

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA  
SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS  
EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL  
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA  
LIMA 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

**AUTORA:  
MARÍA DEL CARMEN CÓRDOVA RUIZ**

**Callao, 2021  
PERÚ**



## **HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN**

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Dra. Nancy Susana Chalco Castillo	Presidenta
Dra. Ana Lucy Siccha Macassi	Secretaria
Dra. Mery Juana Abastos Abarca	Miembro
Dra. Noemi Zuta Arriola	Miembro

### **ASESORA: DRA. ROSARIO MIRABAL CONTRERAS**

N° de Libro : 01

N° de Acta : 08

N° de Folio : 317

### **FECHA DE APROBACIÓN DE TESIS:**

Bellavista, martes 05 de enero de 2021

**Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado N°  
148 – 2020 – CDUPG - FCS**

## **DEDICATORIA**

*En memoria, a mis padres, por su ejemplo en vida de honestidad, fortaleza y cariño para quienes somos sus hijos. A mis hermanos, que son lo más valioso que tengo. A mis hermanos Russell, Ruth por su apoyo incondicional y paciencia para el desarrollo de esta tesis.*

## **AGRADECIMIENTO**

Un profundo agradecimiento a mis profesores de la Maestría Gerencia en Salud de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional del Callao, por compartir sus experiencias y conocimientos durante estos años de estudios en la Maestría.

## ÍNDICE

	<b>Págs.:</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>VI-XII</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b>	<b>XIII-XIX</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>1</b>
<b>RESUMO</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>5</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	5
1.2. Formulación del problema	7
1.2.1. Problema General	7
1.2.2. Problemas Específicos	7
1.3. Objetivos	8
1.3.1. Objetivo General	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
1.4. Limitantes de la investigación	8
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>10</b>
2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Antecedentes Internacionales	10
2.1.2. Antecedentes Nacionales	13
2.1.3. Antecedentes locales	15
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Conceptual	21
2.3.1. Calidad de atención	21
2.3.2. Satisfacción	22
2.4. Definición de términos básicos	26
<b>III. HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>28</b>
3.1. Hipótesis	28
3.1.1. Hipótesis general	28

3.1.2. Hipótesis específicas	28
3.2. Definición conceptual de variables	28
3.2.1. Operacionalización de variable	30
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO</b>	<b>32</b>
4.1. Tipo y diseño de investigación	32
4.1.1. Tipo de investigación	32
4.1.2. Diseño de investigación	32
4.2. Método de investigación	33
4.3. Población y muestra	33
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado	34
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	35
4.6. Análisis y procesamiento de datos	35
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>37</b>
5.1. Resultados descriptivos	37
5.2. Resultados inferenciales	41
<b>VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>45</b>
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	45
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	48
6.3. Responsabilidad ética:	49
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>51</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>59</b>
• Matriz de Consistencia	60
• Cuestionario	61
• Validación de encuestas	68
• Otros	69

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Págs.:</b>
Tabla N° 5.1.1 Nivel De Satisfacción Del Paciente Respecto A La Dimensión Humana De La Calidad De Atención De Enfermería. Servicio De Traumatología Del Hospital Cayetano Heredia. 2019	37
Tabla N° 5.1.2 Nivel De Satisfacción Del Paciente Respecto A La Dimensión Técnica De La Calidad De Atención De Enfermería. Servicio De Traumatología Del Hospital Cayetano Heredia. 2019	38
Tabla N° 5.1.3 Nivel De Satisfacción Del Paciente Respecto A La Dimensión Entorno De La Calidad De Atención De Enfermería. Servicio De Traumatología Del Hospital Cayetano. 2019	39
Tabla N° 5.1.4 Nivel De Satisfacción Del Paciente Respecto A La Calidad De Atención De Enfermería. Servicio De Traumatología Del Hospital Cayetano. Heredia. 2019	40
Tabla N° 5.2.1 Nivel De Satisfacción De La Calidad De Enfermería	41
Tabla N° 5.2.2 Nivel De Satisfacción De La Calidad Humana	42
Tabla N° 5.2.3 Nivel De Satisfacción De Calidad Técnica	43
Tabla N° 5.2.4 Nivel De Satisfacción De Calidad De Entorno	44
Tabla N° 6.1.1 Pruebas De Chi-Cuadrado: Hipótesis General	45
Tabla N° 6.1.2 Pruebas De Chi-Cuadrado: Hipótesis Específica 1	46
Tabla N° 6.1.3 Pruebas De Chi-Cuadrado: Hipótesis Específica 2	47
Tabla N° 6.1.4 Pruebas De Chi-Cuadrado: Hipótesis Específica 2	48



Tabla N° 1	Edad De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	73
Tabla N° 2	Sexo De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	74
Tabla N° 3	Procedencia De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	75
Tabla N° 4	Estado Civil De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	76
Tabla N° 5	Grado De Instrucción De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	77
Tabla N° 6	Ocupación De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	78
Tabla N° 7	Percepción Del Paciente Del Nivel De Calidad Humana	79
Tabla N° 8	Percepción Del Paciente Del Nivel De Calidad Técnica	80
Tabla N° 9	Percepción Del Paciente Del Nivel De Calidad De Entorno	81
Tabla N° 10	Percepción Del Paciente Del Nivel De Calidad De Atención De Enfermería	82
Tabla N° 11	¿Durante Su Permanencia En El Servicio De Traumatología, La O El Enfermero Le Trata Con Respeto?	83

Tabla N° 12	La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Que Le Atiende Le Explica Sobre Los Exámenes, Tratamiento Y/O Procedimiento Que Le Realiza?	84
Tabla N° 13	Considera Que, Durante La Atención De Enfermería, ¿El O La Enfermera Del Servicio De Traumatología Le Brinda Un Trato Amable Y Cortés?	85
Tabla N° 14	¿El O La Enfermera Del Servicio De Traumatología Que Le Atiende Le Explica Con Palabras Fáciles De EntenderCuál Es Su Problema De Salud Y El Motivo De Su Hospitalización?	86
Tabla N° 15	¿Considera Que La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Que Le Atiende Le Muestra Interés En Su Estado De Salud?	87
Tabla N° 16	¿El Tiempo Que Ud., Espera Para Ser Atendido Por La Enfermera (O) Del Servicio De Traumatología Es Adecuado?	88
Tabla N° 17	¿Cómo Se Siente Usted Con Los Trámites Hechos Por La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Para Recibir La Atención?	89
Tabla N° 18	Considera Usted Que, Durante La Atención De Enfermería, ¿La O Él Enfermero Del Servicio De Traumatología Le Transmite Confianza Y Seguridad?	90
Tabla N° 19	Considera Que, Durante La Atención En Enfermería, ¿La Enfermera O Enfermero Del Servicio De Traumatología Le Hace La Atención Completa?	91

Tabla N° 20	¿Si Le Dan Indicaciones Médicas, Estas Son Explicadas Por La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología En Forma Clara Para Ud?	92
Tabla N° 21	¿La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Que Le Atiende Le Explica Los Cuidados A Seguir En Su Casa?	93
Tabla N° 22	¿La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Respeta Sus Creencias En Relación A Su Enfermedad Y Su Curación?	94
Tabla N° 23	¿Considera Que La Atención Que Usted Recibe De Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Mejora Su Estado De Ánimo?	95
Tabla N° 24	¿Considera Que Después De La Atención En Enfermería Que Usted Recibe Por Parte De Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Usted Comprende Y Entiende Su Enfermedad?	96
Tabla N° 25	¿Considera Que Después De La Atención En Enfermería Que Usted Recibe Por Parte De Las O Los Enfermeros, Hará Cambiar Su Estilo De Vida?	97
Tabla N° 26	¿El Horario De Atención En Hospitalización De Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Le Parece Adecuado?	98
Tabla N° 27	¿Le Parecen Cómodos Los Ambientes De Hospitalización Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia?	99
Tabla N° 28	¿El Ambiente Del Servicio De Traumatología Donde Usted Se Encuentra Hospitalizado, Se Encuentra Limpio?	100

