



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

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE HOSPITALIZADO EN UN NOSOCOMIO PÚBLICO DE
IQUITOS PERÚ 2024.**

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

AUTOR: BACH. DORA KRISTINA TUESTA MORALES

ASESORA: LIC. ENF. LUZ ANGÉLICA NORIEGA CHEVEZ. DRA.

SAN JUAN BAUTISTA REGIÓN LORETO – PERÚ

2025



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

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

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE HOSPITALIZADO EN UN NOSOCOMIO
PÚBLICO DE IQUITOS PERÚ 2024"**

De la alumna: **DORA KRISTINA TUESTA MORALES**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **24% de similitud**.

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

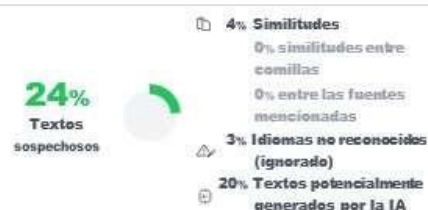
San Juan, 17 de enero del 2025.


Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores

JLTF/C.E.I.C-A
16-2025



UCP_ENFERMERIA_2024_T_DORATUES TA_VI_RESUMEN



Nombre del documento: UCP_ENFERMERIA_2024_T_DORATUESTA_VI_RESUMEN.pdf
ID del documento: b884c173db2b720b7458620653b6ff5e84c5522e
Tamaño del documento original: 279,08 kB
Autores: []

Depositante: Chris Ángela Ramírez Flores
Fecha de depósito: 14/1/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 14/1/2025

Número de palabras: 8435
Número de caracteres: 55.893

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uces.edu.pe https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/20.500.14095/1974/11/TESES - CARRERO VARGAS Y ME... 12 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (94 palabras)
2	Documento de otro usuario 4463e61 El documento proviene de otro grupo 12 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (70 palabras)
3	apps.ucsm.edu.pe https://apps.ucsm.edu.pe/UCSMERP/Docs/Tesis/011742.pdf 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)
4	repositorio.ucp.edu.pe http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/UCP/1332/1/GLADYS%20CONSUELO%20ALVÁN%20MORI%20Y%20LARRY%20LI... 11 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)
5	1library.co Técnica-e instrumento - VARIABLE DEPENDIENTE (Y) https://1library.co/articulo/técnica-e-instrumento-variable-dependiente-y-zfg437oy 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (47 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uwienner.edu.pe https://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/20.500.13053/7077/1/T061_46431506_5.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
2	repositorio.usmp.edu.pe https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/20.500.12727/5543/3/besurta_sma.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)
3	dspae.untr.u.edu.pe https://dspae.untr.u.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fba20221-9900-4264-a6a1-ec9ef87b26d...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
4	repositorio.uwienner.edu.pe https://repositorio.uwienner.edu.pe/server/api/core/bitstreams/12ac8b72-9d99-4656-bcca-52a846...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
5	repositorio.uwienner.edu.pe https://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/20.500.13053/6514/3/T061_47131212_T.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 1293-2024-UCP-FCS, del 18 de setiembre de 2024, se designa jurado.

Con Resolución Decanal N° 158-2025-UCP-FCS, del 23 de enero de 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 11:00 a.m. horas, del día viernes 31 de enero de 2025, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa de la tesis: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN UN NOSOCOMIO PÚBLICO DE IQUITOS PERÚ 2024.**

Presentado por:

DORA KRISTINA TUESTA MORALES

Para optar el título profesional de **LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

Como asesora: Dra. Luz Angélica Noriega Chevez.

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el jurado pasó a la deliberación de forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: *Aprobada por unanimidad*

A las ...*12:10*.... Horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta y comunican en acto publico


Lic. Enf. Ana Isabel Soplin García
Presidente


Lic. Enf. Simitt Herminia Arévalo Vargas
Miembro


Lic. Enf. Susana Yauraraqui Zumba
Miembro

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN UN NOSOCOMIO PÚBLICO DE IQUITOS PERÚ 2024.

FECHA DE SUSTENTACION: 31 DE ENERO DE 2025.



Lic. Enf. Ana Isabel Soplin García
Presidente



Lic. Enf. Simitt Herminia Arévalo Vargas
Miembro



Lic. Enf. Susana Yhuaraqui Zumba
Miembro



Dra. Luz Angélica Noriega Chevez
Asesora

DEDICATORIA

A mis Padres: Eliana Morales y Juan Carlos Tuesta, por su amor incondicional y apoyo constante.

A mi abuela: Judith Kahn, por su cariño y profundo amor.

A mi hija: Maia Kristina, por ser mi mayor motivación y fuente de mi fortaleza, mi lucha constante para salir adelante, así como a Nella Marian, por el amor que representan.

A ellos dedico este logro, gracias por enseñarme el valor de la perseverancia.

Dora Kristina Tuesta Morales.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco inicialmente a Dios por su bondad inmerecida y por la fortaleza que nos brinda para continuar.

Así mismo, agradezco a las docentes del programa académico de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Científica del Perú (UCP) quienes me brindaron su apoyo y compartieron sus conocimientos. En ese sentido, agradezco también a la Lic. Luz Angélica Noriega Chevez, por su asesoría constante y apoyo a lo largo de este proceso. Agradezco a mi familia por su constante apoyo, amor y comprensión en todo momento. Sin su incondicional ayuda esto no hubiera sido posible.

Al Blgo. Kervin B. Tapayuri Rengifo y Blgo. Joe B. Petterman Vilchez, consultores de Amazon Bioscience SAC, por su apoyo en el procesamiento de los datos y la interpretación de resultados.

A todas las personas que en alguna medida nos han brindado su apoyo a lo largo de todo este proceso de aprendizaje y desarrollo profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDO	Pág
Portada	
Constancia de originalidad	ii
Acta de sustentación	iv
Hoja de aprobación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenido	viii
Índice de cuadros o tablas	x
índice de gráficos o figuras	xi
Resumen	xii
 Abstract	 xiii
Capítulo 1. Marco teórico	14
1.1. Antecedentes del estudio	14
1.2. Bases teóricas	23
1.3 Definición de términos básicos	26
Capítulo 2. Planteamiento del problema	27
2.1. Descripción del problema	27
2.2. Formulación del problema	28
2.2.1. Problema general	28
2.2.2. Problemas específicos	28
2.3. Objetivos	29
2.3.1. Objetivo general	29
2.3.2. Objetivos específicos	29
2.4. Justificación de la investigación	29
2.5. Hipótesis	31
2.6. Variables	31
2.6.1. Identificación de las variables	31
2.6.2. Definición conceptual y operacional	31
2.6.3. Operacionalización de las variables	34
Capítulo 3. Metodología	36
3.1. Tipo y diseño de la investigación	36
3.2. Población y muestra	36

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos	37
3.4. Procesamiento de recolección de datos.	39
3.5. Principios éticos	40
Capítulo 4. Resultados	41
Capítulo 5. Discusiones, conclusiones y recomendaciones	45
Referencias bibliográficas	50
Anexos:	55
Anexo 1: Matriz de consistencia.	56
Anexo 2: Consentimiento informado.	57
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.	60

ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables	34
Tabla 2.	Datos sobre características de la población de estudio.	41
Tabla 3.	Datos sobre calidad de atención recibida.	42
Tabla 4.	Datos sobre satisfacción de usuarios con la atención recibida.	43
Tabla 5.	Relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios.	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS O FIGURAS

Figura 1.	Calidad de atención brindada	42
Figura 2.	Nivel de satisfacción del usuario	43

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a la calidad de atención en enfermería en un nosocomio público de Iquitos, Perú, en 2024, así como identificar factores sociodemográficos relacionados y evaluar la asociación entre calidad de atención y satisfacción. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa, descriptiva, prospectiva, transversal y correlacional, con una población de 120 pacientes hospitalizados por al menos 7 días, seleccionados mediante un muestreo por conveniencia. Los datos se recolectaron utilizando cuestionarios estructurados basados en dimensiones de calidad de atención y satisfacción (SERVQUAL). Los resultados mostraron que el 65% de los pacientes percibió una calidad de atención regular, y el 80% reportó un nivel de satisfacción regular. La prueba chi-cuadrado reveló una asociación significativa entre calidad de atención y satisfacción ($p = 5.01 \times 10^{-13}$). Además, la mayoría de los participantes fueron mujeres (55%) y adultos jóvenes de 31 a 40 años (55%), con una estancia hospitalaria predominante de 13 a 14 días (50%). En base a lo mencionado, se concluye que, la mayoría de los pacientes, mujeres y adultos jóvenes, perciben una calidad de atención y satisfacción regulares, sin reportarse insatisfacción crítica. La relación significativa entre calidad y satisfacción destaca la necesidad de mejorar la atención para aumentar el grado de satisfacción respecto del servicio brindado.

Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Enfermería, Nosocomio, Hospitalización.

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the degree of satisfaction of hospitalised patients with the quality of nursing care in a public hospital in Iquitos, Peru, in 2024, as well as to identify related socio-demographic factors and evaluate the association between quality of care and satisfaction. A quantitative, descriptive, prospective, cross-sectional and correlational study was conducted with a population of 120 patients hospitalized for at least 7 days, selected by convenience sampling. Data were collected using structured questionnaires based on dimensions of quality of care and satisfaction (SERVQUAL). Results showed that 65% of patients perceived a fair quality of care, and 80% reported a fair level of satisfaction. The chi-square test revealed a significant association between quality of care and satisfaction ($p = 5.01 \times 10^{-13}$). Furthermore, the majority of participants were female (55%) and young adults aged 31-40 years (55%), with a predominant hospital stay of 13-14 days (50%). Based on the above, it is concluded that the majority of patients, women and young adults, perceive a regular quality of care and satisfaction, with no critical dissatisfaction reported. The significant relationship between quality and satisfaction highlights the need to improve care in order to increase the degree of satisfaction with the service provided.

