

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



**ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN
EL HOSPITAL DE HUARAL, LIMA, 2022**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTOR

BACHILLER: ENY MELVA MALLQUI SEGURA

ASESOR

DRA. ESVIA CONSUELO TORNERO TASAYCO

LIMA – PERÚ

2022

ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL DE HUARAL, LIMA, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upch.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	www.redalyc.org Fuente de Internet	2%
6	docplayer.es Fuente de Internet	2%
7	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	2%
8	pubmed.ncbi.nlm.nih.gov Fuente de Internet	1%



Facultad de Enfermería

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Ante el Jurado constituido por los señores:

PRESIDENTE: DRA. SUSAN HAYDEE GONZALES SALDAÑA

SECRETARIO: MG. ROLANDO MARTIN GÓMEZ VILLENA

VOCAL: DR. HÉCTOR ALEXANDER VILCHEZ CÁCEDA

El o (La) postulante don (ña): **ENY MELVA MALLQUI SEGURA** procedió a sustentar su TRABAJO ACADÉMICO en opción al TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES con el título:

ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL DE HUARAL, LIMA, 2022

Luego de analizar el texto escrito se ofrecieron las siguientes consideraciones:

ESTRUCTURA DEL TRABAJO correcta, respetando la normativa de la universidad y presentando coherencia.

DISEÑO TEÓRICO-METODOLÓGICO Correcto planteamiento del problema científico. Correcta relación entre las partes del diseño teórico. Correcta determinación de los objetivos y correcto diseño metodológico.

MARCO TEÓRICO: Coherencia en las definiciones conceptuales. Adecuado pensamiento reflexivo y crítico del autor ante la literatura consultada. Profundidad en el análisis del tema. Calidad en la producción del texto científico.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS: Correcto uso de tablas y figuras.

CONCLUSIONES: Precisas y coherentes.



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

RECOMENDACIONES: puntuales, correctamente derivadas de las conclusiones.

CITAS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: Referencias actuales; además de respetar las normas de citación.

EJERCICIO DE SUSTENTACIÓN: Correcta presentación y respeto al tiempo asignado, demostrando dominio del tema y respondiendo en forma adecuada cada una de las preguntas elaboradas por el jurado.

Concluida la sustentación por parte del Licenciado (a) en Enfermería y habiendo absuelto la mayoría preguntas u observaciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado, de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, se realizó la votación correspondiente, resultando la ponente:

APROBADA POR MAYORÍA

Y para constancia se extiende la presente Acta, a los 12 días del mes de enero del año 2023.

DRA. SUSAN HAYDEE GONZALES SALDAÑA

PRESIDENTE

MG. ROLANDO MARTIN GÓMEZ VILLENA

SECRETARIO

DR. HÉCTOR ALEXANDER VILCHEZ CÁCEDA

VOCAL

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	04
ABSTRACT.....	05
I.INTRODUCCIÓN.....	06
II.MATERIAL Y MÉTODOS.....	14
III.ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	19
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
ANEXOS.....	24

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	25
ANEXO B. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	30
ANEXO C. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	33
ANEXO D. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	35
ANEXO E. INFORME ORIGINALIDAD.....	37

RESUMEN

El presente trabajo académico tiene como objetivo principal determinar la relación entre la actitud del personal de Enfermería y la Satisfacción del paciente en el Hospital Huaral, Lima.

La investigación será cuantitativa, diseño no experimental y de corte transversal. La muestra está compuesta por 100 pacientes entre hombres y mujeres que acuden a la atención de salud del Hospital de Huaral. El instrumento a emplear será el Cuestionario, a través de la técnica de la aplicación de la encuesta que para medir la variable la actitud del personal de Enfermería se aplicara doce preguntas relacionadas a las dimensiones: Técnica, emotiva y conductual y para medir la variable satisfacción del paciente se aplicara doce preguntas relacionadas a las dimensiones de Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía, Seguridad y Aspectos tangibles

PALABRAS CLAVES

Actitud, Personal de Enfermería, Satisfacción del paciente

ABSTRACT

The main objective of this academic work is to determine the relationship between the attitude of nursing staff and patient satisfaction at Hospital Huaral, Lima.

The research will be quantitative, non-experimental and cross-sectional design.

The sample is made up of 100 patients between men and women who attend the health care of the Huaral Hospital. The instrument to be used will be the Questionnaire, through the technique of the application of the survey that to measure the variable the attitude of the Nursing staff will apply twelve questions related to the dimensions: Technical, emotional and behavioral and to measure the satisfaction variable. of the patient, twelve questions related to the dimensions of Reliability, Responsiveness, Empathy, Security and tangible aspects will be applied.