Tabla N° 29	¿Durante Su Atención, La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Respeta Su Privacidad?	101
Tabla N° 30	¿En Términos Generales ¿Ud., Siente Que La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Le Ayuda A Resolver Algún Problema Que Suceda Durante Su Hospitalización?	102
Tabla N° 31	¿En Términos Generales ¿Ud., Se Siente Satisfecho Con La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología?	103
Tabla N° 32	¿En Cuanto Al Respeto Que Le Brindan Las O Los Enfermeros Durante Su Permanencia Como Paciente Hospitalizado Del Servicio De Traumatología, Usted Se Encuentra?	104
Tabla N° 33	¿En Cuanto A La Explicación Que Le Dan Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología Sobre El Examen O Procedimientos Que Le Realizan, Usted Se Encuentra?	105
Tabla N° 34	¿En Cuanto Al Trato Amable Y Cortés Que Le Brindan Las o Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Usted Se Encuentra?	106
Tabla N° 35	¿En Cuanto A La Explicación Que Le Brindan Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Sobre Su Problema De Salud, ¿Usted Se Encuentra?	107
Tabla N° 36	¿En Cuanto Al Interés Sobre Su Estado De Salud Que Muestra El O La Enfermera Que Le Atiende, Usted Se Siente?	108

Tabla N° 37	¿En Cuanto Al Tiempo Que Espera Para Ser Atendido Por Un O Una Enfermera, En Su Condición De Hospitalizado Del Servicio De Traumatología, ¿Usted Se Siente?	109
Tabla N° 38	¿En Cuanto Al Tiempo Que Dura La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	110 118
Tabla N° 39	¿Con Los Trámites Que Realiza Para Recibir La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	111
Tabla N° 40	¿En Cuánto A La Seguridad Y Confianza Que Le Transmite La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	112
Tabla N° 41	¿En Cuánto A Los Exámenes Que Le Realiza La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	113
Tabla N° 42	¿En Cuánto A Su Tratamiento Y Otros Procedimientos Realizado Por La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	114
Tabla N° 43	¿En Cuánto A Los Cuidados Que Le Explica El O La Enfermera Del Servicio De Traumatología, Que Debería Seguir En Casa, Usted Se Siente?	115
Tabla N° 44	¿En Cuanto Al Respeto Sobre Sus Creencias En Relación A Su Enfermedad Y Su Curación Por La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	116
Tabla N° 45	¿En Cuánto A La Mejoría De Su Salud Y Estado De Ánimo Después De La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	117

Tabla N° 46	¿En Cuánto A La Comprensión Y Entendimiento De Su Enfermedad Después De La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	118
Tabla N° 47	¿En Cuanto Al Cambio De Sus Estilos De Vida, Después De La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, ¿Cómo Se Siente Usted?	119
Tabla N° 48	¿En Cuanto Al Horario De Atención En Hospitalización De Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	120
Tabla N° 49	¿En Cuánto A La Comodidad De Los Ambientes De Hospitalización Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Usted Se Siente?	121
Tabla N° 50	¿En Cuánto A La Limpieza Del Ambiente Del Servicio De Traumatología Donde Usted Se Encuentra Hospitalizado, Usted Se Siente?	122
Tabla N° 51	¿En Cuánto A La Privacidad Durante Su Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	123

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 5.1.1	Nivel De Satisfacción Del Paciente Respecto A La Dimensión Humana De La Calidad De Atención De Enfermería. Servicio De Traumatología Del Hospital Cayetano Heredia. 2019	37
Grafico N° 5.1.2	Nivel De Satisfacción Del Paciente Respecto A La Dimensión Técnica De La Calidad De Atención De Enfermería. Servicio De Traumatología Del Hospital Cayetano Heredia. 2019	38
Grafico N° 5.1.3	Nivel De Satisfacción Del Paciente Respecto A La Calidad De Atención De Enfermería. Servicio De Traumatología Del Hospital Cayetano. Heredia.	39
Grafico N° 5.1.4	Nivel De Satisfacción De La Calidad De Enfermería	40
Gráfico N° 5.2.1	Nivel De Satisfacción De La Calidad De Enfermería	41
Gráfico N° 5.2.2	Nivel De Satisfacción De La Calidad Humana	42
Gráfico N° 5.2.3	Nivel De Satisfacción De La Calidad Técnica	43
Gráfico N° 5.2.4	Nivel De Satisfacción De La Calidad De Entorno	44
Gráfico N° 1	Edad De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	73
Gráfico N° 2	Sexo De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	74
Gráfico N° 3	Procedencia De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	75

Gráfico N° 4	Estado Civil De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	76
Gráfico N° 5	Grado De Instrucción De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	77
Gráfico N° 6	Ocupación De Los Pacientes Encuestados Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia	78
Gráfico N° 7	Percepción Del Paciente Del Nivel De Calidad Humana	79
Gráfico N° 8	Percepción Del Paciente Del Nivel De Calidad Técnica	80
Gráfico N° 9	Percepción Del Paciente Del Nivel De Calidad De Entorno	81
Gráfico N° 10	Percepción Del Paciente Del Nivel De Calidad De Atención De Enfermería	82
Gráfico N° 11	¿Durante Su Permanencia En El Servicio De Traumatología, La O El Enfermero Le Trata Con Respeto?	83
Gráfico N° 12	La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Que Le Atiende Le Explica Sobre Los Exámenes, Tratamiento Y/O Procedimiento Que Le Realiza?	84
Gráfico N° 13	Considera Que, Durante La Atención De Enfermería, ¿El O La Enfermera Del Servicio De Traumatología Le Brinda Un Trato Amable Y Cortés?	85
Gráfico N° 14	¿El O La Enfermera Del Servicio De Traumatología Que Le Atiende Le Explica Con Palabras Fáciles De EntenderCuál Es Su	86



	Problema De Salud Y El Motivo De Su Hospitalización?	
Gráfico N° 15	¿Considera Que La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Que Le Atiende Le Muestra Interés En Su Estado De Salud?	87
Gráfico N° 16	¿El Tiempo Que Ud., Espera Para Ser Atendido Por La Enfermera (O) Del Servicio De Traumatología Es Adecuado?	88
Gráfico N° 17	¿Cómo Se Siente Usted Con Los Trámites Hechos Por La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Para Recibir La Atención?	89
Gráfico N° 18	Considera Usted Que, Durante La Atención De Enfermería, ¿La O Él Enfermero Del Servicio De Traumatología Le Transmite Confianza Y Seguridad?	90
Gráfico N° 19	Considera Que, Durante La Atención En Enfermería, ¿La Enfermera O Enfermero Del Servicio De Traumatología Le Hace La Atención Completa?	91
Gráfico N° 20	¿Si Le Dan Indicaciones Médicas, Estas Son Explicadas Por La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología En Forma Clara Para Ud?	92
Gráfico N° 21	¿La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Que Le Atiende Le Explica Los Cuidados A Seguir En Su Casa?	93
Gráfico N° 22	¿La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Respeta Sus Creencias En Relación A Su Enfermedad Y Su Curación?	94
Gráfico N° 23	¿Considera Que La Atención Que Usted Recibe De Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Mejora Su Estado De Ánimo?	95

Gráfico N° 24	¿Considera Que Después De La Atención En Enfermería Que Usted Recibe Por Parte De Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Usted Comprende Y Entiende Su Enfermedad?	96
Gráfico N° 25	¿Considera Que Después De La Atención En Enfermería Que Usted Recibe Por Parte De Las O Los Enfermeros, Hará Cambiar Su Estilo De Vida?	97
Gráfico N° 26	¿El Horario De Atención En Hospitalización De Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Le Parece Adecuado?	98
Gráfico N° 27	¿Le Parecen Cómodos Los Ambientes De Hospitalización Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia?	99
Gráfico N° 28	¿El Ambiente Del Servicio De Traumatología Donde Usted Se Encuentra Hospitalizado, Se Encuentra Limpio?	100
Gráfico N° 29	¿Durante Su Atención, La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Respeto Su Privacidad?	101
Gráfico N° 30	¿En Términos Generales ¿Ud., Siente Que La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología Le Ayuda A Resolver Algún Problema Que Suceda Durante Su Hospitalización?	102
Gráfico N° 31	¿En Términos Generales ¿Ud., Se Siente Satisfecho Con La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología?	103
Gráfico N° 32	¿En Cuanto Al Respeto Que Le Brindan Las O Los Enfermeros Durante Su Permanencia Como Paciente Hospitalizado Del Servicio De Traumatología, Usted Se Encuentra?	104

