

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

EN EL ÁREA COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ

BUTRÓN PUNO-2022

PRESENTADO POR:

NATY NELIDA MAMANI VARGAS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ENFERMERIA

PUNO – PERÚ

2022



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#)

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

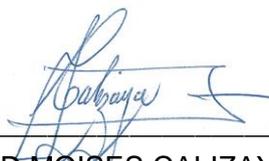
FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

TESIS**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE****EN EL ÁREA COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ****BUTRÓN PUNO-2022****PRESENTADO POR:****NATY NELIDA MAMANI VARGAS****PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:****LICENCIADA EN ENFERMERIA**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE



: Dr. DAVID MOISES CALIZAYA ZEVALLOS

PRIMER MIEMBRO



: Dra. NOEMI ELIDA MIRANDA TAPIA

SEGUNDO MIEMBRO



: Mtra. MARITZA KARINA HERRERA PEREIRA

ASESOR DE TESIS



: Dr. HEBER NEHEMIÁS CHUI BETANCUR

Área: Ciencias médicas y de salud

Disciplina: Epidemiología

Especialidad: Covid-19

Puno, 05 de Septiembre de 2022.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a Dios por guiarme e iluminar siempre mi camino, a mi madre Agustina Hilasaca por su apoyo, amor incondicional y ser mi motor y motivo en este proceso.

De la misma manera a mis hermanas Rosa, Delia y Nery por motivarme a que no me detenga en alcanzar mis sueños y estar siempre a mi lado en los momentos que más las necesite.

A mis familiares Sindolfo y Matilde por dejar que no me rinda ante las adversidades de la vida.

NATY NELIDA

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos de Puno, por abrirme las puertas de su institución y brindarme los conocimientos adquiridos para ser una gran profesional.
- A la Carrera Profesional de Enfermería, por ser parte de la rama de ciencias de la salud, y a toda su plana docente por formar estudiantes de alto nivel.
- A mi asesor y jurados por sus sabios consejos y correcciones.
- Al DR. Bredy Houston Herrera Garcia jefe del área COVID del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón por darme la accesibilidad para ejecutar mi proyecto de investigación.
- Al personal de salud que labora en el área COVID-19 del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón por darme la accesibilidad para ejecutar mi proyecto de investigación.
- A los pacientes hospitalizados en el área COVID del Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón por participación en la ejecución de esta investigación y así lograr resultados, estrategias de solución y brindar un aporte científico a la comunidad.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.2. ANTECEDENTES	15
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	
2.1. CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	20
2.2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	22
2.3. MARCO CONCEPTUAL	23
2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	24

CAPÍTULO III**METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

3.1. ZONA DE ESTUDIO	26
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	26
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	28
3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS	29
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	30
3.6 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	31

CAPÍTULO IV**EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	40
ANEXO	43

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Calidad de atención del personal de enfermería del paciente en el Área COVID-19 del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron Puno 2022	33
Tabla 02 : Grado de congruencia entre las expectativas del paciente en el Área COVID-19 del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron Puno 2022	34
Tabla 03: Satisfacción del paciente en función a la calidad de atención de enfermería	35
Tabla 04: Contrastación de Hipotesis	37

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA 1: Calidad de atención brindado por el personal de enfermería.	49
FIGURA 2: Congruencia entre la atención ideal versus atención real	49
FIGURA 3: Satisfacción del paciente en función a la calidad de atención del personal de enfermería	50

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia	44
Anexo 02: Instrumento para medir calidad de atención	46
Anexo 03: Consentimiento informado	48
Anexo 04: Figura	49
Anexo 05 : Evidencias	51
Anexo 06 : Fotografías	53

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN PUNO 2022, tiene por objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área COVID, siendo un trabajo de tipo descriptivo, correlacional, con una población y muestra de 40 pacientes. La información se recolectó mediante una encuesta estructurada, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia, los pacientes cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, se aplicaron dos cuestionarios que midieron la calidad de atención y satisfacción del paciente. Los resultados fueron los siguientes: en la dimensión "personal de enfermería atiende con buena calidad de atención" un 57.7% lo hace con un trato amable, 60% explica y facilita la atención, 57.5% le da confort al paciente, 57% se anticipa al tratamiento que da al paciente, 50% mantiene la confianza con el paciente, 52% monitorea y hace seguimiento al paciente, 67% tiene actitud positiva frente al procedimiento que realiza, 37% de manera regular da apoyo físico al paciente. En la dimensión "satisfacción del paciente" el resultado es 80% satisfactorio en relación a la evaluación al paciente, 70% evalúa la actitud hacia el paciente, 90% evalúa las condiciones ambientales y sociales y 92% evalúa la mejoría física, se concluye en esta investigación: "a mejor calidad de atención del personal de enfermería, mayor satisfacción del paciente" al comparar la calidad con la atención brindada por el personal de enfermería en esta investigación se demostró que la relación entre ambas variables es Buena en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en el área COVID, lo que hará que el paciente tenga una recuperación exitosa y esté satisfecho .

Palabras clave: Atención, calidad, satisfacción, paciente, personal de enfermería.

ABSTRACT

The research work entitled: QUALITY OF NURSING CARE AND PATIENT SATISFACTION IN THE COVID-19 AREA OF THE MANUEL NUÑEZ BUTRÓN PUNO-2022 REGIONAL HOSPITAL, aims to: Determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the COVID area, being a descriptive, correlational work, with a population and sample of 40 patients. The information was collected through a structured survey, the sampling was non-probabilistic for convenience, the patients met the inclusion and exclusion criteria, two questionnaires were applied that measured the quality of care and patient satisfaction. The results were the following: in the dimension "nursing staff attend with good quality of care" 57% do so with a friendly treatment, 60% explain and facilitate care, 57.5% anticipate the treatment given to the patient, 50% maintain trust with the patient, 52% monitor and follow up on the patient, 67% have a positive attitude towards the procedure they perform, 37% regularly give physical support to the patient. In the "patient satisfaction" dimension, the result is satisfactory in relation to the evaluation of the patient 70% evaluate the patient's conditions, 90% evaluate the environmental and social conditions and 92% evaluate the physical improvement, it is concluded in this investigation: "the better quality of care of the nursing staff, the greater the patient satisfaction" when comparing the quality with the care provided by the nursing staff in this research, it was shown that the relationship between both variables is Good in the Manuel Núñez Butrón Regional Hospital in the COVID area, which will make the patient have a successful recovery and be satisfied.

Keywords: Care, quality, satisfaction, patient, nursing staff.

