasionó ningún perjuicio a los participantes.

Principio de Justicia

Se realizó una selección justa, tratando a todas las participantes por igual, sin discriminación, respetando su decisión de participar en la investigación, dando la libertad de manifestar sus dudas, de esta manera brindar en todo momento un trato respetuoso, amable sin excluir condiciones sociales, raza, religión y sexo.

CAPÍTULO IV

4.1. Resultados, Análisis y Discusión

Tabla 1: Factores sociodemográficos de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.

Características	Indicadores	N°	%
Género	Masculino	129	70,9
	Femenino	53	29,1
Edad	De 18 a 30 años	79	43,4
	De 31 a 40 años	49	26,9
	De 41 a 50 años	9	4,9
	De 51 años a más	45	24,7
Grado de instrucción	Primaria	35	19,2
	Secundaria	48	26,4
	Superior técnico	54	29,7
	Superior universitario	25	13,7
	Sin estudios	20	11,0
Estado civil	Soltero	68	37,4
	Casado	10	5,5
	Conviviente	74	40,7
	Viudo	30	16,5
Total		182	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado por autora, 2024

En la tabla 1 se observa que, del total de los pacientes atendidos en el Hospital II - E Simón Bolívar, el 70,9% fueron hombres, el 43,4% son de edad de 18 a 30 años, el 29,7% tiene un grado de instrucción superior técnico y el 40,7% son convivientes.

El grupo etario que sobresalió se encuentra en la etapa adulta joven, es aquí donde se consolidan los roles personales, sociales, profesionales y familiares, además alcanza su máximo desarrollo biológico, psíquico, hay consolidación del desarrollo de su personalidad y consigue su plena autorrealización. En relación al grado de instrucción la mayor prevalencia se da en superior técnico. Con respecto al estado civil, el mayor

porcentaje son convivientes, ya que, tanto en la zona rural como urbana, en su mayoría no priorizan el casarse legalmente (54). Según Saavedra, J; refiere que son variables que describen quiénes conforman una población en una región o país y como están distribuidos, lo que permite comprender su comportamiento y planificar estrategias adecuadas para satisfacer sus necesidades (34).

Este resultado no coincide con Tello, W; quien en su investigación “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un Centro de Salud, Lima”; concluyó que, en cuanto al sexo, 70,0% son femenino y 30,0% masculino. En relación al grado de instrucción; 30,0% cuentan con educación superior incompleta; 27,5% tienen secundaria completa; 25,0% con educación superior completa, seguido el 12,5% no tiene estudios y por último 5,0% tienen primaria completa (14).

Al realizar el trabajo de investigación, la mayoría de pacientes atendidos en el Hospital II - E Simón Bolívar son hombres; esto se puede deber a que el motivo de ingresos era por un alto índice de accidentes de tránsito; debido al comportamiento de la población en los fines de semana, dada por salidas o fiestas nocturnas, la mayoría a causa de un exceso de velocidad, por conducir en estado de ebriedad, algunas por negligencia e imprudencia al no utilizar cinturón de seguridad, también por posibles fallas mecánicas o por producto del cansancio físico, entre otras. Seguidas de los accidentes como: caídas, suturas, quemaduras, desmayos, etc.; además, diversas patologías tales como: hiperplasia prostática, apendicitis, peritonitis, obstrucción intestinal, etc. En el caso de las mujeres por Infecciones del Tracto Urinario (ITU), complicaciones en diabetes, partos naturales y por cesárea; los cuales de acuerdo a priorización y mayor complejidad eran atendidos en el Servicio de Hospitalización.

Tabla 2: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.

Nivel de satisfacción	N°	%
Medio	43	23,2
Alto	139	76,8
Total	182	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado por autora, 2024

En la tabla 2 se puede apreciar que el 76,8% de pacientes hospitalizados atendidos por el Personal de Enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar tienen un alto nivel de satisfacción; sin embargo 23,2% se encuentran medianamente satisfechos.