KEYWORDS

Attitude, Nursing staff, Patient satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un indicador de la calidad y para enfermería es un valor en el cuidado, está se relaciona con el bienestar del paciente porque promueve el cuidado de su salud. La satisfacción es un juicio de valor de la persona que recibe el cuidado (1). La Organización Panamericana de la Salud (OPS) centra su definición de calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o del cliente (2).

El MINSA, implemento estrategias para mejorar la calidad de salud que se aprueba en el 2006 el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) con estrategias e instrumentos para identificar la satisfacción de los usuarios (3).

Pascoe G, define la Satisfacción del paciente como la evidencia del cuidado recibido, tiene componentes subjetivos de orden cognitivo y afectivo. (4)

Por tanto, la satisfacción del paciente es considerada como un objetivo imprescindible en la atención del profesional de salud y la medición del resultado de sus intervenciones (5).

La importancia de medir el nivel de satisfacción radica en el logro que puede conseguir el profesional de enfermería; aun, en situaciones de crisis o gravedad, cuando llegan desorientados, intranquilos y ansiosos; una atención oportuna, rápida, cálida y continua conllevará a dar solución a los problemas de salud.

Existen tres razones que la satisfacción es un indicador: 1) Porque es un importante predictor del cumplimiento del tratamiento y de la adhesión al cuidado 2) Es considerado como un instrumento de gran utilidad para evaluar los modelos de cuidados y 3) Porque la opinión del usuario debe ser utilizado permanentemente para proveer los servicios (6).

En emergencia el profesional se enfrenta a situaciones con el paciente y con la familia, en algunos casos situaciones de agresión, de ser grabados, estas actitudes se pueden estar presentando por un sentimiento de insatisfacción del paciente y familia.

La calidad de servicio en este periodo se está tomando conciencia, la idea es hacer las cosas bien, mantener un estándar de calidad en el proceso integral al ofrecer un servicio. (7).

El problema de insatisfacción del usuario generado por una deficiente calidad de atención en el área de emergencia resulta ser más complicado, ya que, en este servicio a diferencia de otros, deben estar preparados para atender diversos casos, todos ellos críticos y que requieren de la rapidez y eficiencia del personal. (8).

Por otro lado, la pandemia mundial del COVID-19 se declaró en marzo de 2020, esta enfermedad afectó a todos de diversas manera, los trabajadores de la salud estaban especialmente expuestos y eran vulnerables a ella, las condiciones laborales de los trabajadores de la salud se han visto alteradas de manera similar por el riesgo de ser contaminados por el virus y contaminar a las personas que atienden, lo que frena la interacción social.

Altintas et al., resaltan que la persistencia de esta pandemia a lo largo del tiempo parece haber tenido un gran impacto en la salud mental de los estos profesionales: depresión, ansiedad, dificultad para dormir, soledad (9). Estos resultados impactaron de forma negativa en la actitud del personal de enfermería, en la medida que afectaron su capacidad técnica o cognitiva, sus habilidades emotivas o interpersonales y su aspecto conductual.

En este sentido, un nivel o características inadecuadas de estos factores señalados en el párrafo anterior tiene como consecuencia su incidencia directa sobre la calidad de atención percibida por los pacientes. Particularmente el servicio de Emergencia del hospital de Huaral fue entregado en setiembre 2014. En su organización cuenta con un área de

triaje, tópicos de pediatría, cirugía, medicina, traumatología, Ginecología y una sala de observación con 12 camas. Asimismo, en la actualidad trabajan 32 técnicos de enfermería, de los cuales 24 enfermeros prestan servicio en horarios rotativos.

Según el reporte del MINSA, Tres de cada cuatro usuarios externos califican como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSA. Existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida. Incidir en la mejora de la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de la atención en el MINSA, el mayor prestador en salud en Perú.

El personal que labora en áreas críticas, debe caracterizarse por un alto componente de empatía, indispensable para que el paciente se sienta no solo cómodo durante su estancia hospitalaria, sino principalmente satisfecho. El objetivo del presente estudio es determinar la relación entre la actitud del personal de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital Huaral, Lima, 2022.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Actitud del personal de salud:

Actitud se define como “un estado de disposición mental y neurológica organizado mediante la experiencia, esto ejerce un influjo dinámico-directivo sobre las respuestas que un individuo da a todos los objetos y situaciones en la que se encuentra relacionado” (10)

La actitud de la enfermera frente al paciente es dispensable. Entre las funciones más destacadas e ineludibles de la actitud que desarrollan las personas en la vida diaria, pueden ser: Captar adecuadamente el mundo que nos rodea, involucrar a la persona en un mundo complejo, amparar la autoestima del individuo y expresar a través de la autoestima los valores fundamentales de una persona.