INTRODUCCIÓN

Dentro de la salud pública uno de los temas más cuestionados es la atención brindada por el personal de salud a los usuarios, con más énfasis el personal de enfermería siendo la primera cara del establecimiento de salud ante el paciente y durante el proceso de atención, el servicio de atención de COVID, está conformado por personal capacitado conformado por Médicos, Enfermeras, Obstetras, Técnicos de Enfermería y Personal de limpieza en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón donde la infraestructura juega un papel importante para una atención de calidad, donde la calidez brindada por el personal de enfermería es fundamental para la recuperación de estos pacientes, siendo una enfermedad mortal sin los cuidados debidos. Estos aspectos generan insatisfacción en la atención al paciente y por ende reclamos en las instituciones de salud.

La carrera de enfermería prepara a sus estudiantes para brindar confort y contribuir a la recuperación de las diferentes enfermedades que presenta el paciente, con ética y buena atención ante sus dudas y nivel de satisfacción en la atención del paciente es necesario recibir críticas constructivas para elevar el nivel del establecimiento de salud beneficiando la organización del área COVID. Por ello se planteó en este trabajo de investigación "determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área COVID". Para ello se desarrolló en el I Capítulo el planteamiento de la problemática del establecimiento de salud mediante sus problemas específicos, de la misma manera los objetivos del estudio general y específicos. En el II Capítulo se plantea el marco teórico, conceptual y las hipótesis del estudio, En el III capítulo, se redacta la metodología del estudio, el diseño, población y muestra de la investigación. En el IV capítulo se relata los resultados, conclusiones recomendaciones y las evidencias del estudio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial se conoce que instituciones grandes como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de Salud (OPS), saben que es un reto asumir responsabilidades sobre mejorar continuamente la calidad de atenciones, también son conocedores de que la calidad de atención es un derecho de cada ciudadano, donde el núcleo de la atención sería la satisfacción del usuario por la atención brindada por diferentes profesionales de la salud, entre ellos el profesional de enfermería que se pusieron frente a esta pandemia (SARS-CoV-2-COVID-19) en alerta a nivel mundial, donde realizaron y dieron todo de ellos para así no faltar con su compromiso profesional y ética de cuidar, la labor del profesional de enfermera(o) es de suma importancia para poder cuidar al paciente hospitalizado, como prevenir y poder detectar precozmente complicaciones que pudieran presentarse durante su estadía, ellos se enfrentan directamente a la muerte, en algunos casos por no tener la indumentaria necesaria y cuidar la vida de otras personas (1).

La calidad de atención humanizada es el sueño que cada ciudadano desearía gozar en diferentes instituciones donde ellos acuden por un servicio de salud. La calidad se conoce como el eje para satisfacer las necesidades del usuario. Los cuidados de enfermería se muestran en el trabajo que cada profesional de enfermería realiza en cada intervención, si lo hace de manera oportuna, si satisface la necesidad de los pacientes durante su estadia hospitalaria. Los profesionales de enfermería de años atrás vienen trabajando en el cuidado humano, con el objetivo de promocionar, prevenir, dar tratamiento, rehabilitación, disminuir o eliminar el riesgo a enfermar y a acelerar la recuperación de un paciente con problemas de salud, también enseñar el autocuidado, afectiva, física, mental y social del paciente (2).

En el Perú las instituciones públicas del sector salud, son muy cuestionados, por su infraestructura, deficiencia de profesionales, especialistas, medicamentos y la calidad de atención que reciben, lo que genera son reclamos, rechazo, crítica o que la población no acuda a hospitales, centro o puestos de salud del sector público, e esto aduce que la calidad de atención pueda medirse y mejorar periódicamente, la atención se puede valorar de forma probatoria teniendo en cuenta las necesidades del cliente/paciente, familiares y la población. El personal de enfermería fue capacitado, formado para satisfacer o brindar una calidad de cuidados de enfermería, pero si esto no es puesto en práctica sería una falta a su profesión(3).se conoce que ellos cuentan con conocimientos, habilidades, técnicas con el objetivo de mejorar, acelerar la recuperación o identificar oportunamente los signos de alarma que pueda presentar el paciente (3).

Por otro lado, en el Perú la ley del trabajo enfermera(o) N° 27669, donde describe el rol de enfermera(o) como profesión de las ciencias de la salud, "El cual interviene en la prestación de los servicios de la salud integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y

rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad". En el departamento de puno, en el Hospital Regional Manuel Núñez Butron en el área Covid se vio un colapso de pacientes infectados con la (SARS-CoV-2-COVID-19),de la cual no se conocía con claridad el nivel de contagio, el cual género que todo los profesionales de la salud con trabajo asistencial tengan que usar equipos de bioseguridad(EPP),mascarillas N95,KN95,protector facial, mameluco, botas, doble guantes el profesional de enfermería fue la que tuvo contacto directo como comunicación, administración de tratamientos y viendo de cerca el proceso de recuperación de cada paciente pero al margen de eso los familiares de cada paciente que se encontraba en esta área no tenía fe en la atención que reciben sus familiares por motivos que no reciben una información del estado de salud de sus familiares ,que reportaron muertes de personas frecuentemente lo que hacía que muchas personas preferían los servicios de clínicas privadas o contratar personal para sus domicilios (4). Por todo los anterior nos planteamos las siguientes preguntas:

PROBLEMA GENERAL:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área Covid-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno 2022?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención de enfermería según las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, confortamiento, anticipación, mantiene el nivel de confianza, monitoreo y seguimiento, evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno considerando la evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería, evaluación de las condiciones ambientales y sociales de la hospitalización y evaluación de la mejoría física?
- ¿Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario?

JUSTIFICACIÓN

El conocer acerca de la calidad de atención como satisfacción permitirá mejorar la calidad de servicio que brindan las enfermeras a los pacientes. Es decir, al conocer la relación entre la atención y los cuidadores primarios de los pacientes se podrá conocer la calidad de cuidado que están ofreciendo y según los resultados se podrá mejorar o continuar con el servicio que vienen realizando según los resultados obtenidos.

Asimismo, señalar que esta investigación beneficiará al paciente, ya que el servicio brindado por las enfermeras será mejor y de buena calidad. Por ende, la enfermera estará más satisfecha con el trabajo que vienen ejerciendo. De igual manera, el cuidador primario tendrá una percepción positiva de la calidad de servicio que viene recibiendo su familiar.

Es viable el estudio porque tuvo un objetivo planteado y se logró obtener resultados con el fin de aportar a la sociedad y sobre todo a los pacientes que acuden al Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón que necesita una atención de calidad para su recuperación rápida, ya que estando lejos de su casa solo tiene al personal de salud a su lado los que le ayudará a lograr su mejoría junto con las indicaciones del médico.

1.2. ANTECEDENTES

A nivel Internacional

Borre Y., (2018) en su estudio “Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados”, tiene por objetivo: determinar la calidad percibida por los pacientes, fue un trabajo de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo, donde la muestra fue de 158 pacientes, los resultados fueron; es peor de lo que se espera en 4%, es como se esperaba en 17%, mucho mejor de lo que esperaba 78% y muy satisfecho 48%, nada satisfecho 3%, el 56% mujeres y el 44% varones, el 78% evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención por enfermeras, la calidad percibida es buena en 60% y el 96% se mostró satisfecho (5).

