



**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

TESIS

**FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS RELACIONADO
CON LA SATISFACCION DE LAS PERSONAS
ATENDIDAS POR ENFERMERIA DE HOSPITALIZACION
EN UNA CLINICA, IQUITOS 2023**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

AUTORA : BACH. ENF. MARIA ANGELICA PANDURO CORDOVA

ASESORA : LIC. ENF. ANA ISABEL SOPLIN GARCIA

SAN JUAN BAUTISTA - IQUITOS - PERÚ

2024

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

“FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS RELACIONADO CON LA SATISFACCION DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR ENFERMERIA DE HOSPITALIZACION EN UNA CLINICA, IQUITOS 2023”

De la alumna: **MARIA ANGELICA PANDURO CORDOVA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **19% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 07 de junio del 2024.



Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

UCP_ENFERMERIA_2024_T_MARIAPANDURO_VI_RESUMEN (2)

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.inei.gob.pe Fuente de Internet	1%
2	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.concanaco.com.mx Fuente de Internet	1%
5	upra.edu Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	ikua.iiap.gob.pe Fuente de Internet	1%
9	uninforweb.blogspot.com Fuente de Internet	1%



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Maria Angelica Panduro Cordova
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	UCP_ENFERMERIA_2024_T_MARIAPANDURO_VI_RESUMEN (2)
Nombre del archivo:	UCP_ENFERMERIA_2024_T_MARIAPANDURO_VI_RESUMEN_2....
Tamaño del archivo:	303.39K
Total páginas:	34
Total de palabras:	6,273
Total de caracteres:	32,704
Fecha de entrega:	08-jun.-2024 11:27a. m. (UTC+0700)
Identificador de la entrega...	2398050911

RESUMEN

El objetivo del estudio determinó la asociación de los factores sociodemográficos con la satisfacción en las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023. Mediante la metodología cuantitativa, descriptiva, transversal, prospectiva, correlacional con 200 adultos. A quienes se aplicó una encuesta mediante un cuestionario de características sociodemográficas y la escala SERVQUAL. Encontrándose los siguientes resultados: el 53,0% tiene 26 a 59 años de edad; el 51,5% de sexo masculino; el 45,5% soltero; el 80% procede de la zona urbana; el 42,5% con secundaria; el 35,0% trabajador independiente; el 63,5% es católica; el 32,5% con seguro privado; el 80,0% es paciente; el 78,0% usuario nuevo; el 78,5% recibió atención inmediata; el 50,5% manifestó satisfacción con la atención de enfermería y al relacionar las variables se encontró relación con el sexo($p=0.005$), procedencia($p= 0.011$), religión($p=0.001$), condición de usuario($p=0.004$), tipo de usuario($p=0.005$). Se concluye que si hay asociación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de los adultos cuidados por enfermería de hospitalización en una clínica de Iquitos en el año 2023.

Palabras claves: Características sociodemográficas, satisfacción, cuidado enfermero.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 343-2024-UCP-FCS, del 14 de marzo de 2024, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como jurado evaluador y dictaminador de la sustentación de tesis a los señores:

Lic. Enf. Nancy Aguilar Ruiz	Presidente
Lic. Enf. Simitt Herminia Arévalo Vargas	Miembro
Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen	Miembro

Como asesora: Lic. Enf. Ana Isabel Soplín García.

En la ciudad de Iquitos, siendo la 12:00 p.m. horas, del día jueves 04 de julio de 2024, en las instalaciones de la Universidad Científica del Perú, supervisado por el secretario académico, se constituyó el jurado para escuchar la sustentación y defensa de la tesis **FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS RELACIONADO CON LA SATISFACCION DE LAS PERSONAS ATENDIDAS POR ENFERMERIA DE HOSPITALIZACION EN UNA CLINICA, IQUITOS 2023.**

Presentado por la sustentante:

MARIA ANGELICA PANDURO CORDOVA

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de LICENCIADO EN ENFERMERÍA.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

absueltas satisfactoriamente.

El jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La sustentación es: *Aprobado por Unanimidad*

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.


Lic. Enf. Nancy Aguilar Ruiz
Presidente


Lic. Enf. Simitt Herminia Arévalo Vargas
Miembro


Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen
Miembro

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS
RELACIONADO CON LA SATISFACCION DE LAS PERSONAS
ATENDIDAS POR ENFERMERIA DE HOSPITALIZACION EN UNA
CLINICA, IQUITOS 2023.

FECHA DE SUSTENTACION: 04 DE JULIO DE 2024.



Lic. Enf. Nancy Aguilar Ruiz
Presidente



Lic. Enf. Simitt Herminia Arévalo Vargas
Miembro



Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen
Miembro



Lic. Enf. Ana Isabel Soplín García
Asesora

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mis padres por su amor incondicional, trabajo y sacrificio en todos estos años, que gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanos por estar siempre presente, acompañándome y apoyándome en cada momento.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

MARIA ANGELICA PANDURO CORDOVA.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento muy especial a mis padres:

- Miguel Panduro Vela
- Rosa Córdova Grandes

A mis hermanos, que estuvieron todos los días pendiente y apoyándome para poder cumplir todos mis objetivos.

A las licenciadas en enfermería y docentes, que son parte de esta importante formación profesional, que sin sus valiosos aportes, sugerencias, dedicación y paciencia no hubiera podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

MARIA ANGELICA PANDURO CORDOVA.

INDICE DE CONTENIDO

	Pag.
Portada	i
Constancia de antiplagio	ii
Acta de sustentación	v
Hoja de aprobación	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Índice de contenido	ix
Índice de tablas	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Capítulo I. Marco teórico	14
1.1. Antecedentes del estudio	14
1.2. Bases teóricas	19
1.3. Definición de términos básicos	23
Capítulo II. Planteamiento del problema	24
2.1. Descripción del problema	24
2.2. Formulación del problema	24
2.2.1. Problema general	24
2.2.2. Problemas específicos	25
2.3. Objetivos	25
2.3.1. Objetivo general	25
2.3.2. Objetivos específicos	25
2.4. Hipótesis	26
2.5. Variables	26
2.5.1. Identificación de las variables	26
2.5.2. Definición conceptual y operacional de las Variables.	26
2.5.3. Operacionalización de las variables	26
Capítulo III. Metodología	29

3.1. Tipo y diseño de investigación.	29
3.2. Población y muestra.	29
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.	30
Capítulo IV. Resultados	33
Capítulo V. Discusión, conclusión y recomendaciones	38
Referencias Bibliográficas	42
ANEXOS	46
Anexo 1. Consentimiento informado	
Anexo 2. Cuestionario	
Anexo 3. Escala de SERVQUAL	
Anexo 4: Matiz de consistencia	
Anexo 5. Autorización para la aplicación	

INDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Factores sociodemográficos de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.	23
Tabla 2. Satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.	34
Tabla 3. Dimensiones de la Satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.	35
Tabla 4. Tabulación cruzada entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023 y la Prueba de Chi Cuadrada.	36