El profesional de enfermería guía, apoya y acompaña a las personas y a los familiares que se encuentran en un proceso de enfermedad o muerte. Esta responsabilidad, que es inherente al cuidado, no exime la introyección o la vivencia de emociones generadas por la muerte y por el trabajo con enfermos. Se trata de experiencias dolorosas que, continuamente, el profesional de enfermería enfrenta; esto, le ocasiona ansiedad, intranquilidad, inseguridad, etc., lo que puede provocar una atención inadecuada, manifestada por actos de rechazo y escape (entre otras disfunciones), al afrontar sus propios miedos ante la muerte (11).

La actitud tiene dimensiones entre ellos: El cognitivo, conductual y afectivo conductual, la habilidad técnica y el elemento emotivo son importantes a tomar en cuenta. Así, acerca de la dimensión técnica o cognitiva, explican que tratan sobre la percepción del paciente acerca de los conocimientos profesionales del personal de salud y su experiencia. (12)

COMPONENTE COGNITIVO

Este componente hace referencia al conjunto de informaciones que las personas mantienen acerca de un objeto, persona, creencias y estereotipos; es decir, las ideas sobre lo que les rodea. (13)

Los indicadores de este componente son:

Creencias: Es el conocimiento o situaciones vividas que tiene un individuo sobre un suceso u objeto, es expresado mediante una afirmación sin base científica.

Valores: Son jerarquías de importancia que adquirimos durante nuestra vida; por ejemplo, la honradez, honestidad, respeto, alegría, humildad, el amor.

Conocimiento: Es la información adquirida a través del tiempo mediante la experiencia y la educación del individuo.

COMPONENTE CONDUCTUAL:

La conducta es la forma de reaccionar y actuar de cierto modo respecto a un objeto.

El componente conductual es estrechamente relacionado con el componente afectivo: Sentimientos Positivos, Generan disposiciones en los individuos para enlazar un contacto el cual es cercano y prolongado y sentimientos Negativos: Generan una situación de escape o evasión con el objeto a tratar, aumentando la distancia con la persona. (14)

COMPONENTE AFECTIVO:

Está conformado por los sentimientos que producen un objeto, evento o persona, esto se relumbra en la emoción que impregna los juicios y la valoración emocional (positiva o negativa) (15). Los indicadores son: sensibilidad, apatía, temor y ansiedad

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Satisfacción del paciente:

La satisfacción del paciente es el resultado de la satisfacción con el proceso de atención y los resultados de la atención, que incluyen el tiempo de espera, el suministro de información, el acceso y la adecuación de la atención, de manera que generalmente abarca aspectos tanto psicosociales como técnicos de la atención, que están fuertemente asociados con el manejo efectivo de las dolencias (16)

Para medir la satisfacción del paciente tiene dimensiones tales como: fiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta, la garantía y las instalaciones (aspectos tangibles). (17)

TEORIA DE ENFERMERIA:

Una de las teorías que nos pueden llevar a comprender la actitud de la enfermera; para este trabajo es Jean Watson. La Teoría del Cuidado Humano se basa en el cuidado centrado en la persona, ofreciendo un cuidado humanizado a los pacientes hospitalizados, centrado en el cuidado a la persona. (18)

Premisas Teóricas y Premisas Básicas de la Enfermería

Premisa 1.

“ La actitud de asistencia se ha transmitido a través de la cultura de la profesión como una forma única de hacer frente al entorno. La oportunidad que han tenido enfermeras(os) de obtener una formación superior y de analizar, a un nivel superior, los problemas y los asuntos de su profesión, han permitido a la enfermería combinar su orientación humanística con los aspectos científicos correspondientes.

Premisa 2.

“La claridad de la expresión, el grado de comprensión de ayuda y de los sentimientos, es el mejor camino para experimentar la unión

y asegurar que algún nivel de comprensión sea logrado entre la enfermera persona y paciente persona”.

Premisa 3.

“El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado.

Metaparadigma de Enfermería en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson:

Persona.

Considera la persona como “un ser en el mundo”. Como una unidad de mente – cuerpo y espíritu - sujeto de cuidado de enfermería.

Medio ambiente.

Es la realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro imaginado)

Salud.

La salud tiene que ver con la “unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu).

Enfermería.

“Para Watson la enfermería es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro, es capaz de detectar y sentir estos sentimientos, y a su vez, es capaz de expresarlos, de forma semejante que la otra persona los experimenta”.