Amed E., Villareal G., Alvis C., (2019) en su artículo “Calidad del cuidado de enfermería”, tuvo por objetivo evaluar la calidad del cuidado de enfermería, el estudio fue descriptivo y transversal, la muestra fue de 515 pacientes los resultados fueron la calidad total alcanzada es de 62% donde el monitoreo y hace seguimiento es el más alto y la más baja es se anticipa, los pacientes si fueron atendidos adecuadamente en 62% que es regular, lo que merece una revisión de las instituciones de salud, el personal de salud (6).

Burgueño F., Rodríguez D., Cedillo C., Ordoñez C., (2021) Ecuador, en su artículo publicado: Percepción de la calidad del Cuidado de enfermería en pacientes oncológicos, el objetivo del estudio fue determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería, la investigación fue cuantitativa de corte transversal con una muestra de 216 pacientes, se utilizó un cuestionario CUCACE, los resultados fueron que las personas mayores de 65 años de sexo femenino el 65% tiene percepción positiva en la calidad de cuidados existiendo una relación significativa en la edad y grado de instrucción, los

pacientes expresan una buena correlación en la atención de enfermería con una satisfacción medio (7).

A nivel Nacional

Torres M., (2021) Chincha, en su estudio Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, fue un estudio de tipo aplicado, no experimental, descriptivo, correlacional con una muestra de 70 pacientes que respondieron a dos instrumentos donde se midió la calidad y el nivel de satisfacción del paciente, los resultados de calidad es el 30% recibe deficiente calidad de atención, el 49% en nivel regular y el 27% en buen nivel de calidad de atención en cuanto a la satisfacción el 38% señala bajo nivel de satisfacción ,40% un nivel medio y el 21% altamente satisfecho, existiendo relación directa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente (8).

Morales J., (2021) Los Olivos, en su estudio Calidad de atención de enfermería en usuarios del servicio de medicina, donde el objetivo del estudio fue determinar la calidad de atención de enfermería, con enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal la muestra fue de 349 pacientes, el instrumento para medir calidad fue CUCACE, los resultados fueron atención inmediata en 33%, menor 32% y mayor con 33%, en la experiencia mayor calidad de atención 35%,menor calidad de atención 33%, en satisfacción mayor fue de 39% e intermedia de 36%, la calidad de atención tiene relación con la atención inmediata y calidad de atención mayor (9).

Marreros W., (2021) Lima, en su tesis Nivel de satisfacción del usuario sobre calidad de atención brindado por enfermeras, tuvo por objetivo determinar la satisfacción del usuario fue una investigación cuantitativa de nivel aplicativo descriptivo y de corte

transversal, la muestra fue de 40 pacientes, el muestreo fue no probabilístico y por conveniencia, los resultados fueron 46% de satisfacción nivel medio, el 30% con nivel alto y el 23% con nivel de satisfacción bajo, el indicador respeto 43% es alto, atención oportuna 48% nivel alto, en la mayoría de pacientes el nivel fue medio sobre calidad de atención, la dimensión técnica y respeto es la más alta (10).

A Nivel Local

Morocco E., (2018) Puno, en su trabajo de investigación desarrollado como Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, tuvo por objetivo determinar la calidad de atención de enfermería, fue un estudio descriptivo, comparativo y transversal, con una muestra de 100 pacientes con una encuesta donde se midió la percepción considerando la técnica humana y entorno, donde los resultados fueron: la atención al paciente es regular en 78%, en dimensión técnica 70% deficiente dimensión humana 58% regular, en la dimensión confort regular en 62%, la comparación de percepción de la calidad una media de 27.82 puntos en el grupo de adultos (11).

Mamani F., (2020) Puno, en su estudio titulado: Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención de los servicios de salud ofrecidos a la población, donde el objetivo fue determinar la percepción de los usuarios donde la muestra es de 150 pacientes siendo un estudio longitudinal y los resultados muestran que la insatisfacción se dan por dos razones internas y externas donde la carencia de personal de salud, infraestructura entre otros demora la atención al paciente, los horarios, las estrategias de acercamiento seguimiento y monitoreo de la salud que están estrechas con la responsabilidad social del profesional de salud que influye en las actitudes y comportamientos del personal de salud, la falta de accesibilidad para la población, descuido del paciente solo acuden al

establecimiento de salud cuando la situación de salud es crítica, el trato al paciente interviene en los valores de la población (12).

Blanco V., (2017) Puno, en su estudio Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería, donde el objetivo fue determinar la percepción del paciente en calidad por el personal de enfermería fue un tipo de estudio descriptivo con diseño transversal con una muestra de 153 pacientes el instrumento fue una encuesta de evaluación, los resultados fueron según la dimensión fenomenológica de 53% como regular y un 27% bueno y 20% deficiente, la dimensión de interacción el 73% fue regular el 17% deficiente y el 8% bueno en la dimensión de necesidades humanas el 66% es regular, el 20% es deficiente y el 14% es bueno; por lo tanto los profesionales de enfermería están brindando un cuidado regular en el servicio del HRMNB (13).

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que hay entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área Covid-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer la calidad de atención de enfermería según las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, confortamiento, anticipación, mantiene el nivel de confianza, monitoreo y seguimiento, evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería.

- Identificar la satisfacción del usuario interno considerando la evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería, evaluación de las condiciones ambientales y sociales de hospitalización y evaluación de la mejoría física.
- Demostrar que la satisfacción del paciente está en función a la calidad de atención del personal de enfermería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

La calidad es un proceso de necesidades y expectativas de las personas que deben recibir por un determinado profesional siendo eficiente y eficaz en la manera de atención al trato personalizado no irrumpido efectivo y mejorado con impacto al buen trato del paciente, de lo que se trata es dar confort y seguridad para dar mejoría, algunas de las normas dentro de la atención figuran la calidad de atención y educación, el profesionalismo con la atención que brinda, el profesional de enfermería lidera con carácter social cuyo objetivos de su atención son a las personas y familia con sociabilidad cumpliendo con las necesidades del ambiente físico y social para una buena salud y bienestar (14).

Importancia de la calidad en la atención de enfermería

Al hablar de calidad se ha vuelto muy competitivo ya que actualmente se basa en quién da mejor atención con calidad y calidez a los pacientes, en un medio donde se ofrece servicios de salud sin errores siendo un requisito indispensable para dar atención a las

personas en medio de buena comunicación, buscando resultados positivos en recuperar la salud. La calidad significa no cometer errores en salud porque está en juego la vida de las personas, al dar maltrato a los pacientes (ciudadanos) se genera desprestigio del servicio, institución y del personal que atendió a la persona lo que se genera es involucrar a todo el personal de salud. Actualmente se busca mejorar la calidad de atención en todo el personal de enfermería siendo una necesidad carente este profesional en los establecimientos de salud por el bajo presupuesto que demanda el gobierno en salud y educación, por ello se busca convenios para el incremento de profesionales internos, serums para brindar mejor y mayor atención y de esta manera cubrir metas ya establecidas (15).