RESUMEN

El objetivo del estudio determinó la asociación de los factores sociodemográficos con la satisfacción en las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023. Mediante la metodología cuantitativa, descriptivo, transversal, prospectivo, correlacional con 200 adultos. A quienes se aplicó una encuesta mediante un cuestionario de características sociodemográficas y la escala SERVQUAL. Encontrándose los siguientes resultados: el 53,0% tiene 26 a 59 años de edad; el 51,5% de sexo masculino; el 45,5% soltero; el 80% procede de la zona urbana; el 42,5% con secundaria; el 35,0% trabajador independiente; el 63,5% es católica; el 32,5% con seguro privado; el 80,0% es paciente; el 78,0% usuario nuevo; el 78,5% recibió atención inmediata; el 50,5% manifestó satisfacción con la atención de enfermería y al relacionar las variables se encontró relación con el sexo($p=0.005$), procedencia($p= 0.011$), religión($p=0.001$), condición de usuario($p=0.004$), tipo de usuario($p=0.005$). Se concluye que si hay asociación de los factores sociodemográficos con la satisfacción de los adultos cuidados por enfermería de hospitalización en una clínica de Iquitos en el año 2023.

Palabras claves: Características sociodemográficos, satisfacción, cuidado enfermero.

ABSTRACT

The objective of the study determined the association of sociodemographic factors with satisfaction in people treated by hospitalization nursing in a clinic, Iquitos 2023. Through quantitative, descriptive, transversal, prospective, correlational methodology with 200 adults. To whom a survey was applied using a sociodemographic characteristics questionnaire and the SERVQUAL scale. The following results were found: 53.0% are between 26 and 59 years old; 51.5% male; 45.5% single; 80% come from the urban area; 42.5% with secondary school; 35.0% self-employed; 63.5% are Catholic; 32.5% with private insurance; 80.0% are patients; 78.0% new user; 78.5% received immediate attention; 50.5% expressed satisfaction with nursing care and when relating the variables, a relationship was found with sex ($p = 0.005$), origin ($p = 0.011$), religion ($p = 0.001$), user status ($p = 0.004$), type of user ($p=0.005$). It is concluded that there is an association of sociodemographic factors with the satisfaction of adults cared for by inpatient nursing in a clinic in Iquitos in the year 2023.

Keywords: Sociodemographic characteristics, satisfaction, nursing care.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

A nivel Internacional

Hernández L et al (Cuba 2022), realizaron una investigación cuantitativa en 195 usuarios con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción con la calidad de servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. Concluyeron que hay nivel de satisfacción alto y calidad del cuidado enfermero (1)

Arcentales G, Esa I, Ramírez, Gafas C (Ecuador 2021), desarrollaron una investigación en pacientes con 18 y 65 años de edad, donde determinaron la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería. Los resultados fueron que los pacientes se sienten satisfechos con la atención de enfermería (2)

Torres R, Aguilar J, Bolado P (México 2020), desarrollaron un estudio descriptivo, transversal en 60 pacientes, determinaron la calidad del cuidado enfermera percibida. Cuyo resultado fue que la atención de enfermería fue satisfactoria en el 85%. Concluyeron que los pacientes perciben la calidad de la atención de enfermería como mucho mejor de lo que esperaba (3)

Olivetto A, Becerra M, Silva L, Losoyo M, Gonzales S (México 2019) desarrollaron un estudio cuantitativo, transversal, correlacional y prospectivo en 42 pacientes y determinaron la percepción de la calidad de los cuidados de enfermería que tiene el paciente. Determinaron que el 92.2% está satisfecho con los cuidados de enfermería. Concluyeron que el servicio donde se encuentra el paciente no condiciona el grado de calidad percibida (4)

Delgado J, Bueno C, Brito H (México 2019) desarrollaron un

estudio cuantitativo en 338 pacientes hospitalizados para conocer la calidad de la atención percibida al alta. Encontraron que el 93.5% consideró que la atención de enfermería es buena (5)

Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A (Venezuela 2019), desarrollaron un estudio cuantitativo, no experimental, corte transversal en 32 pacientes y determinaron la calidad de atención de enfermería según los pacientes hospitalizados. Determinaron que la calidad de atención de enfermería fue regular a mala (6)

Nacional

Berrospi C, Blas M (Pasco 2023), desarrollaron un estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal en 56 pacientes y determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería. Encontraron que el 63% fueron de sexo femenino de 19 años a 64 años y el 55% satisfecho con la atención de enfermería. Concluyeron que la satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería fue aceptable (7)

Becerra C (Cajamarca 2022), desarrolló un estudio, cuantitativo, descriptivo, correlacional, corte transversal en 197 pacientes atendidos en una clínica donde determinó la percepción del cuidado enfermero y las características sociodemográficos del usuario. Los resultados fueron: 70,56 % femenino, 41,12 % convivientes, 39,59 % con secundaria completa, 81,73 % provienen de zona urbana, 85,79 % católicos; 62,44 % percepción buena. Concluyó que hay asociación entre la percepción del cuidado de enfermería y factores sociodemográficos: edad, lugar de procedencia ($p < 0.05$) (8)

De la Cruz M (Junín 2022), desarrolló un estudio cuantitativo, correlacional en 110 pacientes y determinó la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción del usuario. El resultado

determinó que los factores sociodemográficos favorables fueron la edad, ocupación, estado civil, número de hijos, aseguramiento, tipo de vivienda e ingreso salarial y los desfavorables fueron grado de instrucción y lugar de procedencia. El 72,7% de los usuarios está satisfecho. Concluyó que existe asociación entre los factores socio demográficos y la satisfacción de los pacientes ($p < 0,05$) (9)

Abrego B (Lima 2021), desarrolló un estudio cuantitativo, no experimental, transversal, relacional en 109 usuarios y determinó relación entre factores sociodemográficos y satisfacción en los pacientes. Los resultados fueron nivel satisfactorio en el 88.1%. Concluyó que los factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del cliente son la edad, estado civil, ocupación y número de hijos (10)

Idrogo M, Ríos J (Tarapoto 2021), realizaron un estudio, cuantitativo, no experimental, transversal en 103 pacientes hospitalizados y determinaron el cuidado enfermero con la satisfacción del usuario. Determinaron que los cuidados enfermero fueron óptimos (54.4%) y alta satisfacción. Concluyendo asociación del cuidado enfermero con el agrado del usuario ($p < 0,016$) (11)

Marcelo D (Lima 2020), desarrolló un estudio cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal en 120 pacientes donde determinó calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente. Encontraron relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente (12)