Gráfico N° 33	¿En Cuánto A La Explicación Que Le Dan Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología Sobre El Examen O Procedimientos Que Le Realizan, Usted Se Encuentra?	105
Gráfico N° 34	¿En Cuanto Al Trato Amable Y Cortés Que Le Brindan Las o Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Usted Se Encuentra?	106
Gráfico N° 35	¿En Cuánto A La Explicación Que Le Brindan Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Sobre Su Problema De Salud, ¿Usted Se Encuentra?	107
Gráfico N° 36	¿En Cuanto Al Interés Sobre Su Estado De Salud Que Muestra El O La Enfermera Que Le Atiende, Usted Se Siente?	108
Gráfico N° 37	¿En Cuanto Al Tiempo Que Espera Para Ser Atendido Por Un O Una Enfermera, En Su Condición De Hospitalizado Del Servicio De Traumatología, ¿Usted Se Siente?	109
Gráfico N° 38	¿En Cuanto Al Tiempo Que Dura La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	110
Gráfico N° 39	¿Con Los Trámites Que Realiza Para Recibir La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	111
Gráfico N° 40	¿En Cuánto A La Seguridad Y Confianza Que Le Transmite La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	112
Gráfico N° 41	¿En Cuánto A Los Exámenes Que Le Realiza La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	113

Gráfico N° 42	¿En Cuánto A Su Tratamiento Y Otros Procedimientos Realizado Por La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	114
Gráfico N° 43	¿En Cuánto A Los Cuidados Que Le Explica El O La Enfermera Del Servicio De Traumatología, Que Debería Seguir En Casa, Usted Se Siente?	115
Gráfico N° 44	¿En Cuanto Al Respeto Sobre Sus Creencias En Relación A Su Enfermedad Y Su Curación Por La O El Enfermero Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	116
Gráfico N° 45	¿En Cuánto A La Mejoría De Su Salud Y Estado De Ánimo Después De La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	117
Gráfico N° 46	¿En Cuánto A La Comprensión Y Entendimiento De Su Enfermedad Después De La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	118
Gráfico N° 47	¿En Cuanto Al Cambio De Sus Estilos De Vida, Después De La Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, ¿Cómo Se Siente Usted?	119
Gráfico N° 48	¿En Cuanto Al Horario De Atención En Hospitalización De Las O Los Enfermeros Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	120
Gráfico N° 49	¿En Cuánto A La Comodidad De Los Ambientes De Hospitalización Del Servicio De Traumatología Del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Usted Se Siente?	121

Gráfico N° 50	¿En Cuánto A La Limpieza Del Ambiente Del Servicio De Traumatología Donde Usted Se Encuentra Hospitalizado, Usted Se Siente?	122
Gráfico N° 51	¿En Cuánto A La Privacidad Durante Su Atención En Enfermería Del Servicio De Traumatología, Usted Se Siente?	123

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar la influencia de la calidad de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2019. Este estudio es de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo-analítico, mide la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados. La población estuvo conformada por 230 pacientes hospitalizados durante el período de enero a junio del año 2019, estos 230 pacientes fueron tomados a raíz del promedio de 39 pacientes al mes los cuales cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de información se realizó un cuestionario el cual estuvo dividido en 3 apartados: perfil sociodemográfico, compuesto por 6 preguntas, donde se buscó conocer a grandes rasgos los pacientes que formaron parte de la encuesta; percepción de los pacientes la cual contó con 21 preguntas para evaluar la calidad humana, técnica y de entorno y satisfacción de los pacientes conformado por 20 preguntas evaluando el nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad humana, técnica y del entorno. Se trabajó con 5 alternativas por cada pregunta, utilizándose la escala de Likert, la cual nos permitió medir actitudes y conocer el grado de conformidad. Los resultados que se obtuvieron fueron que el 76,40% de los pacientes consideran una calidad de atención normal y un 13,48% una alta calidad, en cuanto a la satisfacción de los pacientes se obtuvo un 83,15% quienes se sienten en lo normal, mientras que un 4,49% están altamente satisfechos. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que la calidad de atención de enfermería influye de manera significativa en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Hospital Cayetano Heredia y la calidad humana, técnica y del entorno tienen una influencia significativa en la satisfacción de los pacientes.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción, Calidad, Traumatología.

## RESUMO

O objetivo principal deste estudo é verificar a influência da qualidade da assistência de enfermagem na satisfação dos pacientes internados no serviço de Traumatologia do Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2019. Este estudo é quantitativo, observacional, prospectivo, transversal e descritivo-analítico, mede a qualidade da assistência de enfermagem na satisfação de pacientes hospitalizados. A população foi constituída por 230 pacientes internados no período de janeiro a junho de 2019, sendo estes 230 pacientes atendidos em função da média de 39 pacientes por mês que atendiam aos critérios de inclusão e exclusão. Para a coleta das informações, foi realizado um questionário que foi dividido em 3 seções: perfil sociodemográfico, composto por 6 questões, onde se buscou conhecer amplamente os pacientes que fizeram parte da pesquisa; Percepção do paciente que continha 21 questões para avaliar a qualidade humana, técnica e ambiental e a satisfação do paciente composta por 20 questões que avaliavam o nível de satisfação do paciente com a qualidade humana, técnica e ambiental. Trabalhamos com 5 alternativas para cada questão, utilizando a escala Likert, o que nos permitiu mensurar atitudes e saber o grau de conformidade. Os resultados obtidos foram que 76,40% dos pacientes consideraram a qualidade do atendimento normal e 13,48% de alta qualidade, em termos de satisfação do paciente, 83,15% foram considerados normais, enquanto 4,49% estão muito satisfeitos. Portanto, concluiu-se que a qualidade da assistência de enfermagem tem influência significativa na satisfação dos pacientes internados no serviço de trauma do Hospital Cayetano Heredia e que a qualidade humana, técnica e ambiental influenciam significativamente na satisfação do paciente.

**PALAVRAS-CHAVE:** Satisfação, Qualidade, Traumatologia.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación, Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019 se realizó, con el fin de determinar la influencia entre las variables de estudio.

El mejoramiento de la calidad de servicios y de la atención en salud que es la principal herramienta de gestión en salud, propicia una entrega de servicios óptimo y con características que respondan a las necesidades de los usuarios a quienes se dirigen.

La calidad de atención de enfermería contribuye en la diaria labor que realiza la enfermera, teniendo en cuenta que la calidad de servicio está en el concepto del cliente/usuario y no en el de la organización y es él quien lo decide y lo percibe como satisfacción de la atención recibida.

Este trabajo considera las variables en estudio mediante la revisión de 4 trabajos a nivel internacional, 4 a nivel nacional y 2 a nivel local. De igual modo se revisó las bases teóricas de calidad de atención de enfermería y la satisfacción de pacientes hospitalizados.

Posteriormente se emitió como hipótesis general: La calidad de atención de enfermería influye en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología y como hipótesis específica: La calidad humana, técnica y entorno influye en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología.

Se trabajó con una metodología, siendo este estudio de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal, descriptivo-analítico. La muestra estuvo conformada por 89 pacientes hospitalizados y para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, con el cuestionario conformado por 27 preguntas que evaluó la calidad humana, técnica y de entorno y la satisfacción de los pacientes hospitalizados, frente a la calidad humana, técnica y de



entorno, conformado por 20 preguntas, se realiza a través del modelo de la escala de Likert.