Medición de la calidad de atención de enfermería

Uno de los instrumentos más usados es el CARE-Q (Caring Assessment Instrument), que mide la calidad de atención de enfermería y se puede medir en aspectos cuantitativos como cualitativos, para establecer los alcances técnicos, científicos y humanísticos acorde a la atención del profesional de enfermería. Este instrumento mide:

- **Accesibilidad**, está vinculado con el comportamiento del cuidado que brinda el personal de enfermería de forma oportuna y eficaz en relación al enfermo.
- **Explica y facilita**, son los cuidados que el personal de enfermería brinda al paciente en respeto a su enfermedad tratamiento o de recuperación dando facilidad en los requerimientos del paciente.
- **Confortar**, dar confort al paciente implica estar cómodos dando ánimos para seguir con el tratamiento generando un clima ambiental bueno y de bienestar mental.

- **Se anticipa**, cuando se planifica las tareas y actividades con los pacientes evitando contrariedades.
- **Mantener la relación de confianza**, a través de un buen trato con respeto, calidez al paciente generando una recuperación sin preocupación.
- **Monitorea o hace seguimiento**, control de cada uno de los pasos de la estadía del paciente desde que llega se monitorea el progreso de la recuperación del paciente (16).

2.2 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La satisfacción del paciente es evaluar positivamente las dimensiones de la atención médica recibida, esta evaluación es de suma importancia por la medida de atención que permite conocer la percepción de los usuarios, la satisfacción que se relaciona a mejores resultados, los niveles de satisfacción que es un indicador de calidad, monitorizar la satisfacción del usuario, las condiciones sociodemográficas influyen en la calidad y la satisfacción del paciente (17).

Factores relacionados a la satisfacción del paciente

Para que la satisfacción sea buena en los pacientes se necesita cumplir con algunos elementos como el acceso a los diversos servicios, la disponibilidad de los recursos del establecimiento de salud, para brindar una atención requerida a los usuarios, que dependen de la eficacia en los cuidados y servicios humanizados también la información que recibe y accede el paciente, el trato amable, la empatía personal, buen trato, acceso a medicamentos, máquinas y equipos funcionales, ambientes y espacios adecuados para los familiares (18).

Medición de la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es medida por un instrumento CSH(Cuidado de su Salud durante la Hospitalización) el que consta de las siguientes dimensiones:

- **Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería:** es el trabajo de la enfermera y la actitud de ellas en cada momento en atender al paciente.
- **Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital:**son los ambientes donde el paciente fue atendido relacionado a la ventilación, iluminación, instrumental.
- **Evaluación de la mejoría física percibida:** es la mejoría del paciente en cuanto a la atención y trato recibido por el personal de enfermería.
- **Información de enfermería proporcionada:** es la información que recibe el paciente al ser atendido en los procedimientos que se proporciona.
- **Valoración del rendimiento del servicio:** el tipo de servicio que se brinda al paciente por el personal de salud en los procedimientos realizados y entrega de medicamentos (19).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Atención y cortesía del personal de salud:**de recepción, de seguridad, de laboratorio, técnicos, el tiempo de espera en ver al médico, dar tratamiento, esperar más de lo debido (23).
- **Cuidado de las enfermeras.** – cortesía de las enfermeras, experiencia, apoyo, interés, capacidad, y calidad de tiempo en la atención, características de la visita en tratamiento (24).

- **Confort y limpieza.** - En los ambientes de atención, comodidad del mobiliario, paz y tranquilidad, cortesía por el personal. Las instalaciones con señales de estacionamiento, área de espera entre otros (25).
- **Cuidado.** – los valores que demuestra el personal de salud en la atención cortesía y respeto, claridad en la información, experiencia, tiempo en la atención, preocupación por la atención del paciente (21).
- **Información y comunicación.** - acceso a los servicios de salud, transmisión de educación, información al familiar, cantidad de esta información (22).
- **Indicadores Sociodemográficos.** – comprende los factores de edad, grado de instrucción, sexo, raza, clase social y estado civil de las personas (20).

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

HIPÓTESIS GENERAL

La relación que hay entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente es Buena en el Área COVID-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno 2022.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La calidad de atención de enfermería es buena según las dimensiones de: accesibilidad, explica y facilita, confortamiento, anticipación, mantiene el nivel de confianza, monitoreo y seguimiento, evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería.
- La satisfacción del usuario interno es buena considerando la evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería, evaluación de las condiciones ambientales y sociales de hospitalización y evaluación de la mejoría física.

- El paciente está satisfecho en función a la buena calidad de atención del personal de enfermería.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio es de tipo descriptivo, por describir la situación actual de cada una de las variables, es correlacional porque mide la relación causa y efecto de la calidad de atención en enfermería y satisfacción del paciente.

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El Hospital Regional Manuel Nuñez Butrón de Puno, es de nivel 4-II, un hospital de referencia con todas las especialidades, cuenta con un staff de médicos de calidad que garantizan la salud de la población con diversos servicios de salud, hospitalización, exámenes de laboratorio, seguros integral de salud SIS, emergencia entre otros, los servicios cuentan con atención las 24 horas por 7 días, siempre con un rol de trabajo de médicos, enfermeras, obstetras, personal técnico, personal de laboratorio entre otros.

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

Población

En la aplicación de este estudio participaron los pacientes que acudieron por un servicio de salud y estuvieron hospitalizados en el área Covid-19 durante los meses de marzo y

abril del 2022, con un aproximado de 45 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión y de exclusión (26).

Muestra

El tipo de muestreo es probabilístico, se calcula de la siguiente manera:(26)

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

N: Población

Z: Valor del nivel de confianza

p: Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q: Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e: Porcentaje de error

Los valores de la fórmula son los siguientes:

N: 45

Z: 95% - 1.96

p: 50% - 0.5

q: 50%- - 0.5

e: 5% - 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{45(1.96)^2(0.5*0.5)}{(0.05)^2(45-1) + (1.96)^2(0.5*0.5)}$$

n=40

La muestra queda reemplazada por 40 pacientes que acuden al área Covid.

Criterios de inclusión

- Paciente mayor de 18 años
- Pacientes de ambos sexos
- Pacientes que recibe atención en el área Covid 19
- Paciente que desee participar voluntariamente

Criterios de exclusión

- Paciente menor de 18 años
- Pacientes que no recibe atención en el área Covid 19
- Paciente que no desee participar voluntariamente

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

TÉCNICA

Se usaron dos encuestas como técnica en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente.