Blas C (Trujillo 2020), desarrolló un estudio no experimental, descriptivo, correlacional en 196 usuarios y determinó asociación de los factores con la satisfacción del paciente. Determinó que 55.3% usuarios, 56.3% mujeres, 45.3% con secundaria, 42.8 de edad promedio, el 73.7% con SIS, 75.3% continuadores. El 64.14% de usuarios satisfechos con la atención de enfermería. Concluyó que las

características (edad, condición, genero, nivel educativo, tipo de seguro, tipo de usuario) se asoció con el paciente satisfecho (13)

Malpartida R (Huánuco 2020), desarrolló un estudio observacional, prospectivo, transversal, descriptivo en 60 pacientes hospitalizados y determinó la percepción del cuidado enfermero y las características de los usuarios. Determinó que 43,3% fueron de 30 a 45 años de edad, 55.0% masculinos, 43,3% con primaria, 68,3% procedencia urbana, 58,3% de 2 a 3 días hospitalizados y el cuidado de enfermería es humanizado. Concluyó que los cuidados de enfermería se relacionan con los factores sociodemográficos ($p=0,009$) (14)

Coveñas D (Piura 2019), desarrolló un estudio cuantitativo, transversal, descriptivo, prospectivo en 55 pacientes y determinaron el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado enfermero. Encontró que el 69.1% de los pacientes regular satisfecho de los cuidados de enfermería (15)

Zapata P (Lima 2019), desarrolló un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal en 100 pacientes y determinó la percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados. El resultado fue: 46% percibieron muy buena atención de enfermería (16)

Ganoza L (Trujillo 2019), desarrolló un estudio descriptivo, correlacional, transversal y determinó la percepción de calidad del cuidado enfermero y satisfacción en 60 pacientes hospitalizados. Determinó que el 48 % refieren regular calidad de atención de enfermería y el 46.67% refieren satisfacción. Concluyó que existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente $p<0.05$ (17)

Palomino D (Trujillo 2019), desarrolló un estudio no

experimental, cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, en 270 pacientes y determinó la relación de los factores con la satisfacción del usuario. Encontró que el 70.4% medio satisfecho y se relacionó con los factores edad, género ($p=0,000$), nivel de estudio ($p=0,038$). Concluyó que la edad, sexo y educación se relaciona con la satisfacción (18)

Regional

Alvan G, Quiroz L (Iquitos 2021), desarrollaron un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional en 336 pacientes adultos y determinaron la calidad del cuidado enfermero y agrado del usuario. Determinaron que 29.2% con 26 a 35 años de edad, 18.5% mujeres, 56.3% con secundaria, 49.1% ocupaciones independientes, 35.7% de Iquitos y 78.9% tenían de 6 a 24 horas hospitalizados; el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena y el 76.2% estuvieron satisfechos. Concluyeron que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente ($p=0.000$) (19)

Saavedra E (Iquitos 2021), desarrolló un estudio cuantitativo en 20 usuarios e identificó el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería. Encontró de 18 a 26 años de edad, 70% femenino, 55% ama de casa, 65% con secundaria; el 84,2% manifestó satisfacción alta. Concluyó que los usuarios presentaron alta satisfacción ($p=0.032$) (20)

Flores L, Rodríguez T (Iquitos 2020), desarrollaron un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional en 136 usuarios y determinaron la calidad de atención y la satisfacción del cliente. Encontraron que el 54.4% calidad buena y el 83.8% insatisfacción. Concluyeron no existe asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios atendidos (21)

Hidalgo J, Mori I (Iquitos 2019), desarrollaron un estudio descriptivo transversal en 277 madres cuidadoras y pacientes. Determinaron la relación que existe entre la percepción sobre el trato humano de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Encontraron que el 76,9% percibieron trato digno, el 86,2% satisfacción alto. Concluyeron que existe relación entre la percepción del trato humano de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes (22).

1.2. Bases teóricas

Calidad de atención

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de resultados deseados. Se basa en conceptos, prácticas medibles en la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliativos de las necesidades y preferencias de los usuarios. Los servicios de salud de calidad deben ser: Eficaz, seguro, centrado en las personas, oportuno, equitativo, integrado, eficiente (23).

Servicios de enfermería

OPS (2022), Enfermería proporciona servicios en todos los niveles de atención de salud. Se desempeñan brindando cuidado autónomo y colaborativo a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos y en todos los entornos. Los servicios de enfermería contribuyen con los objetivos de desarrollo sostenible (24).

El cuidado de enfermería

Enfermería es arte y ciencia orientada al cuidado integrado y comprensivo basada en modelos, teorías y evidencia científicas. En el cual el enfermero sistematiza, organiza, mide, documenta, evalúa

sus cuidados mediante el Proceso de Atención de Enfermería (25)

Satisfacción

Percepción de bienestar o placer cuando se logra un deseo o necesidad. Así mismo es razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Las personas se sienten satisfechas cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta, por lo que se alcanza un estado de bienestar. Los factores que determinan la satisfacción pueden ser objetivos o subjetivos, abstractos o concretos (26)

Tipos de satisfacción

Satisfacción personal: Es la impresión de bienestar general que siente una persona respecto de su vida, de sí misma o de sus necesidades.

Satisfacción laboral: Es el grado de conformidad que una persona siente respecto a su trabajo.

Satisfacción en economía: Es la base de toda actividad productiva, cuando generamos bienes a partir de la materia prima que tomamos de la naturaleza.

Satisfacción del cliente: Es el grado de conformidad del consumidor al término de una relación comercial. Depende de factores:

-La relación precio-producto, es decir, qué tan conforme está el cliente.

-La atención brindada por el vendedor, es decir, qué tan amable, informativo y atento fue el vendedor a lo largo de la transacción.

-La calidad del bien recibido, es decir, qué tan conforme está el cliente con la manera en que su necesidad fue satisfecha, y qué tanto se parece lo recibido a lo que se le prometió inicialmente (27)

AEC (España 2019) menciona que la satisfacción del cliente es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. Así mismo es la base de los sistemas de gestión de la calidad. Los clientes necesitan productos y servicios que satisfagan sus necesidades y expectativas (28) Para lograr la satisfacción del cliente es necesario fomentar la interrelación, ser detallista, anticipar sus necesidades (29)

Factores Sociodemográficos

Son características asignadas a la persona. Como:

Edad: Tiempo que ha transcurrido o vivido una persona desde su nacimiento.

Sexo: Características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres.

Escolaridad: Período ó tiempo de asistencia de una persona a un centro escolar o a cualquier centro de enseñanza.

Estado civil: Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.

Procedencia: Origen, principio de donde nace.

Religión: Conjunto de creencias o dogmas acerca de la divinidad.

Estado civil o conyugal: Es la situación que tienen las personas de acuerdo con las leyes o costumbres del país en función del matrimonio o parentesco.