Tiene relevancia significativa, y deben seguir creando una actitud de amabilidad, escucha activa, ser positivos, mostrar confianza, ser empáticos, tener una comunicación con palabras sencillas, de ese modo se continuará mejorando la confianza, de tal modo que sea percibido en los pacientes. Según Zuloaga, Rosario; señala que la satisfacción del paciente alude a la medida en que las expectativas son cumplidas por parte de los Profesionales de Enfermería, los cuales incluye: calidad de la atención, el trato humano y dimensión científico - técnico, la comunicación y el tiempo de espera en cada intervención o procedimiento (25).

El resultado encontrado no coincide con Ayala, Katerin; quien en la investigación “Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II - 2 Sullana”, concluye que 54,5% de los usuarios atendidos por el personal de enfermería tienen nivel de satisfacción bajo, seguido de una satisfacción media con 40% y, por último, satisfacción alta con 5%; revelando que la atención que brindaron dichos profesionales no fue de buena calidad (16).

Al recoger los datos se pudo deducir que los profesionales de enfermería son pieza clave dentro de todo el proceso de atención de calidad, ya que demuestran a diario un cuidado centrado en la persona, es decir, brindan un cuidado humanizado donde el principal indicador es la satisfacción del paciente. Por tanto, se puede apreciar que la mayor cantidad de pacientes tienen un alto nivel de satisfacción, en el que refleja que sus necesidades y deseos están siendo cumplidos, es decir, dicha atención está siendo oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente.

Tabla 3: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en la dimensión humana del Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.

Dimensión humana	N°	%
Medio	47	25,6
Alto	135	74,4
Total	182	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado por autora, 2024

En la tabla 3 se observa que, con respecto a la dimensión humana; el 74,4% de pacientes hospitalizados atendidos por el Personal de Enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar tienen un alto nivel de satisfacción, pero, por otro lado; 25,6% tienen un nivel de satisfacción media.

Observamos que, con respecto al nivel de satisfacción media o deficiente, se debe a que algunos enfermeros (as) por la demanda de atención de pacientes no se identifican al presentarse; además no existe un trato directo, no respetan sus creencias y costumbres de cada uno de ellos, del mismo modo, es vital crear un contacto físico. Al respecto Arco, O. y Suarez, Zuleima manifiestan que la calidad de la atención y el trato recibido por parte de los Profesionales de Enfermería incluye aspectos como: la comunicación efectiva, empatía, respeto y la atención personalizada en cada interacción con los pacientes, es decir, va más allá de los aspectos técnicos, clínicos y que se centran en la experiencia emocional y psicológica del paciente (44).

Este resultado coincide con Hinostroza, Lizeth quien en su investigación “Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno”, los resultados fueron que, respecto a la dimensión humana 38,6% de los pacientes están altamente satisfechos con los cuidados que brinda el profesional de enfermería, en el que involucra: muestra de afecto, protección, amabilidad y empatía (15).

En la recopilación de datos se observó que prevalece un alto nivel en relación a la dimensión humana, esto refleja que, por parte del equipo de salud y especialmente el Profesional de Enfermería la atención al paciente ha influido de manera significativa en

el tipo de atención, quienes refieren que durante su hospitalización les han llamado por su nombre, han proporcionado información clara y precisa acerca de su enfermedad o en cada procedimiento que iban a realizar, también les han visitado en su habitación para verificar su estado de salud, han pedido ser llamadas cuando se sienten mal, han sugerido que realice preguntas cuando no le ha quedado claro algún tipo de información, además se expresan amablemente.

Tabla 4: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el Personal de Enfermería en la dimensión técnica del Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.