Key words: Quality, Satisfaction, Nursing, Hospital, Hospitalisation.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes del estudio

Los siguientes estudios sustentan las variables a estudiar en la presente investigación:

Antecedentes internacionales

Iraizoz-Iraizoz, Pérez-Paloma, Blasco-Zafra, Guillén-Chalezquer, Lerchundi-Arratibel, Goñi-Viguria (España - 2023) realizaron un estudio que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de los pacientes críticos con los cuidados enfermeros, determinar su relación con variables sociodemográficas y clínicas, y explorar las percepciones de los pacientes sobre aspectos del cuidado enfermero. El estudio fue descriptivo prospectivo, no experimental de corte transversal, en un área de cuidados intermedios de un hospital universitario terciario, en el que se incluyó a todos los pacientes trasladados a planta. La satisfacción se midió utilizando la escala Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS), y se recopilaron datos sociodemográficos y clínicos, además de formularse tres preguntas abiertas. Los resultados muestran los análisis estadísticos descriptivos e inferenciales, junto con un análisis de contenido de las respuestas abiertas, estos revelaron que el nivel de satisfacción global fue de 5,81 sobre 6 (IC 95% 5,75-5,87). Las variables asociadas con la satisfacción incluyeron el motivo de ingreso, el ingreso previo y el grado de recuperación. Del análisis cualitativo surgieron tres temas principales: el cuidado enfermero, la esencia de la enfermera y la naturaleza de la unidad. Finalmente, el estudio concluye que la satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros fue elevada, influenciada por variables clínicas, y los pacientes valoraron especialmente el cuidado recibido y la esencia del rol de la enfermera. La formación profesional y el modelo de enfermería de la institución podrían haber contribuido a estos resultados ⁽¹⁾.

Alharbi-HF, Alzahrani-NS, Almarwani-AM, Asiri-SA, Alhowaymel-FM. (Arabia Saudita - 2022) ejecutaron un trabajo de investigación que evaluó la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante su hospitalización en dos provincias de Arabia Saudita. El estudio fue descriptivo transversal cuantitativo y no experimental. Se consideró como muestra a 238 pacientes y se utilizó la versión árabe del Cuestionario de Satisfacción de los Pacientes con la Calidad de la Atención de Enfermería (PSNCQQ-Ar) para medir la satisfacción. Los resultados obtenidos mostraron diferencias estadísticas significativas en la calidad de la atención de enfermería entre las provincias ($M = 4,65$, $p < 0,001$) y variaciones notables en la satisfacción según factores sociodemográficos como la edad ($p = 0,002$), nivel educativo ($p = 0,047$), estado civil ($p = 0,017$), situación laboral ($p = 0,038$), tipo de residencia ($p = 0,006$), duración de la hospitalización ($p = 0,001$) y el acompañamiento de un familiar ($p = 0,014$). Finalmente, el estudio concluye que, aunque los pacientes en Arabia Saudita presentan un alto nivel de satisfacción con la atención de enfermería, esta percepción está significativamente influenciada por diversos factores demográficos y educativos ⁽²⁾.

Castellón (Nicaragua - 2019) realizó un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra de 227 usuarios seleccionados de un universo de 550, utilizando una encuesta basada en el cuestionario SERVQUAL adaptado a servicios de salud. El cuestionario contenía 22 preguntas sobre expectativas y 22 sobre percepciones, abarcando cinco dimensiones: bienes tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los datos fueron procesados en Microsoft Excel. Los resultados afirman que el 54,6% de los participantes eran mujeres, y el grupo etario

predominante era de 50 a 59 años (34,3%). En cuanto a expectativas, la dimensión de empatía mostró el mayor nivel de satisfacción con un 95,0%, mientras que la confiabilidad tuvo el mayor porcentaje en percepción con un 89,49%. La capacidad de respuesta presentó los porcentajes más bajos tanto en expectativas (89,3%) como en percepción (74,24%). La mayor brecha se observó en la capacidad de respuesta con -0,75 puntos, y el índice de calidad del servicio fue de -0,46. Finalmente el estudio concluye que las mujeres fueron mayoría en la muestra, con predominio de usuarios entre 50 y 59 años. En las expectativas, la mayor satisfacción se dio en bienes tangibles y la menor en capacidad de respuesta. En percepción, la empatía obtuvo el mayor puntaje, mientras que la capacidad de respuesta fue la más baja. El índice de calidad fue menor a uno, lo que indica que el servicio recibido fue considerado satisfactorio ⁽³⁾.

Franco (Ecuador - 2019) Realizó un trabajo de investigación que tuvo como objetivo investigar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente, destacando la interacción paciente-profesional como un componente clave. El estudio fue de enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal, se utilizó un cuestionario para evaluar cuatro dimensiones de la atención: información de salud, apoyo afectivo, control decisional y competencias técnicas. Los resultados confirmaron que el apoyo afectivo y la información de salud son las dimensiones que más influyen en la satisfacción del paciente. Para mejorar la interacción, se propuso un taller de capacitación en comunicación efectiva y apoyo afectivo Finalmente, el estudio concluye que la interacción humana es fundamental en la atención de enfermería y debe ser reforzada en las instituciones de salud ⁽⁴⁾.

Ruydiaz-Gómez, Saldarriaga-Genes, Fernández-Aragón. (Colombia - 2018) realizaron un estudio que tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados con la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. El estudio fue descriptivo, transversal y no experimental, se consideró una muestra de 280 pacientes distribuidos en los servicios de medicina interna, cirugía y hospitalización, seleccionados mediante un muestreo intencional. Se utilizó el instrumento CARE-Q de 46 ítems, y los datos fueron organizados en Excel y procesados con SPSS 19.0, cumpliendo con el consentimiento informado y la resolución 008430 de 1993. Los datos obtenidos mostraron un predominio de pacientes masculinos (59,8%) y un estrato socioeconómico dos, con una edad promedio de 29 años en medicina interna y cirugía. Los usuarios reportaron un alto nivel de satisfacción en los servicios de cirugía (38%) y hospitalización (52%), mientras que en medicina interna la satisfacción fue media (57%). Los pacientes destacaron que el comportamiento de cuidado del personal de enfermería es esencial en la relación de apoyo y ayuda brindada de manera oportuna. El estudio llega a la conclusión de que la calidad del cuidado de enfermería se asocia con acciones físicas, emocionales o espirituales percibidas como positivas, que fomentan un sentido de protección y seguridad en los pacientes ⁽⁵⁾.

Antecedentes Nacionales

Rodríguez y Arévalo (Lima - 2023) realizaron un trabajo de investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital en Lima, Perú. El estudio fue cuantitativo, correlacional y de corte transversal con una muestra de 105 pacientes. Se utilizaron dos cuestionarios: uno para medir la calidad de la atención de enfermería y otro, una versión modificada del Cuestionario SERVQUAL, para evaluar la satisfacción. Los datos indican que el 53,3% de los pacientes percibieron un alto nivel de calidad en la atención de enfermería, mientras que el 46,7% lo consideran de nivel medio. En cuanto a la satisfacción, el 86,7% de los pacientes se mostraron satisfechos y el 13,3% insatisfechos. Además, se encontró una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes, especialmente en las dimensiones técnico/científica, humana y de entorno, con un valor de p de 0,001. El trabajo de investigación concluye que existe una correlación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia ⁽⁶⁾.

Quispe (Lima - 2023) realizó un estudio que proponía evaluar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes que acudieron al servicio de emergencia de un hospital público en Lima Sur durante 2022. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y transversal, no experimental e incluyó una muestra de 120 pacientes. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, y el cuestionario de calidad de cuidado de enfermería como instrumento de medición, el cual incluye 18 enunciados y abarca 3 dimensiones principales. Los resultados más importantes serán presentados en tablas y gráficos, y los datos serán analizados utilizando el software SPSS 26, aplicando herramientas de estadística descriptiva. Las conclusiones del estudio apuntarán a generar recomendaciones que promuevan mejoras en el ambiente laboral, las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los enfermeros que trabajan en el centro quirúrgico ⁽⁷⁾.

Melgarejo y Becerra (Los Olivos - 2021) realizaron un estudio que tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, mediante una investigación cuantitativa de diseño descriptivo-transversal, no experimental, constó de una muestra de 349 pacientes. Utilizando el Cuestionario de medición de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE), que mide la experiencia y satisfacción de los pacientes. Los resultados indican que la calidad de atención intermedia fue la más común entre los participantes (33,5%), seguida por la menor y mayor, ambas con un 33,2%. En la dimensión de experiencia con los cuidados, la calidad mayor predominó con un 35,2%, seguida por la menor (33,5%) y la intermedia (31,2%). En cuanto a la satisfacción con los cuidados, la calidad mayor alcanzó un 39,5%, seguida de la intermedia (36,7%) y la menor (23,8%). Finalmente, el estudio concluye que la calidad de atención de enfermería se distribuyó principalmente entre niveles intermedio, menor y mayor, con una tendencia a una mayor calidad en las dimensiones de experiencia y satisfacción ⁽⁸⁾.

Marcelo (Lima - 2020) realizó una investigación relacionada a la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima. El estudio fue de tipo aplicativo con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Se consideró una muestra de 120 pacientes hospitalizados utilizando dos cuestionarios tipo Likert para la recolección de datos. Los datos muestran que existe una correlación positiva significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de 0.878. Además, las dimensiones del cuidado, como la dimensión humana, técnico-científica y el entorno, mostraron coeficientes de relación de 0.891, 0.863 y 0.881, respectivamente, con la satisfacción del paciente. Estos hallazgos sugieren que una mayor calidad en el cuidado de enfermería se asocia con una mayor satisfacción del paciente.