INSTRUMENTO

Se usaron dos instrumentos:

Para medir el nivel de Calidad de la atención de enfermería, se usó el cuestionario CARE-Q, que tiene el objetivo de ver los indicadores en cuanto a la satisfacción del

paciente, que fue validado por Carrillo Gloria et. al. En Colombia el año 2018 que se adapta favorablemente a nuestra población, esta versión adaptada en español tuvo una confiabilidad de 0,881 de Alpha de Cronbach (16).

Para medir el nivel de satisfacción del paciente se usó el cuestionario CSH, que medirá el nivel de atención del paciente por la enfermera, en una encuesta dicotómica, fue validado por los autores Walker Vasquez, Cesar Arimborgo, Nelly Pillhuaman, Guillermo Vallenias en el año 2009, tiene 5 factores que miden la satisfacción del paciente con SI y NO con 1 y 2 puntos (27).

3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS

Considerando la calidad de los datos que se obtendrán en este trabajo de investigación se hará los procedimientos de la recolección de datos con:

- Credibilidad, se refiere a la cualidad y cantidad de observaciones efectuadas, así como a la exactitud de las relaciones que establece el investigador entre las observaciones en el momento de la interpretación.
- La transferibilidad, hace referencia a la posibilidad de extender las conclusiones a las que llega el investigador a otros contextos.
- La constancia interna, la independencia de las observaciones y de las interpretaciones en relación a variaciones accidentales como el tiempo, la experiencia y la personalidad del investigador, los instrumentos utilizados, las condiciones de recolección de los datos, etc.
- La fiabilidad, consiste en la independencia de los análisis con relación a la ideología del investigador, la independencia, respeto a sus propios juicios y el reconocimiento de estos como elementos que influyen en sus análisis e interpretaciones.

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Al recolectar los datos del trabajo de investigación producto de las entrevistas y llenado de los cuestionarios por los pacientes se reducirá los datos, con el fin de expresarlos y describir el proceso de investigación y conceptualizar en interpretación y discusión. Se categoriza en una clasificación de datos registrados propia en base de tablas y frecuencias.

La calidad fueron medidas considerando: calidad adecuada o inadecuada en:

Malo :1 puntos,

Regular : 2 punto,

Bueno : 3 puntos,

Excelente : 4 puntos.

La satisfacción será medida como:

Buena :SI

Mala :NO

3.6 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE CONCEPTUAL	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	OPERACIONALIZACIÓN	INDICADORES	INSTR.
VI:	La calidad de la atención de enfermería es un concepto complejo que se anticipa incluye el de asistencia, el cual debe concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfacen las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad.	Accesibilidad Explica y facilita	Cuidado de enfermería en forma oportuna y en base a su necesidad Información de manera clara y sencilla al paciente relacionado con su enfermedad Cuidado que brinda la enfermera para proporcionar comodidad, ánimo y clima de bienestar. Planificación previa del cuidado de enfermería para prevenir complicaciones en el paciente.	CALIDA D ADECU ADA: Malo:1 Regular: 2 Bueno:3	Questionario CARE-Q
		Se anticipa	Empatía establecida entre el paciente y la enfermera que contribuye su recuperación	UADA Malo:1 Regular: 2 Bueno:3	

	Monitorea y hace seguimiento	Evaluación permanente que permita obtener información del progreso del paciente	Excelent e:4
	Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la	Evaluación de la labor y actitud del personal de salud	Valoraciones que hacen los pacientes de las tareas ejecutadas y cualidades interpersonales de la enfermera.
	atención ideal y sus percepciones de la atención recibida.	real	Evaluación de las condiciones ambientales y sociales de la hospitalización percepción del paciente sobre el lugar accesorios para atender al paciente
VD:		Evaluación de la mejoría física percibido	percepción del paciente respecto a la mejoría de su salud en función de la atención recibida
Satisfacción		Información de la enfermería proporcionada	comunicación que permite al paciente estar informado de los aspectos relacionados
del paciente		Valoración del rendimiento del servicio	el paciente valora el cumplimiento en horarios y medición prescrita
te			

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tabla 1: Calidad de atención del personal de enfermería del paciente en el Área COVID-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno 2022

CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA		Exce nte	Buen o	Regul ar	Malo
ITEMS	TRATO AMABLE	57.7.%	5%	37.3%	0
	LE EXPLICA Y FACILITA LA ATENCIÓN	60%	25%	7.5%	7.5%
	LE DA CONFORT AL PACIENTE	57.5%	32.5%	7.5%	2.5%
	SE ANTICIPA AL TRATAMIENTO	57%	35%	8%	0
	MANTIENE EL NIVEL DE CONFIANZA	50 %	45%	5%	0
	MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	52%	17.5%	12.5%	18%
	TIENE UNA ACTITUD POSITIVA	67%	33%	0	0
	LE ENTREGA APOYO FÍSICO	37%	30%	32.5%	0
	TOTAL	40	100.0		

Fuente : Programa SPSS

En la tabla 1 se observa los resultados emitidos por los pacientes en la percepción de la calidad de atención, donde el puntaje de excelente está en primer lugar :trato amable 57.7%, explica y facilita la atención 60%, le da confort al paciente 57.5% si, se anticipa al tratamiento 57%, mantiene el nivel de confianza 50%, monitorea y hace seguimiento 52%, tiene una actitud positiva 67%, le entrega apoyo físico 37%.

Al respecto Amed et. al. En su estudio hecho en Colombia, se encontró que el 62% del personal brinda atención de monitoreo y seguimiento y por ende el 62% se encuentra satisfecho. En otro estudio de Torres, en Chíncha, refiere que los pacientes recibieron una deficiente calidad de atención por tanto hubo insatisfacción percibida por los pacientes acerca de los cuidados del personal de enfermería. Demostrando con nuestros resultados todo lo contrario(6).

Tabla 2: Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida en el Área COVID 19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno 2022

CONGRUENCIA ENTRE LA ATENCIÓN IDEAL VERSUS ATENCIÓN REAL				
		SI	NO	TOTAL
ITEMS	EVALUACIÓN DE LA LABOR DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	80%	10%	100
	EVALUAR LA ACTITUD HACIA EL PACIENTE	70%	30%	100
	EVALUAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE HOSPITALIZACIÓN	90%	10%	100
	EVALUAR SI HAY MEJORIA FISICA	92%	8%	100
	TOTAL	100		100

Fuente: Programa SPSS

En la **tabla 2** tenemos los resultados en cuanto al porcentaje que expresa la congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida siendo los ítems: evaluación del personal de enfermería 80%, evaluar la actitud del personal hacia el paciente 70%, evaluar las condiciones ambientales y sociales de hospitalización 90%, evaluar si hay mejoría física 92%, concluyendo que SI hay congruencia con porcentajes muy altos entre las expectativas del paciente sobre la atención real que recibe por parte del personal de Enfermería en el Área COVID-19 del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron.