Dimensión técnica	N°	%
Medio	54	29,8
Alto	128	70,2
Total	182	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado por autora, 2024

En la tabla 4 se muestra que, respecto a la dimensión técnica; 70,2% de pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar se encuentran altamente satisfechos, sin embargo; 29,8% tienen una satisfacción media. En relación a dicha dimensión, se ve reflejada por la alta demanda que tiene los enfermeros (as) para atender y del estado de salud de cada uno de ellos, en tal sentido dichos servicios y procesos deben seguir mejorando, permitiendo que el paciente reciba una mejor atención de salud según su necesidad, mitigando la ausencia de peligros, amenazas o incertidumbres. Asimismo, Arco, O. y Suarez, Zuleima; indican que la satisfacción con respecto a dicha dimensión, es considerado como un aspecto crucial que se centra en la competencia del profesional de la salud, la calidad de los procedimientos médicos y la eficacia del tratamiento; ya que, al brindar una atención de alta calidad y basada en evidencia, el profesional de enfermería puede mejorar la satisfacción del paciente y contribuir a una mejor salud y bienestar (46).

El resultado de la investigación coincide con Méndez, Lina quien en su investigación “Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de Salud Moyopampa”, concluyó que, con respecto a la dimensión técnica, el 80% se encuentran satisfechos y el 20% poco satisfechos (13).

Al realizar el presente estudio, los pacientes manifiestan estar satisfechos con la atención que reciben por parte del profesional de enfermería, ya que al interactuar con ellos (as), portan el uniforme y el fotocheck que las identifica como tal, además brindan información clara y precisa antes de cada procedimiento, también aceptan las opiniones de ellos, involucran a sus familiares en su cuidado y sobre todo mantienen un acercamiento respetuoso.

Tabla 5: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en la dimensión entorno del Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.

Dimensión entorno	N°	%
Medio	64	35,2
Alto	118	64,8
Total	182	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado por autora, 2024

En la tabla 5 se observa que, con respecto a la dimensión entorno, el 64,8% de pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar tienen un alto nivel de satisfacción, y, por otro lado; un 35,2% tienen un nivel de satisfacción media.

Existe un porcentaje de pacientes quienes reflejan una satisfacción media, los cuales manifiestan sentirse incomodos con las camas que ofrece el hospital debido a que son rígidas, duras; también que las habitaciones no tienen una adecuada ventilación, iluminación y al compartir con otros pacientes se va perdiendo la privacidad. Quintero, A; señala que la satisfacción del paciente respecto a dicha dimensión hace referencia a la percepción y nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la atención y cuidado brindado por el personal de enfermería en términos de respeto a la privacidad, comodidad física, emocional, y protección de la integridad personal (42).

Estos resultados coinciden con Asencios, Vanesa; quien en su investigación “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Javier Prado”, concluye que, con respecto a dicha dimensión, 84% de los usuarios tienen un alto nivel de satisfacción en la dimensión entorno (17).

Durante la recolección de datos, se observó que los ambientes se encontraban ordenadas y limpias al momento de ingresar al servicio, además el personal de enfermería mantenía la asepsia en cada procedimiento que realizaban, eran discretas (os) porque no comentaban acerca de su estado de salud de ningún paciente con otras personas.

CONCLUSIONES

1. En cuanto a los factores sociodemográficos, más de la mitad de los pacientes están comprendidos entre 18 a 30 años con 43,4%, la mayoría fueron del sexo masculino con 70,9%, el 40,7% son convivientes y el 29,7% tiene grado de instrucción superior técnico.
2. En torno al nivel de satisfacción refleja que es alto, con 76,8%.
3. La satisfacción de la atención de enfermería a los pacientes hospitalizados en la dimensión humana es alta con 74,2%.
4. En la dimensión técnica el nivel de satisfacción por los pacientes es alta con 74,4%.
5. Concerniente a la dimensión entorno; 64,8% estima un nivel de satisfacción alta.