En los resultados descriptivos se muestra el perfil sociodemográfico de los pacientes encuestados, la percepción del paciente de la calidad de atención y la satisfacción del paciente hospitalizado, también se muestra

los resultados de la hipótesis general que son los tres niveles de satisfacción, bajo, medio, alto. Se muestran los resultados de las hipótesis específicas de las 3 dimensiones de satisfacción versus el respeto, interés y empatía. En cuanto a los resultados inferenciales se usa la prueba de Chi cuadrado.

Finalmente, en cuanto a la discusión de resultados, en cuanto a la contrastación de la hipótesis general, la calidad de atención de enfermería influye en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Hospital Cayetano Heredia, así mismo se hizo la contrastación con otros resultados similares, en cuanto a la responsabilidad ética se ha mantenido en reserva los aportes obtenidos por los participantes en el presente trabajo.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Actualmente alrededor del mundo se evalúa la satisfacción del paciente y la calidad óptima de atención recibida por el personal de enfermería.

Según la Organización Mundial de la Salud, recomendó que representantes de los gobiernos, consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisiones y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos. La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados (1).

Según Ariza y Daza de su estudio realizado en Bogotá mencionaron que la única medida directa de la calidad de la atención es mediante el análisis de los resultados teniendo en consideración aspectos de estructura y proceso. En los centros públicos de diferentes países se evidenció deficiencia en la infraestructura lo que repercute en la satisfacción de los pacientes generando reclamos y rechazo por parte de la población (2).

En el Perú, la calidad del servicio es un tema que apenas está siendo tomado en cuenta, teniendo como premisa que no es solo el hecho de hacer las cosas bien, sino de mantener un estándar de calidad.

El ministerio de salud (MINSU) refiere que la gestión de la calidad constituye un reto para todo sistema de salud. La satisfacción del paciente es un componente esencial para incrementar la competitividad del sector salud. La identificación de las necesidades y expectativas de los distintos segmentos de pacientes es fundamental para alcanzar su satisfacción (3).

En el marco de los lineamientos de Política Sectoriales, el Ministerio de Salud del Perú, aprobó el sistema de gestión de la calidad de Salud el

cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que vienen orientando los esfuerzos por mejorar la calidad en salud. Para su desarrollo, el sistema considera los siguientes componentes, entre ellos el de garantía y mejoramiento de la calidad y el de Información para la calidad (4).

Según Hernández, Rojas, Prado y Bendezú indican que los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) del 2016, reportaron una satisfacción de los usuarios de servicios de consulta externa del 73,9%, a nivel nacional, siendo la satisfacción de los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) y Gobiernos Regionales (66,7%) inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Perú. (5).

Sin duda el tener usuarios insatisfechos viene originando una mala imagen institucional de los establecimientos de salud de EsSalud y MINSA y por consecuencia de sus trabajadores. Al respecto Izaguirre, Reátegui y Morí, (2014) aseguran que las consecuencias de un servicio de salud deficiente no se limitan a la pérdida de un paciente, sino de varios dado que un paciente insatisfecho cuenta su disgusto a por lo menos once pacientes, mientras que un paciente satisfecho lo menciona sólo a tres. (6)

Hoy en día las actuales políticas de calidad consideran la necesidad de introducir la opinión de los usuarios en los servicios sanitarios (7).

El Hospital Nacional Cayetano Heredia de la ciudad de Lima, cuenta con una oficina de gestión de la calidad, la que vendría a ser la unidad orgánica encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa del paciente, sin embargo, demuestra algunas deficiencias,

entre ellas que la mejora continua no es permanente debido a los escasos recursos con que cuenta dicha unidad.

Mediante la observación, durante el tiempo de servicio que vengo laborando, semestralmente en el Hospital Cayetano Heredia, se hospitalizan un aproximado de 230 pacientes en el servicio de traumatología, dicha afluencia de pacientes, es considerable versus número de enfermera(o) asistencial, frente a todas las actividades que realiza, esto puede incidir en que la calidad de atención se afecte generando insatisfacción y rechazo del paciente, siendo negativo para la imagen de la institución.

Por todo lo expuesto, el presente estudio de investigación se quiere determinar la calidad de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima, - 2019. Debido a la importancia que tiene en la satisfacción del mismo, motivo por el cual nos planteamos el siguiente problema.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo influye la Calidad de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ¿Cómo influye la calidad humana de atención de Enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019?
- ¿Cómo influye la calidad técnica de atención de Enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019?

- ¿Cómo influye el entorno de atención de Enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la influencia de la calidad de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima 2019.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la influencia de la calidad humana de atención de Enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019.
- Identificar la influencia de la calidad técnica de atención de Enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019.
- Identificar la influencia del entorno de atención de Enfermería en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019.

### **1.4. Limitantes de la investigación**

#### **Teórico:**

No se cuenta con fuentes de información suficiente que traten el tema presentado, en el desarrollo del proyecto.

**Temporal:**

La investigación se llevará a cabo en un periodo de 6 meses, el cual estará comprendido del mes de enero a junio del año 2019. Se tiene en cuenta la falta de disponibilidad.

**Espacial:**

La presente investigación se llevará a cabo en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

**Santana De Freitas, Juliana & et al. (Sao Paulo - 2014).** En su estudio: “Calidad de los cuidados de Enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza”. Estimó la calidad de los cuidados de Enfermería, y la satisfacción del paciente. Método: estudio correlacional, trasversal de 275 pacientes internados en un hospital docente de la región Centro-Oeste de Sao Paulo Brasil. Se valoró simultáneamente tres instrumentos. Se midió la positividad de los datos digitalizados en un banco de datos electrónicos, al hallar el valor de la mediana y el coeficiente de correlación de Spearman. Resultados: de todos los cuidados de Enfermería evaluados, resultaron relevantes la higiene y el confort físico; así como nutrición e hidratación y los otros fueron no relevantes. Sin embargo, los pacientes refirieron estar satisfechos cuando se evaluó cuidados de enfermería en los: técnico - profesional, confianza y educacional. Se justifica por la correlación débil a moderada observada entre esas variables. Conclusión: Nivel alto de satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería, pese al déficit de calidad de los mismos, sugiriendo por tanto a que el hospital priorice el sistema de evaluación permanente de la calidad de cuidado, teniendo en cuenta las expectativas de los pacientes. (8).

**Borré Ortiz, Yeis Miguel y Vega Vega, Yolanda. (Barranquilla - 2014).** Estudió la investigación titulada: “Calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados”. a fin de determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). Material y Método: estudio descriptivo, trasversal, cuantitativo. Se aplicó un cuestionario con criterios de inclusión para la calidad percibida de 158

pacientes. Los datos se tabularon y graficaron en Microsoft Excel, se utilizó medidas de tendencia central, frecuencias absolutas y relativas; Resultados: La edad promedio de los encuestados fue 48.5 años, donde 44% fueron hombres y el 56% mujeres. La calidad percibida de la atención de Enfermería es “Peor y mucho peor de lo que esperaba” en un 4%, “Como me lo esperaba” en un 17%, y “Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” en un 78%. El 48.7% estuvo “Muy Satisfecho”, el 48.1% “Satisfecho”, y el 3% “Poco y Nada Satisfecho”. Conclusión: El 78% de los pacientes presentó altos niveles; el 17% medianos niveles; y el 4% bajos niveles de calidad percibida respectivamente. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital (9).

**Blázquez Morales, Sobeida I y Quezada Díaz, Arturo Alí. (México DF - 2014).** Estudió: “Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de Medicina interna, con el cuidado de Enfermería”. En donde la satisfacción del usuario constituye un indicador de calidad de la atención brindada, precisando evaluarla como oportunidades de mejora ya que los estudios de éste tema y el cumplimiento de los cuidados enfermeros en los pacientes hospitalizados, son temas importantes de investigación en estos tiempos. La satisfacción del usuario se mide por diferentes indicadores, uno de ellos es la evaluación a través de dimensiones. Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de Medicina interna en un hospital regional, con el cuidado de enfermería. Material y Métodos: estudio cuantitativo-descriptivo-transversal; en una población de ambos sexos, usuarios hospitalizados, con un tiempo mayor de 72 horas de estancia. Con la aplicación del instrumento “Patient Satisfaction Instrument (PSI). Se midió 3 dimensiones: cuidado técnico profesional, confianza y educación al paciente. El cuál fue procesado y analizado con el programa SPSS. Resultados: Se encuestó 21 usuarios, entre 18 y 68 años de edad. Dimensión mejor evaluada, la de Confianza (162 puntos) y la más baja Educación al paciente (73 puntos). El índice general de satisfacción



reportó un (71.4%) de pacientes hospitalizados Satisfechos, con los cuidados de Enfermería. Conclusión: Los pacientes refieren estar satisfechos con los cuidados proporcionados y dicha oportunidad de mejora hallada fue el tema de educación al paciente, debiendo recalcar al considerar, que ésta es una actividad y responsabilidad propia del personal de Enfermería (10).