Población afiliada a algún seguro de salud: Es la población que tiene algún seguro de salud, Seguro Social de Salud (EsSalud), Seguro Integral de Salud (SIS) u Otro seguro (Seguro Privado de Salud, Entidad Prestadora de Salud, Seguro de las Fuerzas Armadas/ Policiales, Seguro universitario, Seguro Escolar Privado (30)(31)

Teoría de las 14 necesidades básicas de Virginia Henderson

Define el enfoque de la práctica de enfermería y postula que enfermería es: *“Ayudar al individuo sano o enfermo en la realización de actividades que contribuyan a su salud y su bienestar, recuperación o a lograr una muerte digna. Actividades que realizaría por sí mismo si tuviera la fuerza, voluntad y conocimientos necesarios. Para lograr su independencia a la mayor brevedad posible”*. Se basa en que la enfermería debe servir de ayuda al individuo tanto enfermo como sano para la realización de las actividades que contribuyan a mantener el estado de salud, recuperarla en el caso de pérdida o conseguir una muerte apacible. Las 14 necesidades básicas son:

1. Necesidad de respirar normalmente.
2. Necesidad de comer y beber adecuadamente.
3. Necesidad de eliminar normalmente por todas las vías.
4. Necesidad de moverse y mantener posturas adecuadas.
5. Necesidad de dormir y descansar.
6. Necesidad de escoger ropa adecuada, vestirse y desvestirse.
7. Necesidad de mantener la temperatura corporal dentro de límites normales, adecuando la ropa y modificando la temperatura ambiental.
8. Necesidad de mantener la higiene corporal y la integridad de la piel.

9. Necesidad de evitar los peligros ambientales y evitar lesionar a otras personas.

10. Necesidad de comunicarse con los demás expresando emociones, necesidades, temores y sensaciones.

11. Necesidad de practicar sus creencias.

12. Necesidad de trabajar en algo gratificante para la persona.

13. Necesidad de desarrollar actividades lúdicas y recreativas.

14. Necesidad de satisfacer la curiosidad que permite a la persona su desarrollo en aspectos de salud. (32).

1.3. Definición de términos básicos

Características sociodemográficas: Factores señalada a cada persona como: edad, sexo, educación, estado civil, religión, procedencia, tipo de seguro, tipo de usuario (30)

Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (34)

Usuario Externo: Es la persona que recibe atención de salud (34)

Servicios de enfermería: Enfermería proporciona servicios en todos los niveles de atención de salud. Se desempeñan brindando cuidado autónomo y colaborativo a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos y en todos los entornos. Los servicios de enfermería contribuyen con los objetivos de desarrollo sostenible (24)

CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

OMS (2019) estima que en el mundo hay cerca de 28 millones de enfermeros y un déficit de 5,9 millones.

En América, cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente, el 60% de las muertes por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no hay acceso y cobertura universal a la salud (33)

En Perú, el sector salud privado utiliza herramientas de gestión de calidad con el propósito de la mejora continua y la calidad de los servicios para lograr la satisfacción de los pacientes (clientes) y lograr que la empresa adquiera un buen prestigio. Él cliente es fundamental en un establecimiento de salud y ante un mal trato o mala atención por parte de algún colaborador del establecimiento de salud, se conseguirá una insatisfacción del paciente, que puede repercutir negativamente en el prestigio del establecimiento de salud y/o en el profesional de la salud que presta su servicio (34)

Por todo lo planteado, nace la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas

por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023?

2.2.2. Problemas específicos

¿Cuáles son los factores sociodemográficos de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023?

¿Cuál es la satisfacción de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023?

¿Cuál es la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

2.3.2. Objetivos específicos

Describir las características sociodemográficas como la edad, sexo, estado civil, procedencia, escolaridad, religión, ocupación, seguro de salud, tipo de usuario, condición del usuario, tiempo de estancia de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

Identificar la satisfacción de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

Relacionar los factores sociodemográficos y la satisfacción de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

2.4. Hipótesis

Ha: Si se relacionan estadísticamente significativa los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023 si se relacionan

Ho: No se relacionan estadísticamente significativa los factores sociodemográficos con la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable Independiente: Factores sociodemográficos

Variable Dependiente: Satisfacción de la persona atendida (Usuario externo).

2.5.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Definición conceptual de los factores sociodemográficos: Son las características asignadas a cada persona como la edad, sexo, escolaridad, estado civil, religión, procedencia, ocupación, seguro de salud, tipo de usuario, condición de usuario, tiempo de estancia.

Definición operacional de los factores sociodemográficos: Se medirá mediante un cuestionario de datos sociodemográficos del usuario externo o acompañante que recibe atención de enfermería en hospitalización. Consta de 11 ítems.

Definición conceptual de la satisfacción de las personas atendidas: Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Definición operacional de la satisfacción de las personas atendidas: Se medirá mediante la herramienta SERVQUAL que consta de una escala Likert con 22 ítems de expectativas y 22 ítems de percepciones relacionado al cuidado enfermero de hospitalización.

2.5.3 Operacionalización de las variables

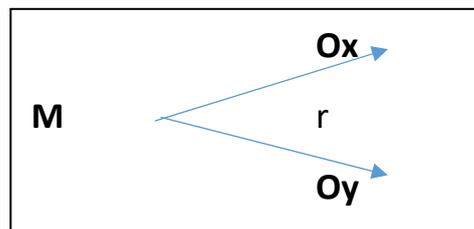
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Instrumento
Independiente Factores sociodemográficos	Son características asignadas a cada persona.	Se medirá mediante un cuestionario de datos sociodemográficos del usuario externo que recibió atención de enfermería en hospitalización. Consta de 11 ítems.	Edad Sexo Estado civil Procedencia Escolaridad Religión Ocupación Seguro de salud Tipo de usuario Condición del usuario Tiempo de estancia	Cuestionario características sociodemográficos
Dependiente Satisfacción de la persona atendida	Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.	Se medirá mediante la herramienta SERVQUAL que consta de una escala Likert con 22 ítems para medir las expectativas y 22 ítems para medir las percepciones relacionado a la atención de enfermería,	Satisfacción Insatisfacción	Escala de SERVQUAL modificado

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, descriptivo de corte transversal, prospectivo y correlacional.

El diseño tuvo el siguiente diagrama:



3.2. Población y muestra

La población fue 420 personas atendidas por enfermería de hospitalización en la clínica San Juan de Iquitos.

Muestra, se obtuvo de la siguiente manera:

Fórmula para determinar tamaño de la muestra (n):

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

$$n = \frac{420(1,96)^2 (0.50) (0.50)}{(0.05)^2(420-1) + (1,96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = 200$$

La muestra estuvo constituida por 200 personas atendidas por

enfermería en hospitalización en la clínica San Juan. Lo cual fue seleccionada mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de Inclusión

- Persona hospitalizada de 18 a más años de edad.
- persona responsable acompañante mayor de 18 años de edad.
- Usuario externo que brindó su aprobación para encuestarle y firmó su consentimiento informado.
- Usuario externo encuestado al ingreso y al alta después de recibir atención de enfermería.