Al respecto Morales en su estudio realizado en los Olivos, refiere que los pacientes no tuvieron buen nivel de satisfacción dando un 39% de satisfacción positiva ante el personal de enfermería, en el estudio de Marreros hecho en Lima, indica que los pacientes tuvieron un nivel de satisfacción bajo con 46% percibido por los pacientes, dando un nivel medio de calidad de atención. Lo que resulta negativo para la institución de salud, y todo lo referente a la calidad y satisfacción del paciente, demostrando que no hay similitud con nuestros resultados que hablan de una atención de calidad en beneficios del paciente del Área COVID-19 del Hospital Regional Manuel Nuñez Butron.

Tabla 3: Satisfacción del paciente en función a la calidad de atención de enfermería

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN FUNCIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	
CALIDAD	
TRATO AMABLE	Bueno en 57.7%
LE EXPLICA Y FACILITA LA ATENCIÓN	Bueno en 60%
LE DA CONFORT AL PACIENTE	Bueno 57.5%
SE ANTICIPA AL TRATAMIENTO	Bueno 57%
MANTIENE EL NIVEL DE CONFIANZA	Bueno 50%

MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	Bueno 52%
TIENE UNA ACTITUD POSITIVA	Bueno en 67%
LE ENTREGA APOYO FÍSICO	Regular en 37%
SATISFACCIÓN	
LABOR Y ACTITUD	si en 80%
EVALUACIÓN DE CONDICIONES AMBIENTALES	si en 70%
EVALUACIÓN DE MEJORIA FISICA	si en 90%
TOTAL	40 pacientes

Fuente:Elaboración propia

En la tabla 3 se hace la comparación entre calidad y satisfacción donde podemos concluir que la percepción del paciente en la atención del área COVID con el personal de enfermería es Bueno con buen trato, facilita y explica los procedimientos en 60%, le da confort al paciente para su comodidad en 57.5%, se anticipa en las explicaciones al paciente en 57%, mantiene un buen nivel de confianza en 50%, monitorea y hace seguimiento a los pacientes en 52%, tiene una actitud positiva frente a la situación de salud en 67% y el personal técnico tiene trato regular en el apoyo físico que requiere el paciente en 37%. En cuanto a la satisfacción que tiene el paciente concuerda con el nivel de satisfacción en la labor y actitud en 80%, las evaluaciones ambiental 70%, y la mejoría física de los pacientes con un 90% de aceptación en cuanto a satisfacción, con la calidad de atención el paciente se siente satisfecho.

Al realizar la comparación entre las dos variables no da referencia de la buena calidad de atención y la satisfacción buena en los pacientes, al respecto el autor Morocco, en su estudio en Puno indica que los pacientes fueron atendidos con buena calidad en 78% de atención y con satisfacción media. De la misma manera Mamani en su estudio indica que existe insatisfacción por los pacientes por razones internas y externas, dando lugar a la carencia de personal de salud, la infraestructura, la poca responsabilidad del personal de

salud y la falta de accesibilidad para la población, datos muy importantes que se dan en otras instituciones de salud, sin embargo, en el Hospital regional de Puno siendo un centro de referencia aún no se han observado esas características negativas

Tabla 4: Contrastación de Hipótesis

Pruebas de chi-cuadrado de pearson			
	valor	df	Significación exacta(bilateral)
Chi-cuadrado de pearson	17.184	12	0.001
N de casos válidos	40		

Fuente: PROGRAMA SPSS

- H1: La relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente es Buena en el Área COVID 19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno
- H0: La relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente es Mala en el Área COVID 19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno.
- En la tabla 4 se observa la contrastación de la hipótesis, donde la significación es de 0.001, siendo el valor menor al P valor de 0.05, dando lugar a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por lo tanto la calidad y satisfacción es buena por el personal de enfermería y el paciente en el área COVID del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno.

CONCLUSIONES

- Se concluye que el nivel de calidad de atención por el personal de enfermería es bueno en un 57.7% trato amable,60% facilita y explica los procedimientos,57.5% da confianza al paciente ,57% se anticipa a los tratamientos,50% mantiene el nivel de confianza, 52% monitorea y hace seguimientos de los pacientes, 67% tiene actitud positiva frente a la situación,37% existe apoyo físico al paciente.
- La congruencia entre la percepción de la atención ideal y la atención real del paciente respecto al personal de enfermería sobre la evaluación de la labor del personal de enfermería 80%, la evaluación y actitud hacia el paciente 70%, la evaluación de las condiciones ambientales y sociales 90%, la evaluación de mejoría física 92% .
- En cuanto a la comparación de las variables calidad y satisfacción se encontró que la calidad y la satisfacción van de la mano : a mejor calidad de atención por el personal de enfermería es mayor la satisfacción del paciente en porcentajes de calidad de atención y se ve reflejado en la recolección de datos en 67% de las encuestas como calidad de atención y en 80% como satisfacción del paciente.

RECOMENDACIONES

- A la Universidad Privada San Carlos se recomienda que en sus futuros profesionales fomente el cuidado humanizado, con estudios científicos y tecnológicos.
- Se recomienda a la Escuela Profesional de Enfermería realizar estas investigaciones en otras áreas de atención de los centros de salud para la mejora de la calidad y satisfacción de los pacientes.
- Es importante mantener la calidad en la atención del personal de enfermería para ello se debe desarrollar capacitaciones que coadyuven a la mejora en forma integral del servicio que brindamos.
- Se recomienda hacer estudios sobre otras dimensiones que inciden directamente en el nivel de satisfacción del paciente que acude a un centro de salud.
- Se recomienda hacer estudios que identifiquen los puntos críticos que hacen que el paciente se sienta insatisfecho de la atención brindada por el personal de enfermería.

BIBLIOGRAFÍA

1. OPS/OMS. PREGUNTAS Y RESPUESTAS RELACIONADAS CON LAS VACUNAS FRENTE A LA COVID-19. Rev salud. 2021.
2. Lozano-Vargas A. Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China . 2020;83(1):51–6.
3. Decana P. Conocimientos y prácticas de autocuidado frente al COVID-19 en vendedores de un mercado del distrito de Comas , Lima . 2020 Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. 2021;
4. Minsa. Campaña de Rickcharisum. Andina [Internet]. 2022 Dec;20. Available from:<https://andina.pe/agencia/noticia-puno-minsa-lanza-campana-para-llegar-a-los-aun-no-reciben-vacuna-contra-covid19-872614.aspx>
5. Miguel Y, Ortiz B. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla.
6. Amed-salazar EJ, Villareal-amaris G, Alvis-tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. 2019;16(2):108–19.
7. José C, Carrión C, Ordoñez CC. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. :1–7.
8. Torres Sanchez MJ. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ, CUSCO – 2021. 2021.