**Silva Fhon, J; S. Ramón Córdova, S; Vergaray Villanueva, S; Palacios Fhon, V. (La Habana - 2015).** En su estudio de investigación: “Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de Enfermería en un hospital público”; Objetivo: Determinar y asociar la percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de Enfermería con las variables sociodemográficas y estancia hospitalaria en el servicio de medicina de un hospital público. Método: estudio cuantitativo, descriptivo y transversal de 50 pacientes entre hombres y mujeres mayores de 18 años atendidos en un servicio de medicina. Como instrumento de recolección de datos fueron dos cuestionarios, un cuestionario para hallar el perfil social y otro para hallar la percepción del paciente respecto de la atención de enfermería. Resultados: Predominio de mujeres solteras entre 40 y 49 años de edad, con secundaria completa y con de estancia hospitalaria menor de 5 días, hallando la atención de Enfermería como medianamente favorable. Los componentes Técnico e Interpersonal categorizados como medianamente favorables y el componente Confort desfavorable. Observándose que la mujer percibe mejor la atención de Enfermería. Conclusión: Los resultados indicaron la necesidad de un proceso reflexivo para el personal de Enfermería a fin de brindar un cuidado de calidad al mejorar, la atención y la percepción del paciente (11).

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

**Díaz Ortiz, Lilia Doroty. (Arequipa 2015).** En su tesis titulada:

“Satisfacción y percepción del adulto mayor internado acerca del cuidado de enfermería del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2015”, el objetivo fue: determinar la influencia de la satisfacción en la percepción del Adulto Mayor internado acerca del cuidado de enfermería del Hospital Félix Mayorca Soto Tarma–2015. Método: fue, correlacional, descriptivo, prospectivo transversal, para la recolección de datos se usó 2 instrumentos con la escala Likert a 44 pacientes Adultos mayores Internados en el Hospital Félix Mayorca Soto Tarma-2015 de los servicios de Medicina, Cirugía y Traumatología. se midió el nivel de satisfacción y percepción del adulto mayor versus la atención de enfermería, a través de una entrevista, hallando su confiabilidad con la prueba del Alfa de Crombach, con el programa estadístico SPSS. Resultado: el 34.1%(15) presenta satisfacción, y percepción favorable en el cuidado de enfermería, el 52.5%(23), poco satisfecho y con percepción poco favorable y el 6.8%(3) refiere insatisfacción y percepción desfavorable cuidado de enfermería del adulto mayor. (12)

**Caushi Aparicio, Liz Mery, (Huaraz 2015),** En su tesis: “Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, Noviembre, 2015”, objetivo: determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia. Método: cuantitativo, descriptivo, transversal, la muestra fue de 45 usuarios de emergencia. Utilizó la técnica de la Entrevista y el instrumento Cuestionario tipo escala de Likert modificada. Resultados: se halló, 12 (27%) tienen un nivel de satisfacción alta, 23 (51%) satisfacción media y 10 (22%) satisfacción baja. Conclusión: el 23 (51%) de usuarios refieren nivel medio de satisfacción,

mostrando que no hay buena calidad y calidez de atención, se infiere que no son tan satisfactorias según la opinión de los usuarios. (13)

**Sifuentes León, Olga Gissella. (Trujillo 2016).** Estudió la Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Objetivo: determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo 2016. La muestra fue con 194 usuarios hospitalizados; los datos se recolectaron con la aplicación de dos instrumentos: la escala de satisfacción del usuario y calidad de cuidado. La información se procesó y presentó en tablas simples de doble entrada, el análisis fue con la prueba estadística X<sup>2</sup>. Conclusión: El (51 %) muestra nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % presenta un nivel satisfactorio del cuidado, el 5.2 %, un nivel muy satisfactorio y un importante 16% muestra insatisfacción del cuidado de enfermería. De igual modo el (72.2%) califica, como regular calidad de cuidado de enfermería, 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado. Conclusión: existe relación significativa ( $p < 0.05$ ) entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de cuidado de enfermería (14).

**Castro Ramírez, Claudia Susana, Moreno Rodríguez, Claudia René, Paredes Sales Harold Davis. (Iquitos - 2016).** En su tesis: Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan, (2016). Objetivo: determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, atendido en el Centro de Salud San Juan de Miraflores I - IV, distrito de San Juan Bautista, año 2016. Método: cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, no experimental. De una población de 370 usuarios externos, la muestra fue 129; la recolección de datos se hizo con dos instrumentos: una ficha validada ó registro de calidad del cuidado de Enfermería, con una confiabilidad de

93,33% en trato humano, 88,4% para claridad de la información, 89,7% en cuidados estandarizados en enfermería. El otro instrumento, la Lista de cotejo valoró el grado de satisfacción del usuario, con un 96% y confiabilidad de 89,3%. Posteriormente la información, se procesó con el programa estadístico SPSS, versión 22.0, para Windows XP, con un nivel de confianza de 95%, y significancia menor de 0,05 ( $p < 0,05$ ) aceptando la hipótesis planteada. Resultados: analizando calidad del cuidado de enfermería, el 89,9% refirió puntualidad en la buena atención, el 72,9% de trato humano alto, 81,4% de claridad en la información alta, 67,4% cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio sin embargo el 56,6% refirió sentirse insatisfecho; ante el análisis de las variables con la estadística inferencial a través de la prueba estadística no paramétrica de Kendall, se obtuvo: asociación estadística significativa entre: la puntualidad en la atención y el grado de satisfacción ( $p=0,018326$ ;  $p<0,05$ ); trato humano y grado de satisfacción ( $p=0,000529$ ;  $p<0,05$ ); claridad en la información y grado de satisfacción ( $p=0,000221$ ;  $p<0,05$ ); cuidado estandarizado de enfermería y grado de satisfacción ( $p=0,001218$ ;  $p<0,05$ ) (15).

### **2.1.3 Antecedentes locales**

**Ataurima Mañueco, Rosa. (Lima 2016).** En su estudio descriptivo, transversal titulado: “Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016”. Refiere como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de Unidad de Recuperación del Paciente Anestésico del Hospital de Apoyo Jesús de Nazareno – 2016. Para esta investigación la población fue de 160 pacientes post operados de la Unidad de Recuperación, en el periodo de Enero a Marzo de 2016, de donde obtiene una muestra de 40 pacientes, a quienes se aplicó un cuestionario y se

hizo el análisis estadístico descriptivo usando el software SPSS. Resultados: nivel de satisfacción alto en el aspecto humano del cuidado de enfermería, con 37,5% y en el aspecto técnico un 57,5% de pacientes post operados. Conclusión, 50% de pacientes post operados, refieren nivel de satisfacción alto sobre el cuidado de enfermería. (16).

**Chumpitaz Caycho, Miriam Milagros. (Lima 2017).** En su estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, titulado: “Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina hospital nacional María Auxiliadora. Junio 2017”, refiere como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional María Auxiliadora, junio 2017. constituida la muestra por 60 pacientes. A quienes se aplicó un cuestionario como instrumento. Resultados: el 57% son adultos maduros entre 40 a 59 años, el 70% son mujeres, 70% con instrucción técnica y 87% son convivientes. Respecto al nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera, se halló el 40% de nivel medio y 38% tendiente a bajo. El 50% fue nivel medio para las dimensiones confiabilidad, responsabilidad. Para la dimensión seguridad fue del 40% ó nivel medio, con tendencia a nivel alto 33% y sólo fue alto con 40% en la dimensión Empatía. Conclusión: Nivel medio de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera; respecto a las dimensiones confiabilidad, responsabilidad, seguridad, y bienes tangibles; y de nivel alto en la dimensión empatía (17).