Finalmente el estudio llega a la conclusión que existe correlación positiva muy fuerte (0,878) y estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, con un p valor de 0,000, que es menor al nivel de significancia de 0,05 ⁽⁹⁾.

Salazar (Cajamarca - 2019) realizó un estudio que tuvo como objetivo analizar la relación entre el desempeño laboral de los profesionales de enfermería y la calidad de atención en un hospital del MINSA en Cajamarca. El estudio fue no experimental, descriptivo y transversal con un diseño correlacional. Para evaluar el desempeño laboral se utilizó la escala de Núñez, con una confiabilidad de 0.88, y la calidad de atención se midió con la escala Servqual modificada, que presentó una confiabilidad de 0.95. Se incluyó a 139 personas como muestra, y se empleó un muestreo censal con un criterio aleatorio simple. Los datos indican que el 35% de los profesionales de enfermería tenían un desempeño laboral "Medio Bajo", el 30% "Medio Alto", el 18% "Alto" y el 17% "Bajo". En cuanto a la percepción de la calidad de atención, el 42% de los pacientes consideraron que estaba "En Proceso", el 37% la calificaron como "Aceptable", y el 21% señalaron que estaba "Por Mejorar". El estudio se realizó cumpliendo con los criterios de rigor científico y los principios éticos. Finalmente, el estudio concluye en que el 65% de los profesionales de enfermería del Hospital de MINSA en Cajamarca tienen un desempeño laboral "medio alto" o "medio bajo", mientras que el 42% de los pacientes perciben la calidad de atención como "en proceso" ⁽¹⁰⁾.

Antecedentes Regionales

Del Aguila (Iquitos - 2024) realizó un estudio que evaluó la relación entre la percepción de la calidad de atención de enfermería y la adherencia al tratamiento antituberculosis en el centro de salud I-3 “La Carretera” en Yurimaguas, 2023, con una muestra de 33 pacientes. A través de encuestas aplicando una Escala de Likert y un cuestionario de adherencia, los resultados mostraron que 60% calificaron la calidad de atención como regular y 40% como buena; el 66.7% de los pacientes adhirió al tratamiento mientras que el 33.3% no lo hizo. En las dimensiones de atención: la interpersonal fue buena en 60%, la técnica buena en 50%, y el entorno bueno en 53.3%. Se concluyó una relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y la adherencia al tratamiento en general y en cada una de las dimensiones ⁽¹¹⁾.

Espinoza y Silva (Iquitos - 2023) ejecutaron un estudio con 200 pacientes del Hospital Apoyo Iquitos, que evaluó la satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería. La satisfacción se midió en una escala donde 51 o más indicaba satisfacción, y 50 o menos, insatisfacción. Se encontró una relación significativa (confianza > 95%) entre la satisfacción de los pacientes y la calidad del cuidado. Los resultados mostraron que algunos aspectos de atención personal eran insuficientes: 20% no usa el nombre del paciente, 9% no saluda amablemente, 6% no se comunica claramente y 12% no asegura privacidad. En el ambiente, el 71% de los pacientes valoró la preocupación por la iluminación y limpieza. Los pacientes resaltan la importancia de que el cuidado de enfermería atienda sus necesidades físicas y emocionales para reducir estrés y prevenir la depresión ⁽¹²⁾.

Ashanga y Valles (Iquitos - 2023), realizaron un estudio que buscó determinar la relación entre características sociodemográficas y la calidad de atención de enfermeros, percibida por madres de niños menores de 5 años en CRED/HRL. Mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, se encuestaron 169 madres, analizando los datos con SPSS y prueba chi cuadrada.

Los resultados indicaron que el 74,0% percibió una atención moderadamente adecuada, el 18,9% adecuada y el 7,1% inadecuada, encontrándose una asociación significativa entre la calidad percibida y las variables de edad ($p = 0,001$), grado de instrucción ($p = 0,000$), ocupación ($p = 0,017$) y estado civil ($p = 0,018$) ⁽¹³⁾.

Alván y Quiroz (Iquitos - 2021) realizaron un estudio que analizó la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos, con una muestra de 336 pacientes adultos entre 18 y 65 años. Utilizando encuestas sobre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, los resultados mostraron que el 76.5% calificó la calidad del cuidado como buena, mientras que el 21.1% la consideró regular y el 2.4% como mala. En términos de satisfacción, el 76.2% de los pacientes estaban satisfechos, y el 23.8% insatisfechos. Se identificó una fuerte correlación positiva ($r=0.946$) y significativa ($p=0.000$) entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente, confirmando que una mejor calidad de atención se asocia a una mayor satisfacción en el servicio de emergencia del hospital ⁽¹⁴⁾.

Ríos (Iquitos - 2021) realizó una investigación que buscó determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por los donantes en el Centro Hemodador Región Loreto en Iquitos durante 2019. Con un diseño cuantitativo, descriptivo-correlacional y transversal, se trabajó con 60 donantes mediante encuestas, utilizando cuestionarios validados sobre calidad de atención y satisfacción. Los datos, analizados con SPSS y el coeficiente Rho de Spearman, mostraron que 53.4% de los donantes calificaron la atención como regular, y 88.3% se sintieron insatisfechos. Se encontró una correlación positiva significativa de 0.266 ($p < 0.05$), confirmando una asociación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los donantes ⁽¹⁵⁾.

1.2. Bases teóricas.

1.2.1. Calidad de atención en salud

Según Real-Delor, Azuaga-Franco, Bordón-Medina, Colmán-Gómez, Delgado-Ortiz, Fernández-Méndez ⁽¹⁶⁾ la calidad en la atención sanitaria se fundamenta en un alto nivel de excelencia profesional. Esto implica que los profesionales de la salud deben estar altamente capacitados y actualizados en sus conocimientos para ofrecer la mejor atención posible. Además, Delor resalta la importancia de utilizar los recursos de manera eficiente, lo que sugiere una gestión óptima y sostenible de los recursos disponibles para maximizar los resultados en salud con el mínimo riesgo para el paciente. La calidad en la atención debe buscar un alto grado de satisfacción del paciente, lo que es crucial para que los servicios de salud sean efectivos y bien recibidos. Un impacto positivo en la salud no solo significa la mejora en el estado físico del paciente, sino también en su bienestar emocional y mental. Asimismo, Villegas-M, Vargas-MCO, Ayala-GC, Corchado-MC, Barrios-MMQ, Romero-EM ⁽¹⁷⁾ complementan esta visión al señalar que la calidad en salud implica cumplir con las expectativas del usuario. Esto sugiere que, además de ser clínicamente competente, la atención sanitaria debe estar alineada con las necesidades y expectativas del paciente, lo que requiere una filosofía de gestión que priorice el respeto, la confianza y el trabajo en equipo. Febré et al., ⁽¹⁸⁾ subrayan que la calidad de la atención en salud también se relaciona con la prestación de servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados, que consideren tanto las particularidades del paciente como el conocimiento del personal médico. El objetivo es lograr una atención sanitaria óptima con el menor riesgo posible y garantizar la máxima satisfacción del paciente.

1.2.2. Modelos de la calidad de atención en salud

Existen varios modelos para mejorar la calidad de atención en salud, según Rosales – Morales ⁽¹⁹⁾ son los más conocidos los que se muestran a continuación:

1. Modelo Donabedian: Evalúa la calidad a través de la estructura (recursos disponibles), el proceso (cómo se prestan los servicios) y los resultados (impacto en la salud del paciente).
2. Modelo SERVQUAL: Se centra en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio, evaluando dimensiones como tangibles, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía.
3. Modelo de Calidad Total (TQM): Fomenta una cultura de mejora continua en toda la organización, enfocada en satisfacer las expectativas del paciente.
4. Ciclo de Mejora Continua (PDCA): Un enfoque de planificación, implementación, evaluación y corrección para mejorar los servicios de salud.
5. Modelo de las Seis Sigma: Busca reducir la variabilidad en los procesos para mejorar la calidad y minimizar errores, utilizando la metodología DMAIC.
6. Modelo de la Joint Commission: Se utiliza para la acreditación de hospitales, evaluando la calidad y seguridad según estándares específicos.
7. Modelo de Atención Centrada en el Paciente: Prioriza una atención personalizada que considera las necesidades y valores del paciente, promoviendo su participación activa en las decisiones de salud.

1.2.3. Métodos para evaluar la calidad de atención.

El modelo de Donabedian evalúa la calidad de atención en salud mediante los componentes de estructura, proceso y resultado ⁽¹⁹⁾. Algunos instrumentos y métodos comunes utilizados incluyen:

- Oportunidad: Identificación de necesidades médicas y aseguramiento de tratamientos que maximicen beneficios y minimicen riesgos.
- Seguridad: Protección contra amenazas que puedan comprometer la integridad física o la vida.
- Eficacia: Realización adecuada y correcta de las funciones por parte de los profesionales de salud.
- Accesibilidad: Superación de barreras para garantizar igualdad de acceso a los servicios hospitalarios.
- Integralidad: Atención completa que promueve la satisfacción del paciente y facilita su recuperación.
- Trabajo en equipo: Colaboración eficiente para lograr metas compartidas y fomentar el intercambio de conocimientos.
- Respeto al usuario: Consideración de los derechos y la cultura del paciente en todo momento.
- Satisfacción del usuario: Evaluación del servicio por parte del paciente, basada en su percepción y experiencia.