ANTECEDENTES

Entre los antecedentes internacionales se cuenta con los siguientes estudios:

Según Abass et al. Planteo como objetivo explorar la Satisfacción del Paciente en relación con los servicios de atención de salud de los departamentos de emergencia de Arabia Saudita. La metodología ejecutada consistió en un estudio transversal y cuantitativo, donde se empleó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. La muestra estuvo compuesta por 200 pacientes del centro de salud. Los resultados evidenciaron que el 70% de los encuestados tenía entre 35 y 64 años y el 55% tenía niveles de educación secundaria o superior. El promedio de las dimensiones para las preguntas de llegada, tiempo de espera y urgencia del tratamiento fue de 36%. En cuanto a la satisfacción con el manejo del dolor fue del 42%, la información sobre medicamentos fue del 34% y los servicios de interpretación fueron solo del 40%. El promedio general de la dimensión de satisfacción con respecto a la atención de enfermería fue de 43%, la atención médica fue de 36%. El promedio general de la dimensión de satisfacción con el proceso de alta fue de 56%. Las puntuaciones más altas se observaron en si se preguntó a los pacientes sobre la atención de seguimiento (61 %), si entendieron los síntomas que debían buscar después de salir del servicio de urgencias (58 %) y si recibieron atención dentro de los 30 minutos posteriores a su llegada al servicio de urgencias el 56%. De esto se concluye que la simplificación sistemática de las políticas relacionadas con el flujo de pacientes y el enfoque de los pacientes para los proveedores de atención médica en los centros de atención médica primaria y en los hospitales de atención terciaria reducirá considerablemente los tiempos de espera de los pacientes en los servicios de urgencia. (19)

Abidova et al. El trabajo de investigación identificar qué desarrollo los predictores clave de la satisfacción del paciente y la calidad percibida de la asistencia sanitaria en el marco de un servicio de urgencias. Se concluye que los principales predictores de la satisfacción y la calidad percibida de la asistencia sanitaria fueron la satisfacción general con los

trabajadores de salud y el cumplimiento de las expectativas de los pacientes.
(20)

Entre los antecedentes nacionales se cuenta con los siguientes estudios:

Palomino et al. (2018), el trabajo de investigación realizado fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Este estudio es de tipo descriptivo, correlacional, mide la relación causa y efecto de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes, empleo la técnica del muestreo no probabilístico, se utilizara la técnica de la encuesta, y como instrumento dos cuestionarios que medirán las dos variables (21)

Barrón, se propuso como objetivo determinar la relación existente entre la actitud de personal de salud y la satisfacción de pacientes que presentan discapacidad Física en la ciudad de Abancay. Metodológicamente se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional y de alcance descriptivo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, por medio de la aplicación de cuestionarios a una muestra conformada por 73 pacientes con la condición señalada. Los resultados evidenciaron que entre las variables no existió una relación en la medida que la significancia bilateral fue de $p= 0,098$, y el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,410. De esto se llegó a concluir que la actitud del personal de salud no se encuentra relacionada con la satisfacción que pueda sentir el paciente discapacitado del personal de salud del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega en el año 2020. (22)

IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con Hernández y Mendoza, la justificación de una investigación se encuentra en varios niveles: (23)

El **Valor práctico:** Este trabajo de servirá de guía para otras investigaciones,

El **Valor metodológico**: Se sustenta en la relación de variables, relevante para futuras investigaciones.

El **Valor social**: se basa en la búsqueda, afrontamiento, manejo y mejores condiciones laborales para enfermería y asimismo brindar un cuidado humanizado a los usuarios.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación de la actitud del personal de Enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral año 2022.

II.MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y Diseño de Investigación:

Según la taxonomía de Hernández Sampieri la investigación es tipo no experimental, cuantitativa, de tipo descriptivo; de diseño correlacional y de corte transversal prospectivo (23).

Asimismo, Hernández y Mendoza, señalan que en el caso del corte transversal, son estudios que se desarrollan en un momento determinado, la medición solo se hace una vez. (24)

2.2 Población, Muestra y Muestreo

La población del presente estudio estará conformado por 100 pacientes del servicio de emergencia del Hospital de Huaral, fueron elegidos conforme a criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Pacientes adultos que se atienden en el área de Tópico del Servicio de Emergencia.
- Firma del Consentimiento Informado.
- Pacientes que NO requieren el apoyo permanente de un cuidador.
- Pacientes lucido, orientado en tiempo, espacio y persona.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con alteraciones del sensorio.
- Pacientes NO firman el Consentimiento Informado.

2.3 Variable (s) de Investigación

Actitud del personal de enfermería:

Definición conceptual:

Es “un estado de disposición mental y neurológica organizado mediante la experiencia, esto ejerce un influjo dinámico-directivo sobre las respuestas que un individuo da a todos los objetos y situaciones en la que se encuentra relacionado”.