RECOMENDACIONES

1. A la Jefe de Enfermeras del Hospital II - E Simón Bolívar debe promover capacitaciones permanentes a las (los) enfermeras (os) que laboran en los diferentes servicios como estrategia para brindar un cuidado de enfermería humanizado, además de seguir un proceso de seguimiento, monitoreo, supervisión y evaluación al Personal de Enfermería; profundizando en los procesos de intervención propios que realizan, para así poder garantizar la satisfacción por la calidad de una atención adecuada.
2. A la Dirección de la Escuela de Enfermería resaltar la importancia de seguir investigando sobre el nivel de satisfacción del paciente atendido en los diferentes centros de salud, hospitales, clínicas, para evaluar el cuidado humanizado que brinda dicho profesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. La calidad en salud y la satisfacción del paciente [En línea]. 2022 [acceso el 9 de septiembre del 2023]. Disponible en: <https://mexico.unir.net/salud/noticias/calidad-salud/>
2. Organización Mundial de la Salud. La OPS/OMS destaca la necesidad de formar más personal de enfermería en América Latina y el Caribe [En línea]. 2020 [acceso el 9 de septiembre del 2023]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
3. Rendon, M. et al. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. Revista Electrónica Trimestral de Enfermería [En línea]. 2020; 59: 479-492. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n59/1695-6141-eg-19-59-479.pdf>
4. Panunzio, A; Anzules, J. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. Dominio de las Ciencias [En línea]. 2020; 6(4): 1304-1311. Disponible en: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/2883>
5. Ministerio de Salud. Problemas de salud en Lima [En línea]. Perú, 2019. [Actualizado el 10 de noviembre del 2019, acceso el 06 de septiembre del 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/68480-minsa-presentan-analisis-de-principales-problemas-de-salud-en-lima>
6. Instituto Peruano de Economía. Índice de Competividad Regional (INCORE) [En línea]. Perú, 2023 [Actualizado el 31 de diciembre del 2023, acceso el 30 de junio del 2024]. Disponible en: https://incoreperu.pe/portal/images/financepress/ediciones/INCORE_2023.pdf
7. Romero, E; Contreras, I; et al. Cuidado humanizado de enfermería en pacientes hospitalizados. [En línea]. Cartagena - Colombia; Revista Ciencias Biomédicas; 2013 [Actualizado el 17 de febrero del 2013, acceso el 21 de julio del 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/6919/cuidados.pdf;jsessionid=06B4AB104544C7541B1A0AD0EA7E46DE?sequence=1>

8. Leyes, S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud tipo c San Rafael [Tesis de maestría]. Ecuador, Pontifica Universidad Católica del Ecuador; 2021. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/104343de-9475-4d15-97b2-e7b8bfb3af8b/content>
9. Hernández, L. et al. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería [En línea]. 2021; 37(4): 1-19. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/84>
10. Franco, A. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S.A. [Tesis de maestría]. Ecuador, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf>
11. Amed, E. et al. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista Ciencia y Cuidado [Internet]. 2019; 16(2): 108-119. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
12. Suarez, L. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón. Revista Médica Electrónica [En línea]. 2019; 40(4): 1002-1010. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v40n4/rme080418.pdf>
13. Méndez, L. Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica - 2021 [Tesis de licenciatura]. Perú, Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72224/Mendez_LLVS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Tello, W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [Tesis de licenciatura]. Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d0ce6960-05f7-4c1e-97ed-044dbeaebc19/content>
15. Hinostroza, L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Hospital de Apoyo “Jesús Nazareno”-Ayacucho, 2019 [Tesis de maestría]. Perú, Universidad

- Cesar Vallejo; 2019. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28742/hinostroza_chl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Ayala, K. Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre – diciembre 2019 [Tesis de licenciatura]. Perú, Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25783/Ayala_JK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 17. Asencios, V. Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Javier Prado en el 2019 [Tesis de licenciatura]. Perú, Universidad San Martín de Porres; 2019. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 18. Cruzado, I. & Malaver, K. Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción de usuario externo en el centro de salud la Tulpuna. Cajamarca - Perú 2022 [Tesis de licenciatura]. Perú, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2022. Disponible en:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2859/13.%20TESIS%20INFORME%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 19. Pérez, J. & Gardey, A. Hospital - Qué es, orígenes, definición y concepto [En línea]. 2020 [Actualizado el 6 de agosto de 2021, acceso el 06 de septiembre del 2023]. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion/>
 20. Dos Santos M. Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaén. RESU [Internet]. 2016 [citado 17 de mayo del 2024]; 45(178):79-5. Disponible en: <http://resu.anuies.mx/ojs/index.php/resu/article/view/129>
 21. Roque Y, García A, Maldonado A. Nivel de satisfacción con la estrategia de investigación científica en una facultad de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. IE Revista de investigación educativa de la REDIECH [Internet]. 2019 [citado 26 de mayo de 2024]; 10(18): 177-191. Disponible en: https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v10i18.522
 22. Peralta R, Ruiz C, Benítez N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna [Internet]. 2019