## **2.2. Bases teóricas**

### **Calidad de atención**

La calidad de atención en un servicio puede medirse entre otras formas a través de la percepción de satisfacción del paciente. El concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de los años, ha dado lugar a que lo

referente a su función, ámbito y objeto de control hayan variado a lo largo del tiempo, constituyéndose como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes (18).

La calidad de atención en salud, actualmente es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios. La calidad dentro del contexto de la atención en salud ha sido estudiada en los últimos años a través de diferentes metodologías, una de ellas por Donabedian Avedis, que estudia los tres componentes básicos de la atención de salud: la estructura, el proceso y los resultados; la estructura (referida a atributos de los sitios en que se presta la atención), el proceso (incluye a todos los proveedores de la atención y sus habilidades para brindarla) y los resultados (los beneficios que obtiene el paciente o usuario), así como las características de los mismos: nivel socioeconómico, nivel educativo, zona de residencia, grupo etario. Son importantes entonces todos los esfuerzos que se puedan realizar para mejorar la calidad de los servicios, considerando otras dimensiones igualmente fundamentales tanto a nivel de la relación entre usuarios/as y proveedores como de la capacidad resolutoria de los servicios, normativas, leyes y directrices (19).

### **2.2.1. Calidad de atención de enfermería**

Si nos referimos a la calidad de atención de Enfermería, comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de los pacientes como lo es el proceso de Enfermería que proporciona un método lógico y racional para que la o el enfermero organice la información de tal manera que la atención sea adecuada, eficiente y eficaz. Al respecto Henderson señala que “es un proceso analítico que debe ser utilizado por todos los que prestan atención cuando su actuación o ayuda ofrecida, van encaminadas a resolver los problemas de los pacientes”, es decir va dirigido a un objetivo

y la o el enfermero utiliza cada una de sus fases para proporcionar cuidados de calidad centrados en el individuo (20).

La función de enfermería implica un conjunto de responsabilidades, entre los que sobresale actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., esta práctica diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales deben ser de calidad, y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente (21).

El cuidado abarca aspectos fisiológicos y afectivos, donde el profesional de enfermería debe mostrar en la praxis compromiso, humanismo, profesionalismo y empatía con la persona que cuida y atiende. Por tanto, calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a meros aspectos técnicos y mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el motor de la práctica de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente (22).

### **Importancia de la calidad en la atención de enfermería**

Existen diversos motivos por el cual la calidad en la atención de enfermería trasciende en la sala de un hospital. Entre ellos destaca los Motivos éticos y deontológicos: la salud no puede ser vista como un negocio o una simple práctica laboral, donde procesos y servicios se realizan de manera indiferente, se trata de la interacción entre seres humanos, donde unos tienen la posibilidad de curar y sanar en función del buen uso de los recursos, conocimientos y actitud humanista. Motivos sociales y de seguridad: la sociedad exige personal competente y que garantice buen servicio a sus ciudadanos. Motivos económicos: se

requiere de eficiencia, debido a que los recursos son escasos y las necesidades son altas (23).

### **Medición de la calidad de atención de enfermería**

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

- a. Accesibilidad y predicción: brinda cuidado planificado, oportuno y seguro acorde a las necesidades del paciente.
- b. Explica y facilita: información clara y precisa de los procedimientos, tratamiento, evolución de la enfermedad.
- c. Conforta: brinda un clima favorable de bienestar al paciente.
- d. Mantiene Relación de Confianza: Brinda confianza, empatía y preocupación como ser humano.
- e. Monitoreo: controla y hace seguimiento de la evolución y estancia del paciente (24).

#### **2.2.2. Satisfacción del paciente**

Es el grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. También como las emociones, los sentimientos de los pacientes y su percepción de los servicios de atención médica prestados (25).

Es la percepción general del paciente respecto a la atención recibida, esta es positiva ya que ha sido cubierta sus necesidades, tanto físicas como emocionales (26).



### **Factores relacionados a la satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente requiere diversos elementos, que de manera particular o al interactuar, fomentan la satisfacción, destacando el acceso a los diversos servicios, la disponibilidad de los recursos de la institución, para que puedan brindar la atención requerida por los usuarios, los cuidados son continuos y mantienen un estándar de calidad, la eficacia en los cuidados, los servicios han sido humanizados, información que recibe y accede el paciente relacionada a su salud y tratamiento, atención dada con personal con experiencia, competente, entorno amigable, empatía del personal, buen trato, acceso a medicamentos, máquinas y equipos funcionales, ambiente, espacios adecuados e información y buen trato a los familiares.

### **Medición de la satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente es medida a través del cuestionario: Cuidado de su Salud durante la Hospitalización (CSH), el cual consta de las siguientes dimensiones:

- a) Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería al momento de atender al paciente
  - b) Evaluación de las condiciones ambientales y sociales del hospital, donde el paciente se atiende (espacios, iluminación, ventilación, equipos, instrumental, etc.)
  - c) Evaluación de la mejoría física percibida vinculado a la atención y trato del personal de enfermería
  - d) Información de enfermería proporcionada, respecto al progreso de su salud, y procedimientos en cada una de las funciones del personal de enfermería
  - e) Valoración del rendimiento del servicio recibido, con el cumplimiento de las tareas y desarrollo de los procedimientos realizados por el personal de enfermería, como es el caso de la entrega de medicamentos en las horas programadas requeridas por el paciente
- (27)

## **2.3. Conceptual**

### **2.3.1. Calidad de atención**

Etimológicamente el concepto de calidad proviene del latín QUALITIS que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, casta, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones (28).

Avedis Donabedian, define la Calidad de la atención como el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez que se tuviera en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención (29).

Hacer calidad es un imperativo ético de la vida. El reto para los profesionales de la salud es mantener una alta calidad en su desempeño, y el vehículo para ello es el establecimiento de procesos de control total de calidad como medida para evaluar y probar que se está entregando un cuidado óptimo, eficaz, efectivo, con la satisfacción absoluta del paciente. La calidad no es un concepto simple y su significado varía dependiendo de las condiciones históricas, culturales. La evaluación de la calidad debe apoyarse en una definición conceptual y operativa de lo que significa calidad de la atención médica. En este aspecto fundamental se presentan muchos problemas, la calidad de la atención es una idea extraordinariamente, difícil de definir. Hay algunos que consideran que la calidad del cuidado de la salud es una propiedad tan compleja y misteriosa, que no es asignable a una especificación previa.

Desde el punto de vista del modelo industrial, la calidad tiende a definirse en función de la aceptación del producto por el cliente, para Ishikawa; calidad, es la "satisfacción de los requisitos de los consumidores de ese producto o servicio". (30).

Edwards Deming, describe la calidad como “un grado predecible de uniformidad y confiabilidad de un producto a bajo costo y acorde con el mercado.” Esto solo será posible si se establece un control estadístico de la calidad, si se logra el cambio en la cultura organizacional y se compromete a los trabajadores en los procesos de producción de la empresa. Una observación que acompaña esta definición establece que al determinar si un producto o servicio satisface su aplicación debe considerarse el efecto de tal producto o servicio a la sociedad (31).

Rafael Ignacio Pérez Uribe, refiere que la calidad es la satisfacción de las necesidades a diferentes niveles a partir de la producción de un bien o servicio para y por el hombre. (32).

La calidad puede definirse como “la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre de la empresa y de la comunidad”. Esto significa que la calidad no está circunscrita exclusivamente al producto, sino que se puede ampliar a aspectos tan variados como la calidad de vida, la calidad humana, calidad de la administración, calidad del sistema de la comercialización, calidad del servicio y calidad del cliente. (33).