Criterios de exclusión

- Familiar u otra persona acompañante de la persona atendida menor de 18 años y de aquellos que presentaron algún tipo de discapacidad por la que no pueden expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no deseó participar en el estudio y no firmó el consentimiento informado.
- Usuario externo (persona atendida o acompañante) que no contestó el cuestionario al ingreso y al alta antes de recibir y después de recibir la atención de enfermería.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.

3.3.1. Técnica de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos

1. Cuestionario sobre factores sociodemográficos:

Elaboración propia y que consta de 11 preguntas.

2. La herramienta SERVQUAL (Quality Service): Mediante una escala Likert que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Fue desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Incluye 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones cerradas distribuidas en cinco dimensiones: Fiabilidad: del 01 al 05, Capacidad de Respuesta: del 06 al 09, Seguridad: del 10 al 13, Empatía: del 14 al 18, Aspectos Tangibles: del 19 al 22. La persona atendida responderá marcando una opción en una escala de Likert del 1 al 7 según lo que espera antes de la atención y sobre la atención obtenida. En la escala del 1 al 7. Donde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2= Bastante en desacuerdo, 3= En desacuerdo, 4= No en desacuerdo ni de acuerdo, 5 = De acuerdo, 6 = Bastante de acuerdo, 7 = Totalmente de acuerdo. Siendo la evaluación final: Insatisfecho y Satisfecho.

Validez

Para el Instrumento 1: Cuestionario de características sociodemográficas se obtuvo 25 puntos, lo que significa que está en el rango de "Excelente"

Para el Instrumento 2: Escala de SERVQUAL se obtuvo 24 puntos, lo que significa que está en el rango de "Muy Buena".

Confiabilidad

Para el instrumento N° 1, se obtuvo alfa de cronbach de 0,712, lo que se concluye que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad Alta.

Para el instrumento N° 2, se obtuvo alfa de cronbach de 0,954 que se concluye que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad Muy Alta.

3.3.3. Procedimiento de recolección de datos

Después de aprobado el anteproyecto para la ejecución, se solicitó permiso para la realización de la encuesta al director y jefa de enfermería de la clínica San Juan de la ciudad de Iquitos.

Se inició la recolección de datos todos los días de 7am a 19 horas, con previa firma del consentimiento informado de los participantes antes y después de la atención de enfermería en hospitalización según los criterios de inclusión y exclusión.

Se aplicó las medidas de bioseguridad: uso de mascarilla, higiene de mano y mandilón.

3.3.4. Procesamiento y análisis de datos

Las variables fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 25.0. Para el análisis univariado se utilizó tablas de frecuencias y para el análisis bivariado se utilizó el chi cuadrado (χ^2).

CAPITULO IV. RESULTADOS

Tabla 1. Factores sociodemográficos de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
18 – 25	48	24,0%
26 – 59	106	53,0%
60 a mas	46	23,0%
Sexo		
Femenino	97	48,5%
Masculino	103	51,5%
Estado civil		
Soltero	91	45,5%
Casado	83	41,5%
Viudo	26	13,0%
Procedencia		
Rural	40	20,0%
Urbano	160	80,0%
Nivel de escolaridad		
Ninguno	13	6,5%
Primaria	26	13,0%
Secundaria	85	42,5%
Superior	76	38,0%
Ocupación		
Ama de casa	43	21,5%
Estudiante	40	20,0%
Trabajador dependiente	47	23,5%
Trabajador independiente	70	35,0%
Religión		
Católico	127	63,5%
Evangélico	47	23,5%
Otro	26	13,0%
Tipo de seguro		
Ninguno	37	18,5%
SIS	54	27,0%
ESSALUD	44	22,0%
Privado	65	32,5%
Condición de usuario		
Paciente	160	80,0%
Acompañante	40	20,0%
Tipo de usuario		
Nuevo	156	78,0%
Continuador	44	22,0%
Espera en la atención		
Tardía	43	21,5%
Inmediata	157	78,5%

Fuente: Datos de la investigadora

La tabla 1 muestra que de 200 (100%) de personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023, el 53,0% tiene entre (26-59) años, el 24,0% tienen entre (18-25) años y el 23,0% tienen de 60 a más años; el 51,5% son del sexo masculino y el 48,5% femenino; el 45,5% son solteros, 41,5% son casado y 13,0% son viudos; el 80% procede de la zona urbana y el 20% de la zona rural; el 42,5% de nivel de escolaridad secundaria, 38,0% superior, 13,0% primaria y 6,5% no tiene nivel de escolaridad; el 35,0% su ocupación es trabajador independiente, el 23,5% trabajador dependiente, 21,5% ama de casa y el 20,0% estudiante; el 63,5% su religión es católica, el 23,5% evangélica y el 13,0% tienen otra religión; el 32,5% su tipo de seguro es privado, el 27,0% tiene SIS, el 22,0% ESALUD y el 18,5% no tienen un tipo de seguro; el 80,0% su condición de usuario es paciente y el 20,0% acompañante; el 78,0% su tipo de usuario es nuevo y el 22,0% es continuador; el 78,5% su espera de atención es inmediata y el 21,5% tardía.

Tabla 2. Satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

<i>Satisfacción de la atención</i>	N	%
Insatisfacción	99	49,5%
Satisfacción	101	50,5%
Total	200	100,0

Fuente: Datos de la investigadora

La tabla 2, muestra que de 200 (100%) de personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023. El 50,5% su atención es satisfactorio y 49,5% su atención es insatisfactorio.

Tabla 3. Dimensiones de la Satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

Dimensiones	Satisfacción		Insatisfacción		Total	
	N	%	N	%	N	%
Percepción de atención	95	47,5%	105	52,5%	200	100,0%
Expectativas de atención	99	49,5%	101	50,5%	200	100,0%

Fuente: Datos de la investigadora.

La tabla 3, muestra que de 200 (100%) de personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023. El 52,5% su percepción de atención es insatisfactorio, el 50,5% su expectativa de atención es insatisfactorio; el 49,5% sus expectativas de atención son satisfactorio y el 47,5% su percepción de atención es satisfactorio.

Tabla 4. Tabulación cruzada entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023 y la Prueba de Chi Cuadrada.