- [citado el 26 de mayo de 2024]; 6(1): 41-53. Disponible en: [https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06\(01\)41-053](https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06(01)41-053)
23. Zárrega, L; Molina, V; et al. La satisfacción de la cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática* [En línea]. 2018; 7(18): 1-17. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
 24. Febres, R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna. *Revista de la Facultad de Medicina Humana* [En línea]. 2020; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
 25. Zuloaga, R. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. *Atención Primaria* [Internet]. 2010; 42(4): 242–243. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7024407/>
 26. Gallardo, A; Reynaldos, K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global* [En línea]. 2014; 13(36): 263–272. Disponible en: https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/en_revision5.pdf
 27. Collantes, D; Clavo, V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FacSalud* [En línea]. 2020; 4(7): 11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
 28. Parrado, M; Reyes, I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Boletín Semillero de Investigación en Familia* [Internet]. 2020; 2(1): 52-60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
 29. Ruiz, J; et al. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [En línea]. 2020; 14 1-9. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>
 30. Pérez, J; Merino, M. Paciente - Qué es, definición, clasificación y usos [En línea]. 2022 [Actualizado el 23 de junio de 2023, acceso el 06 de septiembre del 2023]. Disponible en: <https://definicion.de/paciente/>
 31. Silva, J; Ramón, S; et al. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria* [Internet]. 2015

- [citado 17 de mayo del 2024]; 12(2): 80-87. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>.
32. Pérez, J; Gardey, A. Hospital - Qué es, orígenes, definición y concepto [En línea]. 2022 [Actualizado el 31 de agosto del 2022, acceso el 06 de septiembre del 2023]. Disponible en: <https://definicion.de/hospital/>
33. Amezcua, M. ¿Por qué afirmamos que la Enfermería es una disciplina consolidada?. Index de Enfermería [En línea]. 2018; 27(4): 188-190. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000300002
34. Diccionario de leyes. Factores demográficos. Disponible en: <https://espanol.thelawdictionary.org/factores-demograficos/>
35. Saavedra, J. Factores sociodemográficos y eventos de vida tempranos asociados con la felicidad en adultos de Lima Metropolitana. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica [Internet]. 2020 [citado el 26 de mayo de 2024]; 37(1): 42-50. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342020000100042
36. Gayoso, P. Epidemiología: Principios, método, usos. Vigilancia epidemiológica. Servicios de epidemiología. Vol. 1 de Epidemiología. Editorial Jurídica, 1975. Procedencia del original. Universidad de Texas [Internet]. 2008 [citado el 21 de julio de 2024].
37. Perú: Perfil Sociodemográfico. Informe Nacional. Participación en la actividad económica de la población censada [En línea]. Censos nacionales: XII de población, VII de vivienda y III de comunidades indígenas. Lima/Perú; INEI; 2018 [citado el 21 de julio de 2024]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/
38. Dever, A. Epidemiología y administración de servicios de salud. Organización Panamericana de la Salud/organización mundial de la salud, 1991 [citado el 21 de julio de 2024]. Disponible en: https://www.u-cursos.cl/medicina/2007/1/MSALPU35/1/material_docente/bajar?id_material=126261
39. Sempertegui, G. Grado de instrucción de padres de familia y su relación con el estado nutricional de sus hijos menores de 5 años, Puesto de Salud “El Naranjo” [En línea].