### **Calidad de atención en Enfermería**

La calidad se determina en gran medida por las intervenciones en el cuidado que proporciona el personal de Enfermería, dado que este mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes, familiares y la comunidad.

#### **2.3.2. Satisfacción**

El autor Philip Kotler, lo define como “el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto o servicio con sus expectativas.

La satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño se queda corto ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si el desempeño supera las expectativas, el cliente queda muy satisfecho y encantado (34).

### **Satisfacción del paciente**

Se refiere a la complacencia del paciente o usuario en función a sus perspectivas del servicio que recibe del personal que lo atiende.

En la atención sanitaria la satisfacción del paciente es, ante todo, una medida del resultado de la interacción entre profesional de la salud y el paciente. Se cree que las expectativas son uno de los determinantes primarios de la satisfacción del paciente (35).

Los consumidores de los servicios sanitarios tienen necesidades que dan lugar a demandas de la atención médica y son reveladoras de las preferencias del consumidor. Por otra parte, se ha comprobado que los usuarios correlacionan su grado de satisfacción con la calidad intrínseca de la atención médica (33).

La palabra “satisfacción del cliente” para Oliver, deriva de los términos latinos statis (suficiente) y Facere (hacer o realizar) ambos tienen una connotación de cumplimiento y por lo tanto la satisfacción del consumidor. El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando según sus investigaciones, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción. El objetivo de la investigación sobre “la satisfacción” ha variado. Así mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento. Sin embargo, los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en evaluar la valoración que se le da en ciertos aspectos a atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud que se originan del consumo y la satisfacción (36).

De acuerdo al NOC 3014, satisfacción del paciente/usuario, es el grado de percepción positiva de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería.

Variables: Indicadores NOC (Nursing Outcomes Classification 3014)

- Acceso al personal de enfermería.
- Acceso a los suministros y equipo necesarios para los cuidados.
- Conocimiento y experiencia del personal de enfermería.
- Interés por el paciente/usuario por parte del personal de enfermería
- Interés por la familia por parte del personal de enfermería.
- Preguntas respondidas de forma completa.
- Instrucción para mejorar el conocimiento de la enfermedad.
- Instrucción para mejorar la participación en los cuidados.
- Ayuda para lograr cuidados personales.
- Ayuda para afrontar problemas emocionales (37)

Según Joseph Chías, refiere; nuestro cliente no puede especificarnos toda la lista completa y exacta de características que nuestro cliente desea y que influyen en la calidad que va a percibir en nuestro producto o servicio. (38)

De acuerdo a un artículo publicado por el Population Information Program Center for Communication Programs, The Johns Hopkins University School Of Public Health, los clientes juzgan la calidad de los servicios de planificación familiar y de otros servicios de salud, de acuerdo a las siguientes, inquietudes:

- a) Respeto: El paciente llamado cliente debe ser tratado respetuosa y amigablemente. El interpreta a la cortesía, el respeto y refiere que lo están tratando con equidad.
- b) Comprensión: El cliente llamado paciente, valora el servicio individualizado y prefiere ser atendido por alguien que se esfuerza por entender su situación y necesidades específicas. El paciente o cliente desea que los prestadores de servicio de salud, lo escuchen, le explican las opciones que puedan entender y le aseguren que los

problemas se pueden resolver y serán resueltos. Cuando los prestadores de servicios de salud no cubren estas necesidades es posible que un paciente o cliente se frustre y se da por vencido.

- c) Información completa y exacta: El paciente o cliente valora la información, que sea completa, exacta y veraz.
- d) Competencia técnica: El cliente o paciente, puede y suele juzgar la competencia de los servicios que recibe, si es bueno o malo, lo juzga como tal, sin importar las dificultades que pudo haber tenido el prestador del servicio de salud para poder cubrir sus necesidades o resolver las dificultades.
- e) Acceso: Una ubicación conveniente y servicio prestado con prontitud son importantes por el acceso también significa servicio confiable y económicamente accesible y que no existen barreras, es decir, que no se agoten los suministros, y que a los pacientes o clientes se les ofrezca orientación y atención.
- f) Equidad: Que no exista trato especial, que todos los pacientes o clientes sean tratados por igual, sin hacer distinciones especiales a amigos, personas de clase social más alta, conexiones políticas, recomendados, etc.
- g) Resultados: El paciente o cliente solicita los servicios por una razón específica “mejorar su salud y su calidad de vida” y se disgusta cuando se le pide que regrese otro día o que vaya a otro servicio, o cuándo los prestadores de servicio de salud actúan como si sus quejas o inquietudes no tuvieron importancia.

Las dimensiones de la satisfacción de un paciente o usuario están basadas en satisfacción y la insatisfacción cuyos indicadores son (39):

- a) Trato recibido del personal de salud en la calidad de atención.
- b) Estado de salud del usuario.
- c) Tratamiento y orientación sobre los principales hallazgos encontrados durante la atención.
- d) Confianza y seguridad que lo transmiten.

- e) Tiempo dedicado por el personal de salud.
- f) Comodidad y privacidad.
- g) Tiempo de espera hasta recibir la atención.
- h) Calidad de atención por el personal de salud.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

**Atención en salud:** se denomina al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población.

**Calidad:** conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confiere capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que tiene el cliente, al asumir conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad satisfacer sus necesidades.

**Calidad de atención de Enfermería:** Conjunto de actividades que realiza la o el enfermero para brindar cuidado, confort, bienestar, etc. que ayuda a tratar los problemas de salud potenciales o reales que presenta una persona o paciente.

**Calidad humana:** conjunto de atributos que generan un comportamiento positivo en el personal de salud, que en la práctica de sus actividades permitirá alcanzar una mejora del trato incidiendo en la confianza y seguridad en el paciente.

**Calidad técnica:** Llamada también calidad científica. Es la competencia del profesional para utilizar de forma idónea los más avanzados conocimientos y los recursos a su alcance para producir salud y satisfacción en la población atendida considerando el aspecto estricto de habilidad técnica, así como la relación interpersonal entre el personal y el paciente.

**Calidad del entorno:** se refiere a todas las comodidades y aspectos indispensables que ofrece una institución para garantizar la seguridad y el

bienestar del paciente o usuario. Entre ellos tenemos: la comodidad, la limpieza, ambientación, la privacidad, la confianza, entre otros.

**Expectativas:** Percepciones de los usuarios acerca de la forma en que el servicio que recibe va a satisfacer las necesidades y exigencias particulares.

**Enfermería:** Es una profesión que comprende la atención, cuidado autónomo y colaboración de la salud del ser humano. Los enfermeros se dedican, a grandes rasgos, a tratar los problemas de salud potenciales o reales que presenta una persona.

**Insatisfacción:** es un sentimiento de malestar o disgusto que se tiene cuando no se satisface un deseo o una necesidad.

**Paciente hospitalizado:** Llamado también usuario hospitalizado cuando es admitido formalmente a un hospital con una orden del médico y considerado como tal hasta un día antes de ser dado de alta.

**Satisfacción:** Llamado también aceptabilidad. De acuerdo al NOC (Nursing Outcome Classification), satisfacción del paciente/usuario es el grado de percepción positiva de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería.

**Servicio de Traumatología:** Lugar destinado al tratamiento de pacientes con traumatismos, fracturas o deformidades de distinta clase de las extremidades superiores e inferiores del ser humano.



### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

La calidad de atención de Enfermería influye significativamente en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis Especificas**

- La calidad humana de la atención de Enfermería influye significativamente en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, - 2019.
- La calidad técnica de la atención de Enfermería influye significativamente en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, - 2019.
- El entorno de la atención de Enfermería influye significativamente en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, - 2019.

#### **3.2. Definición conceptual de variables**

Variable 1: Calidad de atención en Enfermería: Conjunto de intervenciones en el cuidado que proporciona la o el enfermero para ayudar a tratar los problemas de salud potenciales o reales del paciente, familia y/o comunidad en la calidad humana, técnica y entorno comunidad.

Variable 2: Satisfacción de pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología: Grado de percepción positiva de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería.