Las actitudes no son innatas, sino que se forman a lo largo de la vida. Éstas no son directamente observables, así que han de ser inferidas a partir de la conducta verbal o no verbal del sujeto (25).

Satisfacción del paciente

Definición conceptual:

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere. Para ello, se cuenta con los instrumentos, que mide de manera objetiva la calidad de atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos mediante este instrumento permitirán potenciar la capacidad respuesta ante la demanda de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (26)

Básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere. Para ello, se cuenta con el instrumento SERVQUAL, que mide de manera objetiva la calidad de

atención de los servicios de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos mediante este instrumento permitirán potenciar la capacidad respuesta ante la demanda de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud

La presente investigación proporcionara datos relevantes que refleje el estado actual del servicio brindado en las entidades prestadoras de salud con el fin de corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas de los servicios de salud. (27)

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Según Guevara y col, la técnica, el investigador recoge los datos de la realidad. La presente investigación utilizara la técnica de la encuesta.

Respecto a los instrumentos de medición, la presente investigación se hará uso de un cuestionario que medirá las variables de actitud del profesional de Enfermería y satisfacción del paciente. (28)

2.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Se solicitará la carta de presentación a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, y se gestionará el permiso al Director del Hospital de Huaral, para poder abordar a los pacientes del servicio de Emergencia.

2.5.2. Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos

La investigación se realizara en el Servicio de emergencia del Hospital de Huaral. Los participantes del estudio firmaran voluntariamente el consentimiento informado, luego de recogida la información esta será lacrado cuidando la privacidad.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Los datos serán recogidos por medio de la aplicación de instrumentos en la muestra determinada. Posteriormente, dicha información será tabulada en bases de datos de Excel para su organización. Luego, se procederá con el tratamiento y análisis en el programa estadístico SPSSv25, con el cual se realizarán tanto el análisis descriptivo como el inferencial. Los resultados serán redactados en el documento con el apoyo de tablas de frecuencia, porcentajes y de correlación, haciendo además uso de gráficos para mejor visualización.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

La Ética como disciplina estudia los actos que el hombre realiza de modo consciente y libre, sus efectos y el valor de dichos actos, para juzgar y determinar qué es lo correcto y lo incorrecto, la bondad o maldad de los mismos. En cuanto a los principios bioéticos tenemos:

Principio de Autonomía: Libertad de decisión del participante en la investigación.

Principio de beneficencia: Se tratara de prevenir el daño y hacer el bien.

Principio de no maleficencia: Disminuir el riesgo de causar un daño. Evitar el daño.

Principio de justicia: Este principio es la no discriminación en la selección de los sujetos de investigación. (29).

Principio de confidencialidad: Respetar la información

III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

3.1 Cronograma De Actividades

ACTIVIDADES	2022																			
	AGOST				SET.				OCT.				NOV.				DIC			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	■	■	■	■																
Búsqueda bibliográfica	■	■	■	■																
Elaboración de introducción: Situación problemática,			■	■	■	■														
Importancia y justificación			■	■	■	■														
Objetivos			■	■	■	■														
Enfoque y diseño.					■	■	■	■	■	■	■	■								
Población, muestra y muestreo					■	■	■	■	■	■	■	■								
Técnicas e instrumentos de datos					■	■	■	■	■	■	■	■								
Aspectos bioéticos													■	■	■	■	■	■	■	■
Métodos de análisis de información													■	■	■	■	■	■	■	■
Elaboración de aspectos administrativos.													■	■	■	■	■	■	■	■
Elaboración de los anexos													■	■	■	■	■	■	■	■
Aprobación del proyecto													■	■	■	■	■	■	■	■
Trabajo de campo													■	■	■	■	■	■	■	■
Redacción del informe													■	■	■	■	■	■	■	■
Sustentación													■	■	■	■	■	■	■	■

3.2 Recursos Financieros:

MATERIALES	2022				TOTAL
	SET.	OCT.	NOV.	DIC.	S/.
Equipos					
1 Computadora	1000				1000
USB	30				30
Útiles de escritorio					
Lápiz	3				3
Hojas bond A4		10			10
Material Bibliográfico					
Libro	60	60	10		130
Fotocopia	30	30	10	10	80
Impresiones	50	10		30	90
Anillado	7	10		10	27
Otros					
Movilidad	50	20	20	20	110
Alimentos	50	10			60
contactos	50	20	10		80
Recursos Humanos					
Digitar	100				100
Imprevistos*		100		100	200
TOTAL	1430	270	50	170	2000