- 2018 [citado 21 de julio de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28816/sempertergui_cg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Elizondo, A; Guillén, F. Prevalencia de actividad física y su relación con variables sociodemográficas y estilos de vida en la población de 18 a 65 años de Pamplona. [En línea]. 2018. [citado 21 de julio de 2024]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v79n5/original4.pdf>
41. Ross, A; Zeballos, J; et al. La Calidad y la Reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. *Revista Panamericana de Salud Pública*. [En línea]. 2000; 8(1):93-98. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/8793/3007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
42. Donabedian, A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Publica Mex* [En línea]. 28 de marzo de 1990 [citado 18 de septiembre de 2023];32(2):113-7. Disponible en: <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>
43. Donabedian, A. La calidad de la atención médica. *Revista Calidad Asistencial*. [En línea]. 2001; [citado 18 de septiembre de 2023];16(1). Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
44. Arco, O. & Suarez, Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud* [En línea]. 2018; 20(2): 171-182. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3364/pdf>
45. Fabián A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizontal Medicina* [Internet]. 2022 [citado 17 de mayo del 2024]; 22(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000100003&script=sci_abstract
46. Panchana G, Guillén M. Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *Prosciences* [Internet]. 2021 [citado 17 de mayo de 2024]; 5(39): 42-54. Disponible en: <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/356>
47. Quintero, A. ¿Es necesario hacer ciencia básica?. *Rev. Cient. Maracaibo* [En línea]. 2007 [Citado 21 de mayo de 2023]; 17(5): 431-432. Disponible en:

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-22592007000500001&lng=es.

48. Ramírez, F; Zwerg, A. Metodología de la investigación: más que una receta. *AD-minister* [En línea]. 2016; [citado 27 de febrero de 2023]. (20):91-111. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327350004>
49. Hernández, R; Fernández, C; et al. Metodología de la investigación. 6ta. ed. México: McGraw-Hill, 2014. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodologia%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
50. Marcelo, D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [Citado el 08 de septiembre del 2023]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Cisneros, A; Guevara, A; et al. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Ciencias Económicas y Empresariales* [En línea]. 2022; [citado 08 de diciembre de 2023]; 8(1): 1165-1185. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
52. López, A. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, 2020. [Tesis para optar título profesional de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. [Citado el 06 de junio del 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8662/L%c3%b3pez_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
53. UNC. Código de ética para la investigación científica en la Universidad Nacional de Cajamarca [En línea]. 2016. Disponible en: <http://transparencia.unc.edu.pe/Documentos/ObtenerArchivo?codigo=0000000227>
54. Flores, A; Ponce, R; et al. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev. Enf Inst Mex Seguro Soc.* [En línea]. 2015 [citado el 21 de julio de 2024]. Disponible en: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería. Hospital II - E Simón Bolívar - Cajamarca, 2024				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACION
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar - Cajamarca, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los factores sociodemográficos de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024. 2. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en la dimensión humana del Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024. 3. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en la dimensión técnica en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024. 4. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería en la dimensión entorno en el Hospital II - E Simón Bolívar, Cajamarca, 2024. 	<p>No tiene hipótesis por ser trabajo descriptivo.</p>	<p>Satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería.</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No experimental de corte transversal y nivel descriptivo. <p>Población de estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformado por el promedio mensual de pacientes atendidos en el año 2023 por el Hospital II - E Simón Bolívar de la ciudad de Cajamarca, en este caso 345.

ANEXO N° 02

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS
ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL II - E
SIMÓN BOLÍVAR - CAJAMARCA, 2024

A. INTRODUCCIÓN

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en los servicios de Hospitalización del Hospital II - E Simón Bolívar, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

CUESTIONARIO

B. DATOS GENERALES

Género	Edad	Grado de instrucción	Estado civil
a) Masculino b) Femenino	a) 18 - 30 b) 31 - 40 c) 41 - 50 d) 51 a más	a) Primaria b) Secundaria c) Superior técnico d) Superior universitario e) Sin estudios	a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Viudo

C. CONTENIDO

Instrucciones

- A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera
- Lea detenidamente y responda cada pregunta
- Señale su respuesta marcando con una X uno de los casilleros, utilizando los siguientes criterios:

N = NUNCA (1)
RV = RARA VEZ (2)
AV = A VECES (3)
AM = A MENUDO (4)
S = SIEMPRE (5)

Rangos de los niveles del baremo - dimensión humana:

N. Alto: 56 - 75

N. Medio: 36 - 55

N. Bajo: 15 - 35

Rangos de los niveles del baremo - dimensión técnico científico:

N. Alto: 56 - 75

N. Medio: 36 - 55

N. Bajo: 15 - 35

Rangos de los niveles del baremo - dimensión entorno:

N. Alto: 19 - 25

N. Medio: 12 - 18

N. Bajo: 5 - 11

CUADRO N° 02: AFIRMACIONES PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS

		ENUNCIADOS	N	RV	AV	AM	S
			1	2	3	4	5
DIMENSIÓN HUMANA	1.	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
	2.	La enfermera le da información clara y precisa.					
	3.	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
	4.	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
	5.	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
	6.	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
	7.	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
	8.	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
	9.	La enfermera lo escucha con atención.					
	10.	La enfermera habla con usted amablemente.					
	11.	La enfermera respeta sus creencias y costumbres.					
	12.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
	13.	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	14.	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
	15.	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
DIMENSIÓN TÉCNICA	16.	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
	17.	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
	18.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
	19.	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
	20.	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
	21.	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
	22.	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	23.	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					

	24.	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
	25.	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
	26.	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
	27.	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	29.	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
	30.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
DIMENSIÓN ENTORNO	31.	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
	32.	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
	33.	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
	34.	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
	35.	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

Fuente: Cuestionario aplicado por autora, 2024.

ANEXO N° 03
DETERMINACIÓN DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

**DETERMINACIÓN DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE
 CUIDADO DE ENFERMERÍA**

utilizar la medida de concordancia: el índice de Kappa

$$K = \frac{P_0 - P_e}{1 - P_e}$$

$$0 < K < 1$$

Donde:

J: Número de observadores

N: Número de ítems

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
Experto 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Experto 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Experto 3	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Experto 4	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

CATEGORIAS	VALOR
DE ACUERDO	1
EN DESACUERDO	0

Remplazando los valores en la fórmula:

N=13 J=4 P0=0.96 Pe=0.89

Entonces: $K = \frac{P_0 - P_e}{1 - P_e} = 66,86\%$

Fuerza de concordancia: Concordancia Buena

Fuente: Cuestionario tomado de los autores Marcelo Mallqui y Danny Daniel, año 2020

CRITERIOS GENERALES PARA LA VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADO POR EL JUEZ

Criterios generales para la validez del contenido del instrumento dictaminado por el juez

Este formato permite evaluar el instrumento y hacer la evaluación según la observación de su persona.

A continuación, se presenta un listado de aspectos a considerar sobre el instrumento de evaluación, marque con un aspa si está de acuerdo (D) o en desacuerdo (DA) con el enunciado.

N°	Aspectos a considerar	D	DA	Observaciones
1	¿Las preguntas responden a los objetivos de la investigación?			
2	¿Las preguntas realmente miden las variables?			
3	¿El instrumento persigue el fin del objetivo general?			
4	¿el instrumento persigue los fines de los objetivos específicos?			
5	¿Las ideas planteadas son representativas del tema?			
6	¿Hay claridad en los ítems?			
7	¿Los ítems despiertan ambigüedad en sus respuestas?			
8	¿Las preguntas responden a un orden lógico?			
9	¿EL número de ítems por dimensiones es adecuado?			
10	¿El número de ítems por indicador es adecuado?			
11	¿La secuencia planteada es adecuada?			
12	¿Las preguntas deben ser reformuladas?			
13	¿Deben considerarse otros ítems?			