9. Becerra Ureta NM, Melgarejo Solano BG. Calidad de atención de enfermería. Univ Ciencias y Huanidades. 2021;56.
10. ello Marreros WR. la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud , Lima 2021. 2021.
11. Morocco Quispe EK. Calidad de atención en pacientes adultos por enfermeras. 2018.
12. Michael QC. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio CRED. 2018;
13. Vilca V blanco. Percepción del paciente sobre la calidad humanizada del enfermero. 2017.
14. María L, Cano Á. Calidad de atención en enfermería. Programa en Serv salud. 2007;22.
15. IUV. Importancia de la calidad de atención en enfermeras [Internet]. 2018. Available from: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
16. Sepulveda Carrillo GJ, Rojas Cifuentes LA, Cardenas Jimenez OL, Guevara Rojas E, Castro Herrera AM. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘ care – q ’ en versión al español en población colombiana. Dialnet. 2018;3:17.
17. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alvarez V, Gabriela M. La satisfacción del paciente hospitalario : una propuesta de evaluación. 2007;22(3):133–40.
18. Parra P, María R, Alegría B, Más A, Dolores M, Montesinos H, et al. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias

- hospitalarios. Gac Sanit [Internet]. 2012;26(2):159–65. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.gaceta.2011.07.014>
19. Katherine LEA. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. 2018;20(5):629–36.
20. INEI. Definición de indicadores sociodemográficos. 2017;
21. M. R. Para educar en valores. 2014. 120 p.
22. Perinatal P la salud materno. manual de comunicacion.pdf. 2016.
23. Palacio A, Marina L, Vásquez E De, Marina L, Palacio A, Vásquez IE De. El ser humano como una totalidad. 2003;
24. Evies B, Rengifo A, Salas J, Manrique B, Palacio D. El cuidado de enfermería : una visión integradora en tiempos de crisis Nursing care : an integrating vision in times of crisis tratan de luchar contra las expresiones de deshumanización , sin embargo , continúa la .:318–27.
25. México U autónoma de. Confort y cuidados del paciente. Man procedimientos del servicios de salud. 2018;1:231.
26. HERNÁNDEZ SAMPIERI ROBERTO. Metodología de la investigación. 2017. 120 p.
27. Tarazona D. Autoestima, psicología en adolescentes. Psicología en Adolesc. 2015;8(satisfaccion con la vida y condiciones de habilidad en adolescentes estudiantes de quinto año de secundaria, un estudio factorialL segun pobreza y sexo):57–85.

ANEXO

ANEXOS 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área Covid 19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención de enfermería según los elementos sobre accesibilidad, explica y facilita, confortamiento, anticipación, mantiene el nivel de confianza, monitoreo y seguimiento, evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario considerando la evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería, evaluación</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área Covid 19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butron, Puno</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la calidad de enfermería según los elementos sobre accesibilidad, explica y facilita, confortamiento, anticipación, mantiene el nivel de confianza, monitoreo y seguimiento, evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería.</p> <p>Identificar la satisfacción del usuario considerando la evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería,</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Variable independiente:</p> <p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Calidad adecuada:</p> <p>Malo: 1</p> <p>Regular: 2</p> <p>Bueno: 3</p> <p>Excelente: 4</p> <p>Calidad inadecuada:</p> <p>Malo: 1</p> <p>Regular: 2</p> <p>Bueno: 3</p> <p>Excelente: 4</p> <p>Satisfacción</p>	<p>Cuestionario CARE-Q</p> <p>Mide la calidad de atención del personal de enfermería al paciente</p>	<p>Reducción de datos mediante tablas y frecuencias.</p> <p>Categorización de los resultados para su respectiva interpretación y discusión con otros autores.</p>

<p>de las condiciones ambientales y sociales de la hospitalización y evaluación de la mejora física? ¿Existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario?</p>	<p>evaluación de las condiciones ambientales y sociales de la hospitalización y evaluación de la mejora física. Comparar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente</p>		<p>Si: 1</p>	<p>Questionari o CHS Mide el nivel de satisfacción</p>	
--	---	--	--------------	--	--

ANEXO 02: INSTRUMENTO

QUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA (CARE-Q)

Soy egresada de la carrera de enfermería y estoy realizando mi trabajo de investigación que permitirá conocer la calidad de la atención que reciben los pacientes en relación a la atención que brinda la enfermera. No hay respuestas buenas o malas, es de carácter anónimo, gracias por participar: Nunca (1), a veces (2), casi siempre (3), siempre (4).

Instrucciones: Leer cuidadosamente cada uno de los items, seleccionar la alternativa de respuesta que considere su valoración, marque con una X.

Nº	ITEMS	1 NUNCA	2 AVECES	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE
1	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo			X	
2	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones			X	
3	El personal de enfermería es receptivo a sus necesidades			X	
4	Es de calidad el trato del personal del hospital con usted				X
5	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente			X	
6	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento de salud			X	
7	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, ir al baño)			X	
8	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación			X	
9	La enfermera se preocupa por la alimentación del paciente			X	
10	El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita			X	
11	El personal de enfermería está atento a su evolución		X		
12	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal			X	
13	Se siente como persona, valorado y escuchado por el personal de enfermería			X	
14	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación			X	
15	El personal de enfermería, entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando está en la urgencia				X
16	Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería	X			
17	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad				X
18	La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente			X	
19	El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza y tranquilidad				X
20	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención y actúan coordinadamente				X
21	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama			X	
22	El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida			X	
23	La auxiliar de enfermería le pregunta cómo se siente y le ofrece su apoyo sin que le tenga que pedir			X	

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO (CHS)

Soy egresada de la carrera de enfermería y estoy realizando un estudio que permite conocer la opinión del paciente con respecto a la atención de enfermera(o) que recibe. No hay respuestas buenas o malas, es anónimo, gracias por su participación.

Instrucciones: leer cuidadosamente cada una de los ítems, seleccionar la alternativa correcta, marcar con una X.

N°	ITEMS	1: SI	2: NO
1	Ambientes silenciosos	X	
2	Comodidad de la cama	X	
3	Iluminación de ambientes	X	
4	La detallan el tipo de tratamiento que recibirá	X	
5	Le explican rutinas y procedimientos	X	
6	Conoce sobre su enfermedad	X	
7	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización	X	
8	Limpieza de los ambientes	X	
9	Orden de los ambientes	X	
10	Espacios adecuados	X	
11	Ambientes silenciosos	X	
12	Le estimulan a preguntar sus dudas	X	
13	Muebles adecuados en atención		X
14	Ambientes silenciosos	X	
15	Comodidad de la cama	X	
16	Iluminación de ambientes	X	
17	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá	X	
18	Le explican rutinas y procedimientos	X	
19	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización	X	
20	Limpieza de los ambientes	X	
21	Orden de los ambientes	X	
22	Espacios adecuados	X	

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: "Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del paciente en el área COVID-19 del "Hospital Regional Manuel Núñez Butrón" Puno-2022"

BREVE DESCRIPCIÓN:

La participación en este estudio es completamente Voluntaria y Confidencial. La información que nos proporcione será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información, por tanto, será protegida.