1.2.4. Satisfacción del paciente.

La satisfacción del paciente mide cómo valoran y perciben los pacientes la calidad de los servicios de salud que reciben. Se basa en varios aspectos clave: la calidad del cuidado, que evalúa la eficacia del tratamiento y la atención brindada; la experiencia en el servicio, que abarca la interacción con el personal, la comunicación y la atención al detalle; y el ambiente del centro de salud, que considera la comodidad, limpieza y accesibilidad del entorno. También es importante el tiempo de espera y la accesibilidad, es decir, la rapidez en recibir la atención y la facilidad de acceso a los servicios. Finalmente, el resultado del tratamiento, que refleja la mejora en la salud y el bienestar del paciente después de recibir la atención, juega un papel crucial. Una alta satisfacción del paciente generalmente indica una atención de calidad que cumple con sus expectativas y mejora su experiencia en el sistema de salud ⁽²⁰⁾.

1.3. Definición de términos básicos.

- **Calidad de atención.** Se refiere al nivel de excelencia con el que se proporcionan servicios de salud, asegurando que sean seguros, eficaces, centrados en el paciente, oportunos, eficientes y equitativos, con el fin de mejorar los resultados de salud y satisfacer las expectativas de los usuarios ⁽²¹⁾.
- **Satisfacción del paciente.** Es la medida en que un producto o servicio cumple o supera las expectativas del cliente, reflejando su nivel de satisfacción y percepción positiva hacia la experiencia recibida ⁽²²⁾.
- **Paciente hospitalizado.** Es una persona que ha sido admitida en un hospital para recibir tratamiento médico y atención continua, generalmente por un período de tiempo que requiere estancia en una cama del hospital ⁽²³⁾.
- **Servicio de medicina.** Es una unidad o departamento de un hospital o clínica que se enfoca en el diagnóstico, tratamiento y manejo de enfermedades internas, ofreciendo atención médica especializada a pacientes hospitalizados o ambulatorios ⁽²⁴⁾.

CAPÍTULO 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema.

En el contexto de los servicios de salud pública en Iquitos, la calidad de la atención de enfermería se ha convertido en un tema de creciente preocupación, particularmente en relación con la satisfacción de los pacientes hospitalizados ^(25,26). Es esencial humanizar la atención en los nosocomios de la ciudad, especialmente en el trabajo del personal de enfermería, que debe estar preparado para atender pacientes críticos y enfrentar situaciones imprevistas, reflexionando siempre sobre las prácticas de cuidado que brindan ⁽²⁷⁾. Los nosocomios públicos de la región enfrentan múltiples desafíos, como la falta de recursos, sobrecarga laboral del personal de enfermería, y limitaciones en la infraestructura y equipamiento ⁽²⁷⁾. Estos factores afectan directamente la calidad del cuidado que los pacientes reciben durante su estancia hospitalaria.

En el caso particular del Hospital Regional de Loreto Felipe Santiago Arriola Iglesias, las demandas de atención en el servicio de emergencia son especialmente críticas. En este hospital, el número creciente de pacientes y la escasez de recursos humanos especializados han llevado a demoras significativas en la atención de los pacientes, lo cual repercute en la percepción negativa de la calidad de cuidado. La insatisfacción de los pacientes, manifestada a través de quejas y observaciones en diversos estudios y encuestas, evidencia problemas en la atención, tales como la demora en la respuesta a las necesidades de los pacientes, la falta de empatía y comunicación por parte del personal de enfermería, y la percepción de un trato poco humano ⁽²³⁾. Esta situación no solo impacta la recuperación y bienestar de los pacientes, sino que también afecta la reputación del hospital y la confianza de la comunidad en los servicios de salud pública.

Además, la sobrecarga de trabajo y la insuficiente capacitación continua del personal de enfermería limitan su capacidad para brindar una atención de calidad ⁽²⁸⁾. Esto genera un círculo vicioso donde la baja calidad de atención reduce la satisfacción del paciente, lo que a su vez podría llevar a un deterioro en el clima organizacional y en la moral del personal de enfermería.

Este contexto pone de manifiesto la urgente necesidad de abordar las deficiencias en la calidad de atención de enfermería en los hospitales públicos de Iquitos, particularmente en el Hospital Regional de Loreto, para mejorar la satisfacción del paciente hospitalizado y, en última instancia, elevar el estándar de los servicios de salud en la región y el país.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general.

¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a la calidad de atención en enfermería en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024?

2.2.2. Problemas específicos

Se han considerado los siguientes subproblemas que se deben tener en cuenta para el desarrollo de la presente tesis:

¿Cuáles serán los factores sociodemográficos característicos de los pacientes hospitalizados asociados al grado de satisfacción en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024?

¿Cuál será la calidad de atención en enfermería brindada a los pacientes hospitalizados en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024?

¿Cuál será el grado de asociación entre la calidad de atención en enfermería y el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en un nosocomio de Iquitos, Perú, 2024?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a la calidad de atención en enfermería en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024.

2.3.2. Objetivos específicos.

Identificar los factores sociodemográficos característicos del paciente hospitalizado en relación al grado de satisfacción en un nosocomio público de Iquitos, 2024.

Determinar la calidad de atención en enfermería brindada a los pacientes hospitalizados en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024.

Determinar el grado de asociación entre la calidad de atención en enfermería y el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en un nosocomio de Iquitos, Perú, 2024.

2.4. Justificación de la investigación.

La calidad de atención en enfermería es un aspecto crucial en la experiencia hospitalaria y juega un papel fundamental en la percepción de los pacientes sobre los servicios de salud que reciben. En Iquitos, Perú, un área geográfica con características sociodemográficas particulares y limitaciones en recursos de salud, evaluar la satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a la atención en enfermería es indispensable para identificar áreas de mejora en la gestión hospitalaria. El presente estudio aborda una problemática relevante, dado que, en contextos como este, la satisfacción del paciente no solo impacta en su recuperación y bienestar, sino que también refleja la eficiencia de los servicios de salud y la calidad en la atención proporcionada.

En el caso específico del Hospital Regional de Loreto “Felipe Santiago Arriola Iglesias”, la problemática de la atención en enfermería es aún más notoria debido a los desafíos asociados a la sobrecarga laboral del personal, la insuficiencia de recursos médicos y las deficiencias en la infraestructura. Estas limitaciones no solo restringen la capacidad de respuesta en momentos críticos, sino que también afectan la percepción de los pacientes, quienes frecuentemente expresan insatisfacción a través de quejas sobre demoras en la atención y falta de empatía por parte del personal. Evaluar esta situación en el hospital de mayor nivel en la región es fundamental, ya que proporciona un panorama claro sobre la necesidad de mejorar los servicios en uno de los principales centros de atención de la región.

Además, esta investigación permitirá determinar la relación entre los factores sociodemográficos y socioeconómicos de los pacientes hospitalizados y su percepción sobre la atención recibida. Entender esta asociación resulta esencial para el diseño de intervenciones efectivas y políticas de salud orientadas a optimizar la calidad del servicio en los hospitales públicos de la región. En este sentido, la presente investigación no solo contribuirá a mejorar la calidad de la atención en enfermería, sino que también proporcionará información valiosa para la toma de decisiones en la administración hospitalaria y en el desarrollo de políticas de salud que respondan de manera más eficaz a las necesidades de la población de Iquitos.

2.5. Hipótesis.

Existe adecuado grado de satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a la calidad de atención en enfermería en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024.

2.5.1. Hipótesis específicas.

Existen factores sociodemográficos característicos asociados al grado de satisfacción con la atención brindada a los pacientes hospitalizados en un nosocomio público de Iquitos, 2024.

Existe una adecuada calidad de atención en enfermería brindada a los pacientes hospitalizados en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024.

La calidad de atención en enfermería se encuentra fuertemente asociada con el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en un nosocomio de Iquitos, Perú, 2024.

2.6. Variables.

2.6.1. Variable Independiente:

Calidad de atención de enfermería.

Definición conceptual: La calidad de atención en enfermería se refiere al conjunto de acciones, procedimientos y cuidados brindados por el personal de enfermería, basados en estándares profesionales, con el fin de satisfacer las necesidades físicas, emocionales y sociales de los pacientes. Esta calidad se mide en función de la competencia técnica, el trato humano, la capacidad de respuesta a las necesidades

del paciente, la seguridad en la atención, y el cumplimiento de protocolos establecidos en el entorno hospitalario.

Definición operacional: La calidad de atención en enfermería se evaluará a través de un cuestionario dirigido a los pacientes hospitalizados que considerará indicadores como: el nivel de competencia técnica del personal de enfermería, el trato humanizado recibido, la eficiencia en la respuesta a las necesidades del paciente, la claridad en la comunicación, y la percepción de seguridad en la atención. Cada ítem será valorado en una escala de Likert que contiene las siguientes consideraciones: Nunca, rara vez, a veces, a menudo y siempre; los cuales tienen una valoración del 1 a 5, respectivamente. La calidad de atención será considerada adecuada si la puntuación promedio se sitúa en niveles altos (4 o más). Los indicadores a considerar son:

- Alta calidad de atención: de 111 a 130 puntos
- Regular calidad de atención: de 41 a 110 puntos
- Baja calidad de atención: de 0 a 40 puntos

2.6.2. Variable Dependiente:

Satisfacción del paciente.

Definición conceptual: La satisfacción del paciente se refiere al grado en que las expectativas y necesidades del paciente son cumplidas durante su estancia hospitalaria. Es una medida subjetiva que incluye la percepción del paciente sobre la calidad de los servicios recibidos, el trato del personal, la atención a sus necesidades, la comunicación, y la comodidad en su entorno de cuidado. La satisfacción del paciente es un indicador clave de la calidad de los servicios de salud y está influenciada por factores como la competencia técnica, la empatía y la accesibilidad del personal de salud.