BIBLIOGRAFIA

1. Pizarro Sánchez E. Percepción de la usuaria externa de la calidad de servicio de Gineco-Obstetricia del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, EsSalud – 2009. Rev Per Obst Enf.2010; 6(1): 2-9. Disponible en: www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/642
2. Mira JJ, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica.2000; 114: 26-33. Disponible en: docplayer.es/1577933-Mira-jj-aranaz-j-la-satisfaccion-del-pacientecomo-una-medida.
3. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima, Perú. Ministerio de Salud, 2011. 58p. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
4. Pascoe G. La satisfacción del paciente en atención primaria: una revisión y análisis de la literatura. Eval Plann Programa.1983. Disponible en: http://encolombia.com/medicina/enfermería/enfermeria41_01_indicadores.htm. (acceso 28-06-14).
5. CARDENAS, Liliana y otros. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q para medir la Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad del Bosque. Abril, 2008. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_la_validacion_del_cuestionario_Care-Q_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana.

6. Castillo E., Chesla C., Echeverri G., Tascon E., Charry M., Chicangana J., Mosquera Y., Pomar D. Satisfacción de los familiares cuidadores con la atención de la salud dada a adultos y niños con cáncer. Colombia Médica. 2005. Disponible en: http://encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria41_01_indicadores.htm. (acceso 28-06-14)
7. Escalona MM, et al. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas [Internet]. 2009 1 [citado 20 Nov 2017]; 11. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
8. Ramírez MC, Gil AA. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda [Internet]. 2016 18 [citado 20 Nov 2017]; 32. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>.
9. Altintas, E., Boudoukha, A.-H., Karaca, Y., Lizio, A., Luyat, M., Gallouj, K., & El Haj, M. (2022). Fear of COVID-19, emotional exhaustion, and care quality experience in nursing home staff during the COVID-19 pandemic. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 102, 104745. <https://doi.org/10.1016/J.ARCHGER.2022.104745> .
10. Parales C., Vizcaíno M.; Las relaciones entre actitudes y representaciones sociales: elemento para una integración conceptual según Floyd Allport [Publicación periódica en línea] 2012. Julio [citada 2018 mayo 15]; 39(2) [aproximadamente 18pp.]. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342007000200010
11. Amaro M.; Florence Nightingale, la primera gran teórica de enfermería [Publicación periódica en línea] 2014. setiembre [citada 2018 mayo 18]; 20(3) [aproximadamente 25pp.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-

[03192004000300009](https://doi.org/10.1016/j.pec.2015.05.020)

12. Boquiren, V., Hack, T., Beaver, K., & Williamson, S. (2015). What do measures of patient satisfaction with the doctor tell us? *Patient Education and Counseling*, 98(12), 1465–1473.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2015.05.020>
13. Eiser, Actitudes: Definición y Medición [en línea]. Colombia: EHU; 1980. [citado 2018 julio 13]; Capítulo 10. Componentes de la actitud. Modelo de la acción razonada y acción planificada.
Disponible en: <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>
14. Campos M., Chacc I., Gálvez P.; El juego como estrategia pedagógica: una situación de interacción educativa [Tesis para optar el Título de Educadora de Párvulos y Escolares Iniciales]. Chile: Universidad de Chile; 2013.
15. Psicología de las emociones positivas: Generalidades y Beneficios [en línea]. México: 1972. [citado 2018 julio 17]; Capítulo 2. Enseñanza e investigación en Psicología.
16. Buli, B., Gashaw, A., Geresu, G., Abrarb, M., & Gerbessa, B. (2022). Patient satisfaction with post-operative pain management and associated factors among surgical patients at Tikur Anbessa Specialized Hospital.
17. Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
18. Ramírez R. Meneses M. Cruz M. Cuidado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao. Revista de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2015; 9(2):133-142.
19. Abass, G., Asery, A., Al Badr, A., AlMaghlouth, A., AlOtaiby, S., & Heena, H. (2021). Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *Journal of Family Medicine and Primary Care.*, 10(4), 1718–1725
https://doi.org/10.4103/jfmpc.jfmpc_8_20