La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 15 minutos y consiste en resolver un cuestionario con una serie de preguntas acerca de trabajo de investigación dicha información será analizada por el investigador de la rama.

DECLARACIONES:

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, para mí.

En consiguiente, doy mi consentimiento para la participación en el estudio descrito:


.....
Firma del participante


.....
Naty Nélide Mamani Vargas

ANEXO 4: FIGURAS

CALIDAD DE ATENCION POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA

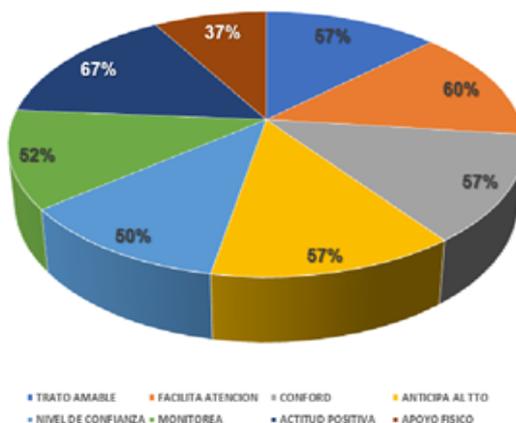


FIGURA 1: CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

SATISFACCION DEL USUARIO

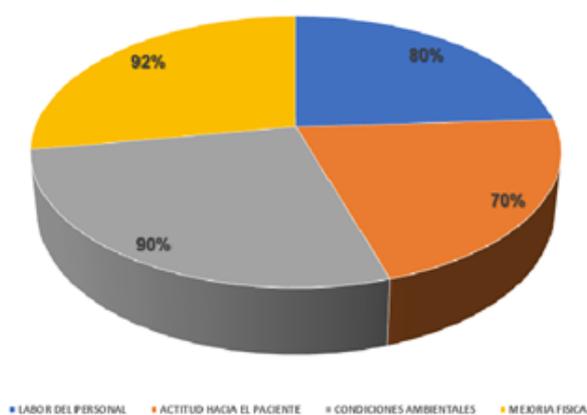


FIGURA 2: CONGRUENCIA ENTRE LA ATENCIÓN IDEAL VERSUS ATENCIÓN REAL

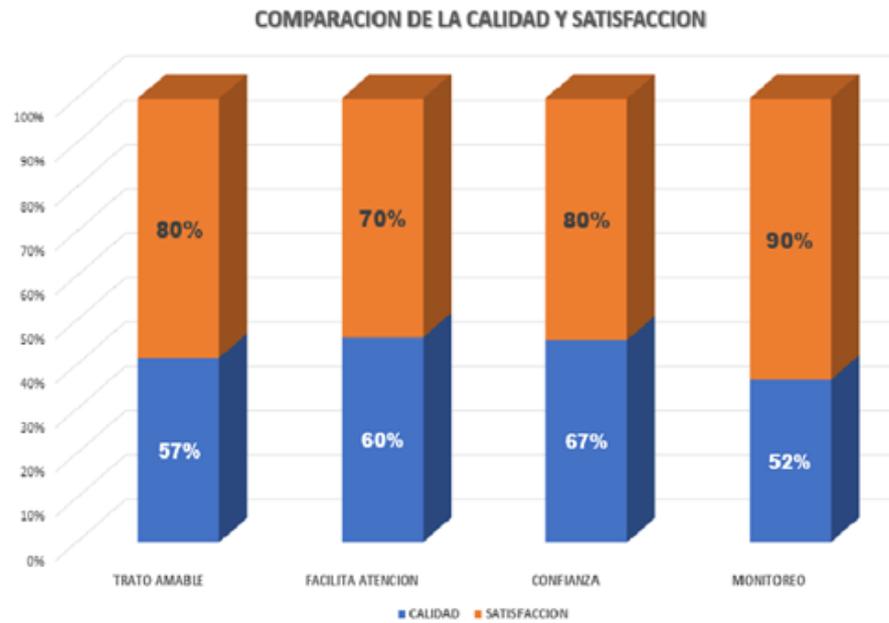
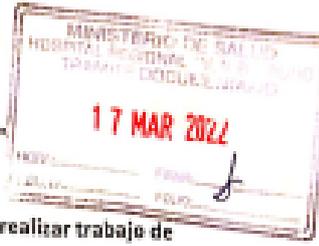


FIGURA 3: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN FUNCIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

ANEXO 5:

EVIDENCIAS

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



SOLICITUD: Permiso para realizar trabajo de Investigación

SEÑOR DIRECTOR DEL "HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN PUNO"

yo: **Naty Nélide Mamani Vargas**, identificada con DNI N° 71940085, domiciliado en Urb. Manto 2000 k-4. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo lo siguiente.

Que habiendo culminado la carrera profesional de ENFERMERIA en la Universidad Privada San Carlos Puno, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en la Institución sobre "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL ÁREA COVID-19 DEL "HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑEZ BUTRÓN" PUNO-2022" para optar el grado de Licenciada en Enfermería. Para el efecto adjunto:

- MENORANDO N°165 emitida por la "UPSC"-PUNO
- Copia de perfil del proyecto
- Perfil del proyecto en CD

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. acceder a mi solicitud, por lo que quedare muy agradecida.

Puno, 17 de Marzo del 2022



Naty Nélide Mamani Vargas



REGION DE SALUD PUNO
 "HOSPITAL REGIONAL "MANUEL NUÑEZ BUTRON"
 UNIDAD DE APOYO A LA INVESTIGACION Y DOCENCIA
 Jr. Ricardo Palma N° 120 – Telefax: 341031 – Telef: 369696 – 367777

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

Puno, 24 de Marzo del 2022.

OFICIO N° 15 -2022 - D - UAID - HR "MNB"-PUNO.

Dr. BREDY HOUSTON HERRERA GARCIA
JEFE DEL AREA COVID 19 DEL HOSPITAL REGIONAL "MNB"- PUNO

Presente.-

ASUNTO: Presentación de Tesista.

Es grato dirigirme a usted para saludarle y presentar a la Señorita NATY NELIDA MAMANI VARGAS, Bachiller de la Universidad Privada San Carlos – Escuela Profesional de Enfermería, quien realizara el Proyecto de Investigación Titulado: "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE EN EL AREA COVID-19 DEL HOSPITAL REGIONAL MANUELNUÑEZ BUTRON" PUNO - 2022, con Autorización de su Jefatura. Se solicita brindar las facilidades del caso.

Es propicia la oportunidad para expresarle mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

MVC/RDB,
 CC.Arch. Binnoc.
 UAID.

ANEXO 6: FOTOGRAFÍAS