Definición operacional: La satisfacción del paciente se evaluará mediante un cuestionario SERVQUAL, que mide diversos aspectos de la atención recibida, como la fiabilidad, la rapidez en la respuesta, la seguridad percibida, empatía y aspectos corroborables. Cada dimensión se valorará en una escala de Likert que contiene las siguientes consideraciones: Nunca, rara vez, a veces, a menudo y siempre; los cuales tienen una valoración del 1 a 5, respectivamente. El nivel de satisfacción general se determinará promediando las puntuaciones obtenidas en cada dimensión, cuyos indicadores son:

- Alta satisfacción en la atención: de 71 a 90 puntos
- Regular satisfacción en la atención: de 31 a 70 puntos
- Baja satisfacción en la atención: de 0 a 30 puntos

Tabla 1. de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices	Escala de medición
Variable Independiente: Calidad de atención	Se refiere al conjunto de acciones, procedimientos y cuidados brindados por el personal de enfermería, basados en estándares profesionales.	Se evaluará a través de un cuestionario dirigido a los pacientes hospitalizados que considerará indicadores dentro de las dimensiones: Humana, técnico-científica y entorno.	a. Humana b. Técnico-científica c. Entorno	Percepción de la atención brindada	(1) Nunca, (2) rara vez, (3) a veces, (4) a menudo y (5) siempre	Ordinal
Variable Dependiente: Nivel de satisfacción del usuario.	Se refiere al grado en que las expectativas y necesidades del paciente son cumplidas durante su estancia hospitalaria.	La satisfacción del paciente se evaluará mediante un cuestionario SERVQUAL, que mide diversos aspectos de la atención recibida.	a. Fiabilidad	Oportunidad de atención de urgencias. Respeto al orden de llegada. Respeto a la privacidad de los usuarios. Equipos modernos. Precisión del diagnóstico.		
			b. Capacidad de respuesta	Amabilidad, Cortesía, Tiempo de duración de la consulta médica.		

			c. Seguridad	Información brindada completa oportuna y entendida por el usuario. Solución al problema del paciente. Generación de confianza.		
			d. Empatía	Capacidad para entender al paciente. Amabilidad en el trato por parte del médico.		
			e. Aspectos tangibles	Personal correctamente uniformado. Material de comunicación: maquetas, catálogos y láminas. Equipamiento Limpieza y orden de las instalaciones y elementos físicos.		

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

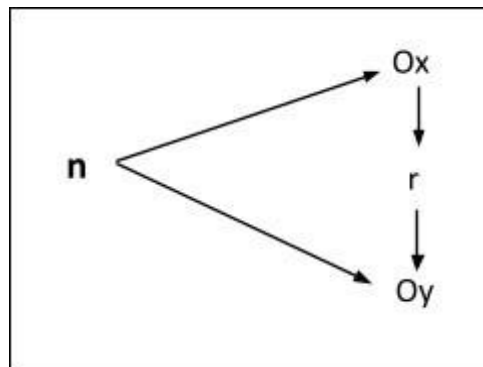
La presente investigación es de **tipo Cuantitativo**:

Diseño:

Descriptivo. No se manipularon las variables, estas se analizaron en su contexto habitual.

- **Prospectiva:** la información fue recolectada a intención del estudio.
- **Transversal:** se realizó un corte en el tiempo.
- **Correlacional:** examinaron la magnitud y direccionalidad de la relación entre las variables independientes y dependiente, sin escudriñar causa efecto.

Donde:



r : Asociación que se busca entre ambas variables. O_y : Observación de la variable dependiente.
 O_x : Observación de la variable Independiente.

3.2. Población y muestra.

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 120 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina. La recolección de datos será realizada por espacio de 2 meses a pacientes con al menos 7 días de hospitalización.

3.2.2. Muestra: La muestra estuvo conformada por el total de la población con el fin de que todos los pacientes tengan la misma oportunidad de manifestar su apreciación.

Tipo de muestreo: Por conveniencia

Criterios de Inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años de edad.
- Pacientes hospitalizados que tengan como mínimo 7 días hospitalizados en el nosocomio.
- Pacientes que aceptan firmar el consentimiento informado.
- Pacientes que están en la capacidad de contestar las preguntas.

Criterios de Exclusión:

- Pacientes menores de 18 años de edad.
- Pacientes hospitalizados que tengan menos de 7 días de hospitalizados.
- Pacientes que no aceptan firmar el consentimiento informado.
- Pacientes que no están en la capacidad de contestar las preguntas.

3.3. Técnicas e instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas: Se empleó la encuesta: Guía de entrevistas, técnica de recolección de datos se realizan con cuestionarios y pueden llevarse a cabo de forma física y digital para recoger datos tanto cuantitativos como cualitativos.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos.

Se utilizaron los siguientes instrumentos:

a) Cuestionario para obtener información sobre la calidad de la atención en enfermería, el cual está conformado por 26 preguntas agrupadas en 3 dimensiones (Humana, científico-técnica, entorno).

b) Cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente, es una herramienta que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de atención en enfermería que se brinda al usuario de un nosocomio público de la ciudad de Iquitos. Este está conformado por 16 preguntas, distribuidas en 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles).

Validez:

El resultado general de la prueba de validez de los instrumentos realizado a través de Juicio de Expertos (Anexo 4), donde participaron 3 profesionales expertos en el tema donde los resultados fueron 0,9500 (95,00%), lo que significa que está en el rango de “Excelente”, en consecuencia, los instrumentos permiten obtener los datos pertinentes para la investigación.

Confiabilidad:

Con los instrumentos validados se llevó a cabo la Prueba Piloto en la cual fueron aplicados a una muestra de 10 pacientes elegidos del servicio de Medicina del HRL, con el objetivo de comprobar el orden de los instrumentos planteados los que son estandarizados, y además para identificar el tiempo de aplicación de los mismos, cuyos resultados fueron sometidos a la prueba estadística de alfa de Cronbach que dio como resultado de 0.83, que según los rangos de interpretación de la magnitud del coeficiente de confiabilidad del instrumento, resulta ser alta.

3.3.3. Procedimiento de recolección de datos

- Se solicitó autorización a la Micro Red correspondiente para la ejecución del estudio, a través de un oficio del Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Científica del Perú, luego de la respectiva aprobación del plan de tesis para ejecución.
- Se solicitó la autorización del Comité de ética en investigación del Hospital Regional de Loreto.
- La recolección de los datos se efectuó durante 2 meses en el horario de 7:00 am a 6 pm.
- Durante la recolección de datos la investigadora hizo uso correcto del uniforme de Enfermera. Adicionalmente, se usaron mascarillas y la adecuada higiene de manos.
- Durante la recolección de los datos se aplicaron los principios éticos y protección de los derechos humanos.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Estadística Descriptiva: Los datos obtenidos serán codificados y procesados a través del lenguaje R y su interfaz gráfica Rstudio en su versión 2022.12.0+353 (software libre) y sus distintos paquetes estadísticos. Se procesarán las frecuencias absolutas y relativas en tablas y gráficos mediante el análisis univariado y bivariado. Se calcularán los parámetros descriptivos en variables cuantitativas.

Estadística Inferencial: Se aplicará el análisis de correlación Chi-cuadrado para determinar la fuerza de asociación y direccionalidad de las variables de estudio considerando un nivel de significancia de 0,05 y un nivel de confianza del 95%.

3.5. Principios éticos

Se solicitará autorización del Comité de Ética del Hospital Regional de Loreto con la finalidad de verificar que la investigación no implique riesgo para los sujetos de la muestra, dado que no se efectuarán procedimientos invasivos. Se garantizará el respeto de los derechos humanos y la aplicación de los principios bioéticos durante todo el desarrollo de la investigación de la siguiente manera:

Beneficencia:

Se evidenciará mediante tres aspectos fundamentales: 1. Según necesidad o solicitud de la población de la Comunidad en la zona de estudio; 2. Los hallazgos serán transferidos para su aplicación a la (GERESA), 3. Los resultados están orientados al beneficio común de la sociedad.

No maleficencia:

Los participantes seleccionados, no serán afectados en su integridad física, psicológica, social, ni moral, durante su participación en la investigación, dado que los instrumentos serán anónimos; se tendrá en cuenta la confidencialidad de la información y esta será procesada y analizada en forma agrupada, sin singularizar a ningún sujeto de estudio; y los datos obtenidos en la recolección de los datos sólo servirán para fines de la investigación.

Justicia:

Todos los adultos mayores tendrán la probabilidad de participar en la investigación. Así mismo, a todos se les brindará las mismas garantías de protección física y dignidad humana.

Autonomía:

La participación de los adultos mayores será libre y voluntaria, lo cual se evidenciará con la firma voluntaria del acta de consentimiento informado.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Análisis univariado

Tabla 2. Datos sobre características de la población de estudio.

Sexo	N°	%	Edad	N°	%
Masculino	54	45	18 - 30 años	24	20
			31 - 40 años	66	55
Femenino	66	55	41 - 50 años	18	15
			51 - 60 años	12	10
TOTAL	120	100	TOTAL	120	100

Días de hospitalización	N°	%
7- 9	24	20
10 -12	30	25
13 - 14	60	50
> 15	6	5
TOTAL	120	100

La tabla 2, muestra que la población de estudio está compuesta mayormente por mujeres (55%) y personas en el rango de edad de 31 a 40 años (55%), seguidas por el grupo de 18 a 30 años (20%). En cuanto a los días de hospitalización, la mayoría de los pacientes estuvieron entre 13 y 14 días (50%), con una menor proporción que superó los 15 días (5%). Esto refleja una población predominantemente joven-adulta con una estancia hospitalaria moderada en su mayoría.

Tabla 3. Datos sobre calidad de atención recibida.