20. Abidova, A., Alcantara, P., & Moreira, S. (2020). Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *Western Journal of Emergency Medicine*, 21(2), 391–403. <https://doi.org/10.5811/westjem.2019.9.44667>
21. Palomino Et. Accesibilidad y satisfacción del usuario con discapacidad motora que acude al servicio de medicina de rehabilitación del hospital nacional Dos de Mayo, Lima-2018
22. Barron, 2022 [Actitud del personal de salud y satisfacción del paciente con discapacidad física, Abancay 2020](#) (Universidad César Vallejo PE, 2021)
-
23. Hernández S. Fernández C. Baptista F *Metodología de la Investigación: Mares J. 5.ª Ed. México; 2010:119-164.*
24. Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, calitativa y mixta.* Mc Graw-Hill.
25. Actitudes. MMWR {en línea} {fecha de acceso 25 de julio}, disponible en: http://www.tdr.cesca.es/TESIS_URV/AVAILABLE/TDX-0209104-085732//02CapituloPartel.pdf
26. Ramírez-Sánchez T, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública Mex.* 1998; 40: 3-12. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf> [Links]
27. Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo VOL. 4 N° 3.* Págs. 163-173. ISSN: 2588-073X. DOI: 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173. 2020.
28. Bernal, C. *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales.* Tercera edición. Editorial Pearson. ISBN: 978-958-699-128-5. 2010.
29. Aldana de Becerra, Gloria y otros. Formación bioética en enfermería desde la perspectiva de los docentes (Internet). Colombia. 2020. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-47022020000200121&script=sci_arttext&tlng=es

ANEXOS

ANEXO A. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE LA ACTITUD DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

Dirigido a: Pacientes del Hospital de Huaral.

Estimado (a):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitar gentilmente unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente encuesta. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta, que ha sido elaborada con fines académicos, y servirá para recopilar datos informativos sobre la actitud del personal de enfermería. Agradecemos de antemano su tiempo y disposición brindada.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente.

Considerando:

Valores de escala				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
1. El personal de salud del hospital brindó apoyo emocional a los pacientes.					
2. El personal de salud brindó apoyo emocional a los familiares de los pacientes.					
3. Confía en las capacidades de personal de salud a tal punto que le genera confianza.					
4. El personal de salud le brinda toda la información solicitada acerca de su estado de salud.					
5. El personal de salud evaluó adecuadamente los problemas, dolores, malestares, etc., de los pacientes.					

6. El personal realizó un seguimiento adecuado de todos los síntomas que presentó.					
7. La información que le brindó el personal de salud acerca de su diagnóstico o estado fue entendible para usted.					
8. El personal de salud muestra cortesía, respeto y compasión por los pacientes.					
9. El personal de salud trabajó en equipo al momento de atender a los pacientes.					
10. La poca cantidad de personal de salud provocó retrasos en su atención.					
11. En el hospital hubo rapidez en la respuesta a las consultas de salud que realizó.					
12. El personal de salud se preocupó por resolver acertadamente alguna de sus dudas acerca del servicio.					

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Dirigido a: Pacientes del Hospital de Huaral.

Estimado (a):

Tengo el agrado de dirigirme a usted con el objetivo de solicitar gentilmente unos minutos de su tiempo para poder completar la siguiente encuesta. Cabe mencionar que el propósito de dicha encuesta, que ha sido elaborada con fines académicos, y servirá para recopilar datos informativos sobre la satisfacción del paciente en el Hospital mencionado.

Agradecemos de antemano su tiempo y disposición brindada.

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) la alternativa que usted crea conveniente.

Considerando:

Ítems	Escala				
	1	2	3	4	5
1. Suele atenderse con regularidad en el hospital debido a que confía en el buen nivel de atención que tiene.					
2. El personal de salud se caracterizó por ser honesto respecto a la información que le proporcionaban acerca de su condición.					
3. El personal de salud tomó en cuenta sus opiniones antes de tomar alguna decisión.					
4. El personal de salud se preocupa por mantener comunicación constante con los pacientes acerca de los procedimientos o estados de salud.					
5. En el hospital observó un nivel alto de burocracia en la atención.					
6. El personal de salud del hospital mostró interés en las necesidades del paciente.					
7. El personal de salud se mostró comprensivo con la situación de los pacientes.					
8. El personal de salud le prestó atención como individuo que ejerce su derecho a la salud.					
9. El hospital cuenta con personal de seguridad atentos a cualquier suceso o inconveniente que ocurrir.					

10. El hospital tiene adecuadas señalizaciones en caso de emergencias (temblores, terremotos, lluvias, etc.).					
11. Las instalaciones del hospital presentan condiciones adecuadas (Infraestructura, limpieza, espacios amplios, ventilación, etc.) para brindar el servicio de salud a los pacientes.					
12. El hospital cuenta con los equipos necesarios para que el personal de salud desarrolle adecuadamente sus actividades de atención a los pacientes.					

ANEXO B. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

He recibido información suficiente sobre la investigación: Actitud del personal de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral, Lima, 2022, para la cual se pide mi participación y he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre la misma.

Comprendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio si lo veo por conveniente; también comprendo que la información que proporcione no repercutirá negativamente en mi persona.