Categorías	Satisfacción de atención				Total		p-valor
	Satisfactorio		Insatisfactorio		N	%	
	N	%	N	%	N	%	
Edad							
18 – 25	18	17,8%	30	30,3%	48	24,0%	0,109
26 – 59	59	58,4%	47	47,5%	106	53,0%	
60 a mas	24	23,8%	22	22,2%	46	23,0%	
Sexo							
Femenino	59	58,4%	38	38,4%	97	48,5%	0,005
Masculino	42	41,6%	61	61,6%	103	51,5%	
Estado civil							
Soltero	45	44,6%	46	46,5%	91	45,5%	0,252
Casado	39	38,6%	44	44,4%	83	41,5%	
Viudo	17	16,8%	9	9,1%	26	13,0%	
Procedencia							
Rural	13	12,9%	27	27,3%	40	20,0%	0,011
Urbano	88	87,1%	72	72,7%	160	80,0%	
Nivel de escolaridad							
Ninguno	6	5,9%	7	7,1%	13	6,5%	0,146
Primaria	8	7,9%	18	18,2%	26	13,0%	
Secundaria	48	47,5%	37	37,4%	85	42,5%	
Superior	39	38,6%	37	37,4%	76	38,0%	
Ocupación							
Ama de casa	24	23,8%	19	19,2%	43	21,5%	0,237
Estudiante	24	23,8%	16	16,2%	40	20,0%	
Trabajador dependiente	24	23,8%	23	23,2%	47	23,5%	
Trabajador independiente	29	28,7%	41	41,4%	70	35,0%	
Religión							
Católico	81	80,2%	46	46,5%	127	63,5%	0,001
Evangélico	12	11,9%	35	35,4%	47	23,5%	
Otro	8	7,9%	18	18,2%	26	13,0%	
Tipo de seguro							
Ninguno	18	17,8%	19	19,2%	37	18,5%	0,434
SIS	30	29,7%	24	24,2%	54	27,0%	
ESALUD	25	24,8%	19	19,2%	44	22,0%	
Privado	28	27,7%	37	37,4%	65	32,5%	
Condición de usuario							
Paciente	89	88,1%	71	71,7%	160	80,0%	0,004
Acompañante	12	11,9%	28	28,3%	40	20,0%	
Tipo de usuario							
Nuevo	87	86,1%	69	69,7%	156	78,0%	0,005
Continuador	14	13,9%	30	30,3%	44	22,0%	
Espera en la atención							
Tardía	18	17,8%	25	25,3%	43	21,5%	0,201
Inmediata	83	82,2%	74	74,7%	157	78,5%	

Fuente: Datos de la investigadora

El p-valor de los factores sociodemográficos sexo, procedencia, religión, condición de usuario y tipo de usuario fueron menores al $\alpha=0,05$ (5%) significancia de error por lo que se acepta la hipótesis alterna, sin embargo, el p-valor de edad, estado civil, escolaridad, ocupación, tipo de seguro y espera en la atención fueron mayores al $\alpha=0,05$ (5%) significancia de error por lo que no se acepta la H_0 .

Toma de decisión:

Hay asociación estadística de los factores sociodemográficos sexo, procedencia, religión, condición de usuario, tipo de usuario con la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

Sin embargo, no existe relación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos edad, estado civil, nivel de escolaridad, ocupación, tipo de seguro, espera en la atención con la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.

CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

Al identificar las características sociodemográficas de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica se encontró que el 53,0% tiene entre 26-59 años de edad; el 51,5% de sexo masculino; el 45,5% solteros; el 80% procede de la zona urbana; el 42,5% con secundaria; el 35,0% trabajador independiente; el 63,5% es católica; el 32,5% con seguro privado; el 80,0% es paciente; el 78,0% usuario nuevo; el 78,5% recibió atención inmediata. Estos hallazgos fueron comparados con lo encontrado por: Berrospi C, Blas M (Pasco 2023) el 63% femenino de 19 a 64 años de edad; Becerra C (Cajamarca 2022), 70,56 % femenino, 41,12 % convivientes, 39,59 % con secundaria completa, 81,73 % provienen de zona urbana, 85,79 % católica; Blas C (Trujillo 2020) determinó que el 55.3% fueron usuarios, 56.3% mujeres, 45.3% con secundaria, edad promedio 42.8, 73.7% con SIS, 75.3% continuadores; Malpartida R (Huánuco 2020) determinó que en el 43,3% la edad de los pacientes fue de 30 a 45 años; el 55.0% de sexo masculino, el 43,3% con nivel educativo primaria, 68,3% proceden de la zona urbana, Alvan G, Quiroz L (Iquitos 2021), determinaron que el 29.2% de edades entre 26 a 35 años, el 18.5% mujeres, el 56.3% con secundaria, el 49.1% de ocupación independientes, el 35.7% procedían de Iquitos, Saavedra E (Iquitos 2021) encontró que la edad de los padres fue de 18 a 26 años, 70% sexo femenino, 55% amas de casa, 65% grado de instrucción secundaria.

Al identificar la satisfacción de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica de Iquitos, el 50,5% manifestó satisfacción con la atención de enfermería. Estos hallazgos comparamos con lo encontrado por: Berrospi C, Blas M (Pasco 2023), el 55% de los pacientes se encontró satisfecho con la atención de enfermería; Idrogo M, Ríos J (Tarapoto 2021), determinaron que el 54.4% manifestó que los cuidados del profesional de enfermería fueron óptimos y la satisfacción del paciente

ligeramente alto y Coveñas D (Piura 2019) determinó que el 69.1% de los pacientes estaba medianamente satisfechos de los cuidados de enfermería.

Al relacionar los factores sociodemográficos y la satisfacción de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica, de Iquitos. El p-valor de los factores sociodemográficos sexo, procedencia, religión, condición de usuario y tipo de usuario fueron menores al $\alpha=0,05$ (5%) por lo que se acepta la hipótesis alterna. Por lo que existe relación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos sexo, procedencia, religión, condición de usuario, tipo de usuario con la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023. Estos hallazgos comparamos con lo encontrado por: Becerra C (Cajamarca 2022) determinó que existe relación significativa entre la percepción del cuidado de enfermería y factores sociodemográficos: lugar de procedencia con $p < 0.05$; Blas C (Trujillo 2020) encontró asociación de los factores: condición de usuario, genero, tipo de paciente y la satisfacción del usuario. Malpartida R (Huánuco 2020) encontró que la percepción del cuidado enfermero se relaciona con los factores sociodemográficos ($p=0,009$) en los pacientes hospitalizados, Palomino D (Trujillo 2019) encontró que el género ($p=0,000$) se relacionan de manera significativa con la satisfacción de la atención de enfermería. Sin embargo, De la Cruz M (Junín 2022) determinó que existe correlación significativa entre los factores socio demográficos: edad, ocupación, estado civil, aseguramiento y la satisfacción de los pacientes que asisten al establecimiento de salud ($p\text{-valor} < 0,05$); Abrego B (Lima 2021) encontró relación de la edad, estado civil, ocupación y la satisfacción del usuario.

Por lo que los resultados encontrados evidencia que, si existe relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de la atención de enfermería, sin embargo, es necesario implementar estrategias de intervención más efectivas para elevar el nivel de satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES

Al determinar los datos de las personas en hospitalización en una clínica de Iquitos, se encontró que el mayor porcentaje son adultos, de sexo masculino, solteros, de procedencia urbana, con secundaria, trabajador independiente, católica, con seguro privado, paciente, usuario nuevo, recibió atención inmediata.