Nivel de calidad	N°	%
Alta	42	35
Regular	78	65
Baja	0	0
TOTAL	120	100

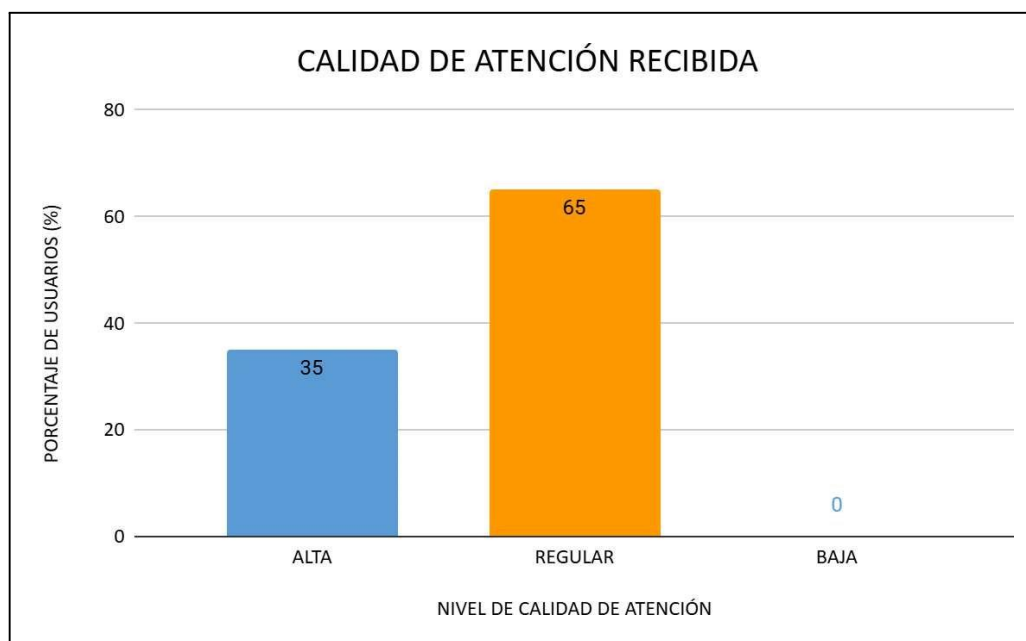


Figura 1. Calidad de atención recibida.

La tabla 3 y figura 1, indican que la calidad de atención de enfermería recibida por los pacientes hospitalizados muestra que el 65% percibió un nivel de calidad regular, mientras que el 35% evaluó la atención como alta, y ningún paciente calificó la calidad como baja. Estos resultados indican que, si bien una proporción significativa de los pacientes considera la atención satisfactoria, hay margen de mejora en los servicios para incrementar el nivel de calidad percibido como alto por los usuarios.

Tabla 4. Datos sobre satisfacción de usuarios con la atención recibida.

Nivel de calidad	N°	%
Alta	24	20
Regular	96	80
Baja	0	0
TOTAL	120	100

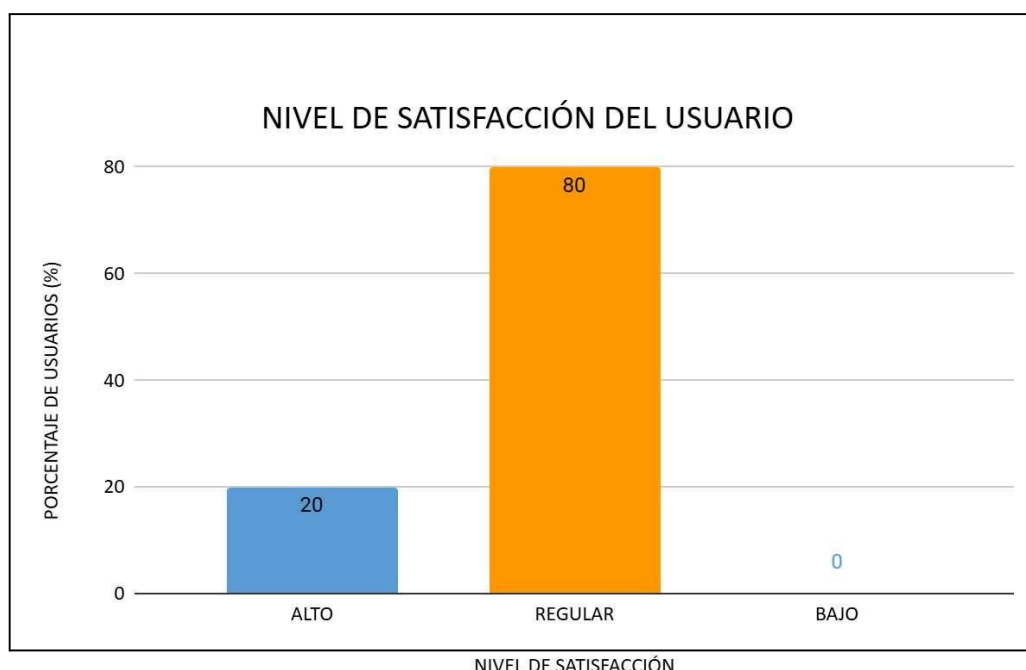


Figura 2. Nivel de satisfacción del usuario.

La satisfacción de los usuarios con la atención recibida refleja que el 80% calificó su experiencia como regular y el 20% como alta, sin reportarse ningún nivel de satisfacción baja. Esto sugiere que, aunque no hay insatisfacción evidente, la mayoría de los usuarios perciben un servicio que cumple de manera básica sus expectativas, dejando espacio para implementar mejoras que incrementen los niveles de satisfacción alta (Ver tabla 4, figura 2).

4.2. Análisis bivariado

Tabla 5. Relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios.

Calidad de atención	Nivel de satisfacción							
	Bajo		Regular		Alto		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alta	0	0	18	15	24	20	42	35
Regular	0	0	78	65	0	0	78	65
Baja	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	28	28	70	70	2	2	120	100

Nota: Datos recolectados de encuesta.

$p < 0.05$ ($p = 5.01 \times 10^{-13}$)

Los resultados reflejan que, entre los usuarios que percibieron una calidad de atención alta, el 20% reportó un nivel de satisfacción alto, mientras que el 15% indicó una satisfacción regular. Por otro lado, aquellos que calificaron la calidad de atención como regular presentaron una satisfacción exclusivamente regular (65%). No se registraron usuarios que percibieran una calidad de atención baja ni un nivel de satisfacción bajo, lo que evidencia una polarización hacia calificaciones intermedias y altas en ambas variables (ver tabla 5).

El valor de p obtenido mediante la prueba chi-cuadrado ($p = 5.01 \times 10^{-13}$, $p < 0.05$) indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los usuarios. Esto implica que la percepción de calidad de atención está asociada directamente con el nivel de satisfacción reportado por los pacientes.

CAPÍTULO 5. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

DISCUSIONES

El trabajo de investigación busca de manera general comprender y explicar el grado de satisfacción de los pacientes de un nosocomio en relación con la calidad de la atención de enfermería. Esto se realiza con la finalidad de analizar los procesos interactivos y evaluar el impacto emocional que el trato de los profesionales de salud tiene en los pacientes.

Los hallazgos permiten caracterizar a la población de estudio, aportando información relevante para comprender su perfil sociodemográfico y clínico. En primer lugar, la mayoría de los participantes son mujeres (55%), lo que podría estar relacionado con factores socioculturales o epidemiológicos que determinan una mayor utilización de servicios de salud por parte de esta población. Este hallazgo coincide con estudios previos que sugieren que las mujeres tienden a buscar atención médica con mayor frecuencia que los hombres, tanto por aspectos preventivos como curativos tal como mencionan Iraizoz et al., ⁽¹⁾.

En cuanto a la distribución por edad, el predominio del grupo etario de 31 a 40 años (55%) seguido por el de 18 a 30 años (20%) sugiere una población joven-adulta. Este perfil podría estar asociado a la naturaleza de las condiciones que requieren hospitalización en esta institución, como enfermedades relacionadas con el embarazo, complicaciones laborales, o patologías crónicas que comienzan a manifestarse en esta etapa de la vida. Este aspecto destaca la importancia de implementar estrategias de salud dirigidas a prevenir enfermedades y promover estilos de vida saludables en este segmento poblacional coincidiendo con Alharbi et al.,

⁽²⁾.

Por otro lado, el análisis de los días de hospitalización revela que la mayoría de los pacientes permanecieron internados entre 13 y 14 días

(50%), lo cual representa una estancia moderada. Esto podría estar relacionado con una adecuada gestión clínica y la eficacia de los tratamientos administrados. Sin embargo, también se identificó un pequeño porcentaje de pacientes (5%) que superó los 15 días de hospitalización, lo que podría estar vinculado a complicaciones en su estado de salud o a la presencia de patologías complejas. Este dato recae en la necesidad de fortalecer los protocolos de atención y seguimiento para reducir estancias prolongadas y mejorar los recursos hospitalarios como refiere Castellón ⁽³⁾.

En cuanto a la calidad de atención la mayoría de los pacientes hospitalizados (65%) calificaron la atención de enfermería como regular, mientras que un 35% la evaluó como alta y ninguno como baja. Aunque estos datos muestran un nivel aceptable de calidad, existe margen de mejora para elevar la percepción hacia niveles altos coincidiendo con Castellón ⁽³⁾ ; Franco⁽⁴⁾.

La calificación de “regular” podría deberse a factores como la disponibilidad del personal o la comunicación efectiva, áreas que requieren mayor atención para transformar la experiencia del paciente, tal como lo mencionan Ruydiaz et al., ⁽⁵⁾. Por otro lado, la ausencia de calificaciones bajas refleja un nivel básico satisfactorio, pero alcanzar la excelencia demanda mejoras en la organización del trabajo y un enfoque centrado en el paciente ⁽²²⁾.