Fecha: _____

Nombre y firma del juez: _____

Institución donde labora: _____

Años de experiencia profesional o científica: _____

Fuente: Cuestionario tomado de los autores Marcelo Mallqui y Danny Daniel, año 2020

ANEXO N° 04
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE – PERCEPCIÓN
 α DE CRONBACH

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula α de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{Si^2}{St^2} \right]$$

$$0 < \alpha < 1$$

Donde:

K = Número de ítems

Si²=Suma de la varianza de cada ítem

St²=Varianza total

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{22}{21} \left[1 - \frac{29.07}{122.67} \right]$$

$$\alpha = 1.04(1 - 0.23)$$

$$\alpha = 1.04(0.77)$$

$$\alpha = \mathbf{0.80}$$

Siendo $\alpha = 0.80$ la confiabilidad del instrumento

Fuente: Cuestionario aplicado por autora, 2024

**DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE – EXPECTATIVA
 α DE CRONBACH**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a utilizar la fórmula α de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{Si^2}{St^2} \right]$$

$$0 < \alpha < 1$$

Donde:

K = Número de ítems

Si²=Suma de la varianza de cada ítem

St²=Varianza total

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{22}{21} \left[1 - \frac{30.58}{158.04} \right]$$

$$\alpha = 1.04(0.81)$$

$$\alpha = \mathbf{0.84}$$

Siendo $\alpha = 0.84$ la confiabilidad del instrumento

Fuente: Cuestionario aplicado por autora, 2024

ANEXO N° 05
CONSTRUCCIÓN DE ESCALA DE VALORACIÓN

Likert	Mínimo	1
	Máximo	5

Niveles
3

		Var. 1	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
	N° Preguntas	35	15	15	5
Puntaje	Puntaje Mínimo	35	15	15	5
	Puntaje Máximo	175	75	75	25
	Rango	141	61	61	21
	Intervalo	47.00	20.33	20.33	7.00
BAREMO	Bajo (1)	35	15	15	5
		81	35	35	11
	Medio (2)	82	36	36	12
		128	55	55	18
	Alto (3)	129	56	56	19
		175	75	75	25

Fuente: Prueba polito aplicado a los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería del Hospital II - E Simón Bolívar, 2024.

ANEXO N° 06
CONSENTIMIENTO INFORMADO

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS
ATENDIDOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL II - E
SIMÓN BOLÍVAR - CAJAMARCA, 2024**

Mediante el siguiente documento se le informa que usted ha sido elegida (o) como participante en la elaboración de mi investigación, acerca del nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el personal de enfermería, el cual se realiza con la finalidad de que usted pueda comprender las características del estudio y nos pueda brindar la información necesaria de acuerdo a lo solicitado. En caso de presentar dudas al final de leer este documento, puede preguntar sin ningún inconveniente.

Toda la información que usted nos brinde, ya sea con el llenado del cuestionario será anónimamente, es decir, que esto no se divulgará, ni publicará con otras personas que no pertenezcan al grupo de investigación, ya que todo se realizará confidencialmente, teniendo la certeza y seguridad de que la información que nos proporcione, será utilizada exclusivamente para fines investigativos.

Es así que usted está en la capacidad de participar voluntariamente, ya que es libre de decidir si desea participar o no en la investigación. Habiendo leído y escuchado toda la información de manera satisfactoria todas las explicaciones acerca de este estudio, a continuación, se compromete a:

Yo.....identificada (o) con DNI N°....., autorizo brindar la información necesaria, estando de acuerdo con ser partícipe de esta investigación, bajo los términos y condiciones ya mencionados.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

CULQUI VARGAS, MARIBEL
ALUMNA ENCARGADA DE LA INVESTIGACIÓN

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!

ANEXO N° 07

TURNITIN



Identificación de reporte de similitud: oid:3117:376457446

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES HOSPITALIZADOS ATENDID
OS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA**

AUTOR

MARIBEL CULQUI VARGAS

RECUENTO DE PALABRAS

9127 Words

RECUENTO DE CARACTERES

47799 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

34 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

262.3KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 28, 2024 1:46 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 28, 2024 1:46 PM GMT-5

● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Bloques de texto excluidos manualmente