Por lo dicho, "Acepto libremente participar de la investigación mencionada"

Para que conste firmo al pie de este documento:

Lima,....de.....del 2022

ANEXO C:MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre la actitud del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el hospital de Huaral, Lima, 2022?	Determinar la relación entre la actitud del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral, Lima, 2022.	Existe una relación significativa entre la actitud del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral, Lima, 2022.	Actitud del personal de enfermería	Dimensión técnica o cognitivo	Tipo: básico Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Nivel: correlacional y descriptivo Población: Pacientes/usuarios Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Dimensión emotiva o interpersonal	
¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el hospital de Huaral, Lima, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión técnica del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral, Lima, 2022.	Existe una relación significativa entre la dimensión técnica del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral, Lima, 2022		Dimensión conductual	
¿Cuál es la relación entre la dimensión emotiva del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el hospital de Huaral, Lima, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión emotiva del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral, Lima, 2022.	Existe una relación significativa entre la dimensión emotiva del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral, Lima, 2022	Satisfacción del paciente	Confiabilidad	
				Capacidad de respuesta	
				Empatía	
				Seguridad	
¿Cuál es la relación entre la dimensión conductual del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el hospital de Huaral, Lima, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión conductual del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral, Lima, 2022.	Existe una relación significativa entre la dimensión conductual del personal de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital de Huaral, Lima, 2022		Aspectos tangibles	

**ANEXO D:
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE
VARIABLES**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Actitud del personal de enfermería	Es un estado de disposición mental y neurológica organizado mediante la experiencia, esto ejerce un influjo dinámico-directivo sobre las respuestas que un individuo da a todos los objetos y situaciones en la que se		Dimensión técnica o cognitivo	Tratamiento de la información	1. El personal de salud le brinda toda la información solicitada acerca de su estado de salud.
				Diagnóstico	2. El personal de salud evaluó adecuadamente los problemas, dolores, malestares, etc., de los pacientes.
				Seguimiento	3. El personal realizó un seguimiento adecuado de todos los síntomas que presentó.
				Calidad de la información	4. La información que le brindó el personal de salud acerca de su diagnóstico o estado fue entendible para usted.
			Dimensión emotiva o interpersonal	Valores	5. El personal de salud muestra cortesía, respeto y compasión por los pacientes.
				Apoyo emocional	6. El personal de salud del hospital brindó apoyo emocional a los pacientes.
					7. El personal de salud brindó apoyo emocional a los familiares de los pacientes.
			Confianza	8. Confía en las capacidades de personal de salud a tal punto que le genera confianza.	
			Dimensión conductual	Trabajo en equipo	9. El personal de salud trabajó en equipo al momento de atender a los pacientes.
				Disponibilidad	10. La poca cantidad de personal de salud provocó retrasos en su atención.
					11. En el hospital hubo rapidez en la respuesta a las consultas de salud que realizó.
			Resolución de dudas	12. El personal de salud se preocupó por resolver acertadamente alguna de sus dudas acerca del servicio.	

	encuentra relacionado".				
Satisfacción del paciente	Es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere.		Confiabilidad		13. Suele atenderse con regularidad en el hospital debido a que confía en el buen nivel de atención que tiene.
				Honestidad	14. El personal de salud se caracterizó por ser honesto respecto a la información que le proporcionaban acerca de su condición.
			Capacidad de respuesta	Escucha de opiniones	15. El personal de salud tomó en cuenta sus opiniones antes de tomar alguna decisión.
					16. El personal de salud se preocupa por mantener comunicación constante con los pacientes acerca de los procedimientos o estados de salud.
				Burocracia	17. En el hospital observó un nivel alto de burocracia en la atención.
			Empatía	Interés	18. El personal de salud del hospital mostró interés en las necesidades del paciente.
				Comprensión	19. El personal de salud se mostró comprensivo con la situación de los pacientes.
				Atención	20. El personal de salud le prestó atención como individuo que ejerce su derecho a la salud.
			Seguridad	Personal de seguridad	21. El hospital cuenta con personal de seguridad atentos a cualquier suceso o inconveniente que ocurrir.
				Señalización	22. El hospital tiene adecuadas señalizaciones en caso de emergencias (temblores, terremotos, lluvias, etc.).
			Aspectos tangibles	Instalaciones	23. Las instalaciones del hospital presentan condiciones adecuadas (Infraestructura, limpieza, espacios amplios, ventilación, etc.) para brindar el servicio de salud a los pacientes.
				Equipamiento	24. El hospital cuenta con los equipos necesarios para que el personal de salud desarrolle adecuadamente sus actividades de atención a los pacientes.