Al identificar la satisfacción de la persona atendida por enfermería de hospitalización en una clínica de Iquitos, se encontró un ligero mayor porcentaje manifestó satisfacción con la atención de enfermería.

Se determinó asociación estadísticamente significativa de las variables sexo, procedencia, religión, condición de usuario, tipo de usuario y la satisfacción del usuario de hospitalización con el cuidado enfermero en una clínica de Iquitos durante el año 2023 ($p < 0,05$)

RECOMENDACIONES

Al establecimiento de salud, seguir implementando comité de mejoras como seguridad del paciente, satisfacción del usuario, recursos humanos, materiales e insumos.

A la jefatura de enfermería, implementar supervisión, capacitación continua, programación de horario de mayor demanda de atención.

Al gremio de enfermeras, continuar capacitándose, especializarse y continuar investigando otras variables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández-Vergel L, León-Román C, Miranda-Guerra A, Hernández-Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2022 [citado 20 Feb 2023]; 37 (4) Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
2. Lema, G. C. A., esa Cano, I. C., Coronel A. A. R., & González, C. G. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 40(3), 212-221
3. Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev Enferm IMSS. 2020;28(1):5-14.
4. Olivetto Ocampo AA, Becerra Murillo M, Silva-Tiscareño L, Lozoyo Hernández M, González Flores SP. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. LUXMED [Internet]. 4 de enero de 2019 [citado 11 de febrero de 2023];14(40):73-80. Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707>
5. Delgado, J. D., Brito, C. B., & Delgado, H. C. B. (2019). Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.
6. Gutiérrez Berríos ZD, Lorenzo Gómez ML, Berríos Rivas AT. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Conecta Libertad [Internet]. 29 de abril de 2019 [citado 12 de febrero de 2023];3(1):1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

7. Berrospi Anaya, C. K., & Blas Rubin, M. E. (2023). Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco.
8. Becerra Trigos, C. Y. (2022). Percepción del cuidado de enfermería y factores sociodemográficos del paciente atendido en la clínica San Francisco de Asís, Cajamarca 2021.
9. De La Cruz García, M. (2022). Factores sociodemográficos y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en Junín, 2022.
10. Abrego Salinas, B. C. (2021). Factores sociodemográficos asociados a la satisfacción del usuario de la Clínica Denthix, Lima, 2021.
11. Idrogo, M., Ríos, J. Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II - 2 MINSA Tarapoto. Periodo julio – diciembre 2020 []. PE: Universidad Nacional de San Martín. Fondo Editorial; 2021. <http://hdl.handle.net/11458/3926>
12. Marcelo Mallqui, D. D. (2020). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019.
13. Blas Villar, C. V. (2020). Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción del usuario externo en el hospital Elpidio Berovidez Pérez, año 2019.
14. Malpartida Carrión, R. R. (2020). Percepción del cuidado humanizado en enfermería y su relación con factores sociodemográficos en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, hospital Tingo María–2019.
15. Coveñas Chiroque, D. A. (2019). Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la Amistad Perú–Corea Santa Rosa II–2, febrero 2019.
16. Zapata Villegas P (2019) Percepción de la calidad de atención de

enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de enfermería de un hospital de cuarto nivel. Lima.

17. Ganoza Gavidia, L. G. (2019). Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo.
18. Palomino Fernández, D. G. (2020). Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos del Hospital de Virú, año, 2019.
19. Alván G, Quiroz L (2021) Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020 para optar el título profesional de Licenciado en enfermería. UCP. 2021
20. Saavedra E (2021) Grado de satisfacción del cuidado de enfermería en padres de familia en UCI pediatría Hospital Regional de Loreto, 2021 para optar el título profesional de Licenciada en enfermería. UCP. 2021.
21. Flores L, Rodríguez T (2020) Calidad de atención y satisfacción de usuarios de la estrategia sanitaria de transmisibles IPRESS Santa Clara de Nanay 2020” para optar el título profesional de Licenciada en enfermería. UCP 2020
22. Hidalgo Cárdenas, J. L., & Mori Sánchez, I. J. (2019). Percepción del trato humano de enfermería y satisfacción de los pacientes de dos instituciones prestadoras de servicios de salud.
23. OMS 2023. Calidad de atención. https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
24. OPS. Enfermería. 2022. <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
25. Claudia Campos, Ximena Vargas, Paulina Milos. Los servicios profesionales de la enfermera(o) en la legislación chilena. Chile. 2018. DOI: 10.1016/j.rmclc.2018.03.003
26. Enciclopedia concepto 2023. Editorial Etecé. <https://concepto.de/satisfaccion/>
27. Castelo-Rivas, W., Cueva-Toaquiza, J., & Castelo-Rivas, Á. (2022).

Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 7(6), 176-198. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>

28. AEC (2019) Satisfacción del cliente. España.
29. QuestionPro.2023.[questiopro.com/es/satisfacción al cliente.html](https://www.questionpro.com/es/satisfacción-al-cliente.html).
30. Pérez Porto, J., Gardey, A. (20 de marzo de 2020). Definición de sociodemográfico - Qué es, Significado y Concepto. Definición de Última actualización el 21 de septiembre de 2022. Recuperado el 24 de febrero de 2023 de <https://definicion.de/sociodemografico/>
31. INEI 2017. Factores sociodemograficos. Perú.
32. <https://enfermeriaactual.com/necesidades-basicas-de-virginia-henderson/>
33. Organización Panamericana de la Salud. Orientación estratégica para enfermería en la Región de las Américas. Washington, D.C.: OPS; 2019. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/50956>
34. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.

ANEXOS



Factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023

Anexo 01: Consentimiento informado

Sra./Sr, soy bachiller de enfermería Panduro Córdova María Angelica, de la Universidad Científica del Perú, estoy realizando un estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023. El estudio fue aprobado y comprobado la validez y confiabilidad de los instrumentos. La recolección de la información será mediante una encuesta con una duración de 20 minutos, es voluntaria y tiene el derecho de abandonar el estudio cuando quiera, sin ningún tipo de inconveniente. Antes de iniciar la encuesta es necesario que firme el consentimiento informado. La información será confidencial, así como su identidad no se publicará ni durante ni después de terminado la investigación. La información solo servirá para fines del estudio.

He leído y escuchado atentamente y voluntariamente acepto participar en el estudio. Si () No ()

.....
Firma del participante

.....
Firma de la investigadora



Factores sociodemográficos relacionado con la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023

Anexo 02: Cuestionario de características sociodemográficos

Fecha:Código.....

Presentación: Buenos días Sr./Sra., soy bachiller de enfermería Panduro Córdova María Angelica, de la Facultad de ciencias de la salud, carrera de enfermería de la Universidad Científica del Perú. La presente encuesta es parte del estudio que estoy realizando con el objetivo de determinar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023. Es completamente anónimo y confidencial por lo que le solicitamos responder con sinceridad. Agradecemos su gentil colaboración.