En cuanto a la respuesta de los usuarios sobre el grado de satisfacción, la mayoría de los usuarios (80%) calificaron su satisfacción con la atención recibida como regular, mientras que un 20% la consideró alta, sin registrarse niveles de satisfacción baja. Estos resultados son muy similares a lo que reporta Melgarejo y Becerra ⁽⁸⁾; Marcelo ⁽⁹⁾ quienes sugieren que, si bien no se detecta insatisfacción evidente, el servicio ofrecido se percibe como básicamente adecuado, cumpliendo las expectativas mínimas de los usuarios.

Para incrementar la proporción de usuarios que califican su experiencia como alta, sería necesario identificar las áreas específicas que limitan una mayor satisfacción. Estas mejoras podrían incluir algunas estrategias enfocadas en optimizar la calidad del servicio, personalizar la atención y fortalecer la comunicación entre los profesionales de salud y los usuarios

⁽¹⁰⁾.

Por último, en cuanto a la distribución polarizada de las calificaciones intermedias y altas tanto en la calidad de atención como en el nivel de satisfacción de los usuarios. El 20% de los usuarios que percibieron una calidad de atención alta reportaron un nivel de satisfacción alto, mientras que el 15% indicó una satisfacción regular. Aquellos que calificaron la calidad de atención como regular presentaron una satisfacción exclusivamente regular (65%), y no se registraron casos de calidad ni satisfacción bajas. Esto evidencia una brecha hacia valoraciones positivas, aunque predominan las calificaciones regulares en ambas variables tal como lo aprecia Del Águila, ⁽¹¹⁾; Espinoza y Silva ⁽¹²⁾.

Por otro lado, el análisis estadístico mediante la prueba chi-cuadrado ($p = 5.01 \times 10^{-13}$, $p < 0.05$) confirma la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción de los usuarios. Este hallazgo resalta que una mejora en la calidad percibida puede tener un impacto directo en el aumento de la satisfacción de los pacientes tal como mencionan Ashanga y Valles ⁽¹³⁾; Alván y Quiroz ⁽¹⁴⁾.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos, se concluye que:

- La población estudiada está compuesta mayoritariamente por mujeres (55%) y adultos jóvenes de 31 a 40 años (55%), con una estancia hospitalaria predominante de 13 a 14 días (50%).
- La mayoría de los pacientes perciben una calidad de atención regular (65%) y un nivel de satisfacción regular (80%), evidenciando áreas de mejora en el servicio de enfermería.
- No se reportaron niveles bajos de calidad de atención ni de satisfacción, lo que indica una ausencia de insatisfacción crítica.
- Existe una relación estadísticamente significativa ($p = 5.01 \times 10^{-13}$, $p < 0.05$) entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes, lo que resalta la importancia de mejorar la percepción de calidad para aumentar la satisfacción.

RECOMENDACIONES

- Implementar estrategias para mejorar la percepción de calidad de atención y elevar los niveles de satisfacción alta en los pacientes.
- Evaluar factores demográficos, como edad y género, en relación con la percepción de calidad y satisfacción.
- Diseñar programas de capacitación para el personal de enfermería enfocados en mejorar la atención percibida como regular.
- Analizar la influencia de la duración de la hospitalización en la satisfacción del paciente.
- Promover encuestas periódicas para monitorear y mejorar la calidad de atención en el nosocomio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Iraizoz-Iraizoz A, Pérez-Paloma P, Blasco-Zafra A, Guillén-Chalezquer MÁ, Lerchundi-Arratibel E, Goñi-Viguria R. Evaluación de la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en un área de cuidados intermedios. *Enferm Cardiol.* 2023;30 (90):15-23.
2. Alharbi-HF, Alzahrani-NS, Almarwani-AM, Asiri-SA, Alhowaymel-FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open.* 2022;10(5):3253-62.
3. Castellón-Sequeira R de J. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, 2019 [Internet] [masters]. CIES UNAN Managua; 2019 [citado 17 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>
4. Franco-Villamar AM. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A. 2019 [citado 17 de agosto de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>
5. Ruydiaz-Gómez K, Saldarriaga-Genes G, Fernández-Aragón S. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual.* 2018;10(1):49-61.
6. López-RMR, Marcos-DPSRAA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.* 2023;7(1):5045-59.
7. Quispe-Medina YY. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes acuden al servicio de emergencia de un hospital público en Lima Sur, 2022. Quality of nursing care in patients attending the emergency service of a public hospital in South Lima, 2022 [Internet]. 2023 [citado 17 de

- agosto de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1646>
8. Melgarejo-Solano BG, Becerra-Ureta NM. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. 2021 [citado 17 de agosto de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/584>
 9. Marcelo-Mallqui DD. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima - Perú, 2019. [Internet]. 30 de junio de 2020 [citado 17 de agosto de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3977>
 10. Salazar-Saldaña RDP. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2019 [citado 17 de agosto de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38022>
 11. Tapullima-DÁ, Esther A. Percepción en calidad de atención de enfermería y adherencia al tratamiento antituberculosis en pacientes del Establecimiento I-3 la carretera Yurimaguas 2023. 2024 [citado 26 de octubre de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/10301>
 12. Espinoza-Barbaran MM, Silva-Luque M. Nivel de satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital apoyo Iquitos César Garayar García 2022. 2023 [citado 14 de julio de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2620>
 13. Ashanga-Marichin JM, Valles-Salazar RA. Características Sociodemográficas y Calidad de Atención percibida por madres del menor de 5 Años en CRED Hospital Regional de Loreto 2023. 2023

[citado 26 de octubre de 2024]; Disponible en:
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2530>

14. Alván-Mori GC, Quiroz-Murrieta LL. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020. 2021 [citado 14 de julio de 2024]; Disponible en:
<http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
15. Rios-Pezo JA. Calidad de atención y satisfacción percibida por donantes del Centro Hemodador región Loreto banco de sangre II Iquitos 2019. 2021 [citado 26 de octubre de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7570>
16. Real-Delor RE, Azuaga-Franco HM, Bordón-Medina NC, Colmán-Gómez DB, Delgado-Ortiz LM, Fernández-Méndez YB, et al. Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico. *Revista del Nacional (Itauguá)*. 2021;13(1):64-75.
17. Villegas-M del CJ y, Vargas-MCO, Ayala-GC, Corchado-MC, Barrios-MMQ, Romero-EM, et al. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Rev Mex Enf Cardiol*. 2003;11(2):58-65.
18. Febré-N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic-P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev Med Clin Condes*. 2018;29(3):278-87.
19. Rosales-Morales JM. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Huacho Huaura Oyon y servicios basicos de salud. año 2018. 2021 [citado 15 de julio de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5176>

20. Massip-Pérez C, Ortiz-Reyes RM, Llantá-Abreu M del C, Peña-Fortes M, Infante-Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2008;34(4):0-0.
21. Paneque-J, E R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2004;30(1):0-0.
22. Rodríguez-Gambetta PG, Reategui Barrera A, Pantoja Sánchez LR,. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)* [Internet]. 2022 [citado 14 de junio de 2024];22(3). Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
23. Fernández-Silva CA, Mansilla-Cordeiro EJ, Aravena-Flores A, Antiñirre-Mansilla B, Garcés-Saavedra MI, Fernández-Silva CA, et al. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados* [Internet]. 2022 [citado 18 de agosto de 2024];11(1). Disponible en:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2393-66062022000101201&lng=es&nrm=iso&tlng=es
24. Lucas-Rosario LM, Rosales-Márquez C, Castillo-Saavedra EF, Reyes-Alfaro CE, Salas-Sánchez RM, Lucas-Rosario LM, et al. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*. 2021;30(1-2):39-43.
25. Calampa-Del Águila C, Chávez-Ríos RY. Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos - 2015. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana [Internet]. 2015 [citado 18 de agosto de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5390>

26. Canzio-Meneses CZ. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018. 2019 [citado 18 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
27. Cassiani-SHDB, Munar-Jimenez EF, Umpiérrez-Ferreira A, Peduzzi-M, Leija-Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Publica. 2020;44:e64.
28. Ferrer-L. Capacitación del Personal de Salud, Evidencia para Lograr el Ideal. Horizonte de enfermería [Internet]. 2015 [citado 18 de agosto de 2024]; Disponible en: https://www.academia.edu/76895706/Capacitaci%C3%B3n_del_Personal_de_Salud_Evidencia_para_Lograr_el_Ideal

ANEXOS

Anexo 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la Investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y Diseño de estudio	Población de estudio	Instrumentos de Recolección
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN UN NOSOCOMIO PÚBLICO DE IQUITOS, PERÚ, 2024.	General ¿Cuál es el grado de satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a la calidad de atención en enfermería en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024? Específicos - ¿Cuáles serán los factores sociodemográficos característicos de los pacientes hospitalizados asociados al grado de satisfacción en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024? - ¿Cuál será la calidad de atención en enfermería brindada a los pacientes hospitalizados en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024? - ¿Cuál será el grado de asociación entre la calidad de atención en enfermería y el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en un nosocomio de Iquitos, Perú, 2024?	General Determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a la calidad de atención en enfermería en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024. Específicos - Identificar los factores sociodemográficos característicos del paciente hospitalizado en relación al grado de satisfacción en un nosocomio público de Iquitos, 2024. - Determinar la calidad de atención en enfermería brindada a los pacientes hospitalizados en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024. - Determinar el grado de asociación entre la calidad de atención en enfermería y el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en un nosocomio de Iquitos, Perú, 2024.	Hipótesis general: Existe adecuado grado de satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a la calidad de atención en enfermería en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024. Hipótesis específicas: Existen factores sociodemográficos característicos asociados al grado de satisfacción con la atención brindada a los pacientes hospitalizados en un nosocomio público de Iquitos, 2024. Existe una adecuada calidad de atención en enfermería brindada a los pacientes hospitalizados en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024. La calidad de atención en enfermería se encuentra fuertemente asociada con el grado de satisfacción de pacientes hospitalizados en un nosocomio de Iquitos, Perú, 2024.	Tipo: Cuantitativa Diseño: observacional, prospectivo, transversal	Muestra: n = 120 determinada por conveniencia	Técnicas: Encuesta Observación Instrumentos: - Cuestionario de calidad de atención y de satisfacción

Anexo 02

Consentimiento Informado

Título del proyecto:

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital público de Iquitos, Perú, 2024.