Instrucciones: El instrumento consta de sus datos personales. Lea detenidamente las preguntas y marque por favor solo una opción. El tiempo para el llenado del cuestionario será de 05 minutos.

I. Datos personales:

1. ¿Cuál es su edad?
18 a 25 años () 26 a 59 () 60 años a más ()
2. ¿Cuál es su sexo:
Masculino () Femenino ()
3. ¿Cuál es su estado civil?
Soltero () casado () viudo ()
4. ¿De dónde procede?
Zona urbana () zona rural ()
5. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

Ninguno () Primaria () secundaria () superior ()

6. ¿Cuál es su ocupación?

Trabajador independiente () trabajador dependiente () ama de casa () Estudiante ()

7. ¿Cuál es su religión?

Católico () Evangélico () otro () cuál?.....

8. ¿Cuál es su tipo de seguro?

SIS () ESSALUD () Privado () ninguno ()

9. ¿Cuál es su condición de usuario?

Paciente () acompañante ()

10. ¿Cuál es tu tipo de usuario?

Nuevo () continuador ()

11. ¿Tiempo de espera en la atención?

Inmediata () tardía ()

Fuente: Elaborado por la investigadora

Muchas gracias por su respuesta



Factores sociodemográficos relacionado con la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023

Anexo 03: Escala de SERVQUAL

Fecha..... Código:

Presentación: Buenos días Sra./Sr. soy bachiller de enfermería Panduro Córdova María Angelica, de la Facultad de ciencias de la salud, carrera de enfermería de la Universidad Científica del Perú. El presente estudio que estamos realizando tiene como objetivo determinar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023. Para lo cual solicitamos su valiosa colaboración. Es de carácter anónimo y los datos solo serán usados en el estudio.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una lista de preguntas de 22 ítems sobre su expectativas y 22 preguntas sobre su percepción de la atención de enfermería recibida durante su hospitalización, acompañados cada uno de ellos por alternativas de respuestas para lo cual Ud. debe marcar uno de los casilleros. Su aplicación tiene una duración de 15 minutos. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Ítems	Preguntas de expectativas de la atención de enfermería	1	2	3	4	5	6	7
1	Que todos los días reciba una visita de enfermería							

2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado						
3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos						
4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio						
5	Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa						
6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.						
7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido						
8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías,						

	tomografías, otros) se realicen rápidos						
9	Que los trámites para el alta sean rápidos						
10	Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud						
11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica						
12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.						
13	Que durante su atención se respete su privacidad						
14	Que el trato del personal de enfermería sea amable						
15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.						
16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.						
17	Que el personal de enfermería escuche atentamente						
18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su atención.						
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios						
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios						
21	Que los equipos se encuentren disponibles						

	y se cuente con materiales necesarios para su atención.						
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados						
	Preguntas de percepción de la atención de enfermería						
1	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?						
2	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?						
3	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?						
4	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras que le brindaron sobre los						

	resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?						
5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?						
6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?						
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados se realizaron rápido?						
8	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?						
9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?						
10	¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?						
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura						

	adecuada y de manera higiénica?						
12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?						
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?						
14	¿El trato del personal de enfermería fue amable?						
15	¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?						
16	¿El trato del personal de enfermería se realizó con paciencia?						
17	¿El personal de enfermería sabe escuchar?						
18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?						
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?						
20	¿Los servicios higiénicos para los						

	pacientes se encontraron limpios?						
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?						
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?						

Nota: Cuestionario de preguntas adaptado de la guía técnica ServQual RM Nro. 527-2011/MINSA. Elaborado por Marcelo D (Lima 2020)

1= Totalmente en desacuerdo. 2 = Bastante en desacuerdo. 3 = En desacuerdo.

4= No en desacuerdo ni de acuerdo. 5 = De acuerdo. 6 = Bastante de acuerdo. 7 = Totalmente de acuerdo.

Tendrá como valor final:

Satisfacción: Aceptable: <40%

Insatisfacción: En proceso: 40-60%, Por mejorar: >60%

Anexo 04: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO DE DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO	INSTRUMENTOS
Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.	<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿Cuáles son los factores sociodemográficos de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las personas atendidas por enfermería de una clínica, Iquitos 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación de los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas en por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.</p> <p>Específicos.</p> <p>-Describir los factores sociodemográficos como edad, sexo, escolaridad, estado civil, religión, ocupación, seguro de salud, tipo de usuario, condición de usuario, tiempo de estancia de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.</p> <p>-Identificar el nivel de satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.</p> <p>-Relacionar los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023.</p>	<p>Ha. Existe relación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023</p> <p>Ho. No existe relación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción de las personas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica, Iquitos 2023</p>	Cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, prospectivo y correlacional.	<p>La población lo conformaron las personas adultas atendidas por enfermería de hospitalización en una clínica. Siendo un total de 420 y la muestra 200.</p> <p>El tipo de muestreo que se aplicará será el probabilístico al azar simple.</p>	<p>Cuestionario de características sociodemográficos.</p> <p>Escala de Likert SERVQUAL modificado.</p>



SERVICIOS MÉDICOS GENERALES SAN JUAN S.R.L.
Exámenes ocupacionales, Medicina General y de Especialidades, Análisis de laboratorio y
Anátomo -Patológicos, Ecografías, RX, Cirugías, Vacunas, Asesorías Médica,
Tel: (065) 222477 / CEL 965988191
Ricardo Palma N° 838 / Iquitos- Maynas- Loreto
Email: admision@smgsanjuan.com, info@smgsanjuan.com

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Iquitos, 22 de Agosto del 2,023.

OFICIO No 056-2023-SMGSJ-KPLL

Señorita:
María Angelica Panduro Córdova.
Bachiller en Enfermería
Universidad Científica del Perú
Iquitos

Asunto: Autorización para aplicación de instrumentos para tesis

De nuestra consideración:

A través del presente documento nos dirigimos a usted para saludarla cordialmente y de acuerdo al asunto de la referencia, le comunicamos que tanto usted como su compañero tienen la autorización formal para poder ingresar a nuestras instalaciones y poder recabar las informaciones necesarias para aplicar los instrumentos para su anteproyecto de tesis, ello en aras de colaborar con la prestigiosa institución universitaria la que ustedes representan y contribuir a sus aprendizaje y formación como futuros profesionales

Sin otro en particular, me suscribo de usted, no sin antes expresarle las muestras de nuestra consideración.

Atentamente,



KEVIN PATRICIO LOPEZ LOPEZ
GERENTE GENERAL


Informes y Contacto:

● Calle Ricardo Palma #838
● 965 988 191 – 960408229
● (065) 22 3542
● admision@smgsanjuan.pe

Salud Ocupacional:

● 924 039 769
● saludlaboral@smgsanjuan.pe

● /Clinica San Juan
● @Clinica.San.Juan

Escaneado con CamScanner