Equipo de Investigadores (nombres, cargo en el proyecto, institución, teléfonos).

Bach. Enf. Dora Kristina Tuesta Morales.

Asesor: Luz Angélica Noriega Chevez. Dra.

Institución: Universidad Científica del Perú.

Hospital Regional de Loreto

Introducción / Propósito

Srta., Sr (a), tenga Ud. Muy buenos (días, tardes) soy Bachiller de enfermería de la Universidad Científica del Perú, el motivo de este acercamiento hacia su persona es para informarle que estoy aplicando una entrevista a los pacientes que se atienden en este servicio, los datos son importantes para un estudio que estoy realizando titulado, Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en un hospital público de Iquitos, Perú, 2024; a fin de obtener información respecto a la relación que existe entre ambas variables, para optar el título profesional de licenciadas en enfermería.

Objetivo General de la Investigación.

Determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado con respecto a la calidad de atención en enfermería en un nosocomio público de Iquitos, Perú, 2024.

Participación.

Su participación será en forma voluntaria sin ningún tipo de beneficio económico si acepta colaborar con el estudio.

Procedimientos.

Usted tiene la libertad de elegir si participa en el estudio voluntariamente, previa firma del consentimiento informado, donde autoriza que se le aplique los instrumentos de recolección de datos, respondiendo los cuestionarios con toda sinceridad y permitir el uso de instrumentos de recolección de datos como, cámara, filmadora y otros relacionados a la captación de imágenes del desarrollo de la entrevista, que tendrán una duración aproximadamente de 20 minutos.

Riesgos / incomodidades.

Si al participar en el estudio voluntariamente, previa firma del consentimiento informado, donde autoriza que se le aplique los instrumentos de recolección de datos, pero si Ud. ve algún riesgo / incomodidad, podrá desistir de su participación sin dar explicación a los investigadores.

Beneficios

La investigación contribuye a fortalecer los conocimientos en el campo de la salud, tanto a profesionales de la salud como a los usuarios de estos servicios. Por tanto, este estudio beneficiará a los (as) pacientes hospitalizados y tomar las medidas correctivas en los servicios, además al mismo personal de enfermería para a posteriori asumir estrategias para mejoramiento o mantenimiento de la atención de enfermería.

Alternativas.

Libre elección de participación con constatación de la firma del consentimiento informado. No obstante, se respetará el desistimiento por cualquier razón cuando se considere necesario.

Costos y Compensación.

La participación de los pacientes no demanda costo alguno. No se ofrece ningún tipo de compensación, ni pago alguno por su participación en la investigación.

Confidencialidad de la información

Todos los datos que se obtengan de Ud. Será en forma anónima, se respetará la Confidencialidad de la información y serán utilizados únicamente por los investigadores con fines de investigación.

Problemas o preguntas

Si Ud. Tiene alguna pregunta o duda gustosamente serán absueltas o si desea algún tipo de información adicional se puede acercar a las investigadoras en cualquier momento.

Recomendaciones:

El estudio generará recomendaciones: a) A los participantes, b) A los profesionales de salud, c) A las instituciones formadoras de profesionales de la salud y afines, d) A la comunidad de la ciudad de Iquitos.

Consentimiento / Participación voluntaria.

Por favor coloque su firma y su huella digital al final de este formato, con lo cual Ud. Está dando la autorización para la participación de este estudio.

Firma del Consentimiento.

He leído la información provista, he tenido la oportunidad de hacer preguntas y todas me han sido contestadas satisfactoriamente y/o no fue necesario hacer preguntas. Estoy de acuerdo en todos los puntos del consentimiento que se me ha entregado y decido participar en forma voluntaria en la investigación. Firmo en señal de conformidad.

.....

Nombres y firmas de los participante o responsable legal

Anexo 03.

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario 1. Calidad de atención de enfermería

I. Introducción:

Buenos días el presente **cuestionario** tiene como objetivo, obtener información sobre la **calidad del cuidado** que brinda la enfermera en los servicios de hospitalización de un hospital público de Iquitos; para lo cual se solicita su valiosa colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas planteadas, recordándoles que su participación es en forma individual, anónima y voluntaria por lo que le agradecemos infinitamente su colaboración.

II. Instrucciones.

A continuación, encontrará una lista de enunciados sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera, señale su respuesta marcando con una x uno de los casilleros que se ubican a la derecha de acuerdo a los siguientes criterios:

N	NUNCA
RV	RARA VEZ
AV	A VECES
AM	A MENUDO
S	SIEMPRE

Recuerde que su sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, le rogáramos que conteste todas las preguntas, gracias.

III. Datos Generales.

Edad:	Días de hospitalización:
18-30 () (1)	7-9 días () (1)
31-40 () (2)	10-12 días () (2)
41-50 () (3)	13-14 días () (3)
51-60 () (4)	> 15 días () (4)
Sexo: Masculino () (2)	Femenino: () (1)

IV. Contenido.

ENUNCIADOS			N	RV	AV	AM	S
DIMENSIÓN	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN HUMANA	1	El enfermero(a) se identifica y se presenta ante usted y lo llama por su nombre					
	2	El enfermero(a) le brinda información clara y precisa.					
	3	El enfermero(a) lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
	4	El enfermero(a) le solicita llamarle y responde si usted se siente mal.					
	5	El enfermero(a) le sugiere preguntar a su Médico cuando algo necesite.					
	6	El enfermero(a) se sienta con usted para entablar una conversación, escucharla con atención y amablemente,					
	7	El enfermero(a) respeta sus creencias y costumbres.					
	8	El enfermero(a) es amigable y agradable con sus familiares y allegados.					
	9	El enfermero(a) concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
	10	El enfermero(a) establece contacto físico cuando usted expresa totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad, tratamiento y necesita consuelo.					
DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA	11	El enfermero(a) identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
	12	El enfermero(a) es organizado(a) en la realización de su trabajo.					
	13	El uniforme y carné que porta el enfermero(a) lo(a) caracteriza como tal.					
	14	El enfermero realiza los procedimientos con seguridad.					
	15	El enfermero(a) se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	16	El enfermero(a) le administra los medicamentos y realiza los					

		procedimientos a tiempo.					
	17	El enfermero(a) se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
	18	El enfermero(a) involucra a su familia en su cuidado.					
	19	Cuando el enfermero(a) está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	20	El enfermero(a) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	21	El enfermero acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
DIMENSIÓN ENTORNO	22	Las enfermeras no comentan con otras personas sobre su condición de salud.					
	23	Las enfermeras mantienen la limpieza al realizar sus procedimientos.					
	24	Las habitaciones se encuentran limpias y ordenadas durante el día.					
	25	Los muebles y camas son cómodas y apoyan su recuperación.					
	26	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

Fuente: Marcelo D. y reestructurado por el investigador

EVALUACIÓN:

ALTA CALIDAD DE ATENCIÓN:

REGULAR CALIDAD DE ATENCIÓN:

BAJA CALIDAD DE ATENCIÓN:

DE 111 A 130 PUNTOS

DE 41 A 110 PUNTOS

DE 0 A 40 PUNTOS

CUESTIONARIO 2.

CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

I. Introducción:

Buenos días el presente **cuestionario** tiene como objetivo, obtener información sobre la **satisfacción del paciente** respecto a la atención que brinda la enfermera en los servicios de hospitalización de un hospital público de Iquitos; para lo cual se solicita su valiosa colaboración respondiendo con veracidad a las preguntas planteadas, recordándoles que su participación es en forma individual, anónima y voluntaria por lo que le agradecemos infinitamente su colaboración.

II. Instrucciones.

A continuación encontrará una lista de enunciados sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera, señale su respuesta marcando con una x uno de los casilleros que se ubican a la derecha de acuerdo a los siguientes criterios:

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

Recuerde que su sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, le rogaríamos que conteste todas las preguntas, gracias.

III. Contenido.

ENUNCIADOS			N	R V	A V	A M	S
Dimensión	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?					
	2	¿Usted comprendió la explicación de los enfermeros(a) referente a los beneficios y efectos adversos de los medicamentos que recibió durante su hospitalización.					
	3	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los enfermeros le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?					
Capacidad de respuesta	4	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?					
	5	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron oportunamente?					

	6	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron oportunamente?					
	7	¿Los documentos para tramitar su alta fueron entregados oportunamente?					
Seguridad	8	¿Los enfermeros (a) mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?					
	9	¿Los alimentos se entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?					
	10	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?					
	11	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?					
Empatía	12	¿El trato del personal de enfermería fue amable, paciente y Respetuoso?					
	13	¿El personal de enfermería escuchó y mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?					
Aspectos tangibles	14	¿Los ambientes del servicio y servicios higiénicos son cómodos y limpios?					
	15	¿Los equipos se encuentran disponibles y cuentan con material necesario para su atención?					
	16	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?					

FUENTE: Ministerio de Salud (2012) y reestructurado por los investigadores, junio 2024

EVALUACIÓN:

ALTA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN:
PUNTOS

DE 71 A 90

REGULAR SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN:

DE 31 A 70 PUNTOS

BAJA SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN:

DE 0 A 30 PUNTOS