Variable Interviniente: Características sociodemográfico. Sus dimensiones son:

- Edad
- Sexo
- Procedencia
- Estado civil
- Grado de Instrucción

### 3.2.1 Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA DE VALORACIÓN	ESCALA	VALOR FINAL
<b>Variable 1</b> Calidad de atención en Enfermería	<b>Calidad humana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información completa</li> <li>• Interés</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	(5) Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo	Nominal	(1) Bajo (2) Medio (3) Alto
	<b>Calidad técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Competencia técnica</li> <li>• Integralidad física</li> <li>• Ética</li> </ul>			
	<b>Calidad de entorno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad</li> <li>• Ambientación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Confianza del paciente</li> </ul>	(5) Muy satisfecho (4) Satisfecho (3) Indiferente (2) Insatisfecho (1) Muy insatisfecho		
<b>Variable 2</b> Satisfacción de pacientes hospitalizados	<b>Expectativas de la satisfacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato recibido de la o el enfermero en la atención</li> <li>• Valora el estado de salud del paciente</li> <li>• Brinda tratamiento y</li> </ul>		Nominal	(1) Bajo (2) Medio

		<p>orientación sobre las principales necesidades y hallazgos encontrados durante la atención</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza y seguridad que le transmiten</li> <li>• Tiempo dedicado por la o el enfermero</li> <li>• Condiciones de comodidad y privacidad</li> <li>• Tiempo de espera hasta recibir la atención</li> <li>• Calidad de atención en general.</li> </ul>			(3) Alto
--	--	---	--	--	----------

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1. Tipo y diseño de investigación

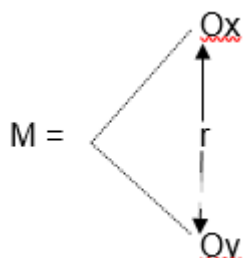
#### 4.1.1. Tipo de investigación

El presente proyecto fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo-analítico el cual permitirá realizar e identificará la calidad de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima.

#### 4.1.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue descriptivo, relacional y explicativo.

Esquema:



En donde:

- M = Muestra representativa del estudio
- Ox = Variable 1: Datos de la calidad de atención de Enfermería brindado al paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología
- Oy = Variable 2: Datos de la percepción de satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología
- r = Posible relación entre la variable 1 y variable 2

## 4.2. Método de investigación

El método que se utilizó es el hipotético deductivo, por lo que, se sostuvo una hipótesis desde el inicio.

## 4.3. Población y muestra

### Universo

El universo estuvo conformado por toda la demanda de pacientes hospitalizados en el Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima, comprendida durante el período de enero a junio del 2019.

### Población

El estudio estuvo conformado por todos los pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia de Lima, con una estimación de meta poblacional muestral probabilística de 230 pacientes hospitalizados durante el período de enero a junio del año 2019.

### Muestra

Fue seleccionada a través de la fórmula para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas:

$$n = \frac{z^2 pqN}{E^2(N-1) + pqz^2}$$

Donde:

n= (muestra a calcular)

z= 1.96 (1.96 al cuadrado, para la confianza de 95%)

p= 0.5 (proporción esperada, en este caso 5% = 0.5)

q= 0.5 (1 - p, en este caso 1-0.5 = 0.5)

$$nf = \frac{n}{\left(1 + \frac{n}{N}\right)}$$

E= 0.05 (precisión en la investigación, que sería el 5% = 0.05)

N=230 (Total de la población)

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 230}{0.0025 \times 229 + 0.25 \times 3.8416} = \frac{220.892}{1.5329}$$

$$n = \frac{220.892}{1.5329} = 144.1$$

$$n = 144$$

$$nf = 89$$

Al aplicar la formula reducida  $nf=89$

Muestreo: es probabilística aleatoria simple

#### **Criterios de inclusión:**

Pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología, con tratamiento quirúrgico, de estancia prolongada, que sean mayores de 18 años de edad, que estén en sus facultades mentales y que desean participar del estudio de investigación.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología menores de 18 años de edad.
- Pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología con discapacidad del habla y del oído.
- Pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología con dificultades en sus facultades mentales.
- Pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología que no desean participar del estudio de investigación.

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo**

Servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia ubicado en el Distrito de San Martín de Porres de la ciudad de Lima, se desarrolló durante el período de enero a junio de 2019.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información**

- a) Técnica: La Encuesta compuesta, por una serie de preguntas que se hizo a los pacientes hospitalizados, para reunir datos acerca del objeto de estudio.
- b) Instrumento: El cuestionario: para determinar la calidad de atención en Enfermería y la percepción de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia de la ciudad de Lima.
- c) Fuentes: Historias clínicas, para recabar datos importantes de la muestra en estudio.
- d) Codificación: Las preguntas del instrumento se codificaron en forma secuencial, es decir: 1, 2, 3, 4 y 5 para luego ser diseñado por la computadora. Este puntaje se dió a través del modelo de la escala de Likert.
- e) Validez y Confiabilidad
  - Validez: Para la elaboración del instrumento se tuvo en cuenta la validez del 95%, según la prueba piloto.
  - Confiabilidad: Se obtuvo según partes de jueces al 5% de precisión de las preguntas.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos**

En el análisis y procesamiento de datos se utilizó, el paquete estadístico SPSS y los programas MS EXCEL, MS WORD.

- a) Técnicas o Estrategias para la realización del trabajo
  - Se solicitó el permiso a la jefatura del servicio de Traumatología del Hospital en estudio.
  - Se seleccionó la muestra para la aplicación del instrumento.
  - Se aplicó la prueba piloto que correspondió al 10% del tamaño de la muestra.



- Se aplicó el instrumento según la orientación a través del proceso ético profesional.
- Se procedió a procesar los datos según los criterios estadísticos.

b) Tabulación

La tabulación de los datos se realizó a través de procedimientos manuales; es decir el recuento se hizo mediante el conteo, por ser elemental, para luego ser diseñado en los cuadros estadísticos y su análisis e interpretación respectivo.

c) Prueba de Hipótesis

Para la prueba de hipótesis se utilizó la significancia de Chi-cuadrado, que interpreta la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum_{i=1}^h \sum_{j=1}^k \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

d) Estadígrafos

Para diseñar los estadígrafos de la investigación, se tomó en cuenta los gráficos en forma de columna y circular 2D de cada cuadro estadístico propuesto.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

#### Satisfacción del paciente de la calidad de atención de enfermería

**TABLA N° 5.1.1**

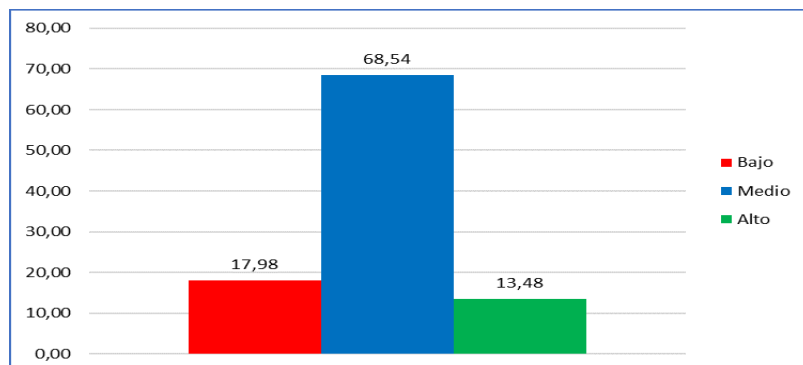
**Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería. Servicio de Traumatología del Hospital Cayetano Heredia. 2019**

	Calidad Humana	Porcentaje
Bajo	16	17,98
Medio	61	68,54
Alto	12	13,48
Total	89	100,00

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRAFICO N° 5. 1.1**

**Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería. Servicio de Traumatología del Hospital Cayetano Heredia. 2019**



Se puede mencionar que, del total de pacientes encuestados, el 68,54% presentó un nivel de satisfacción medio, el 17,98%, un nivel de satisfacción bajo, mientras que el 13,48% presentó un nivel alto de satisfacción, respecto a la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería

**TABLA Nº 5.1.2**

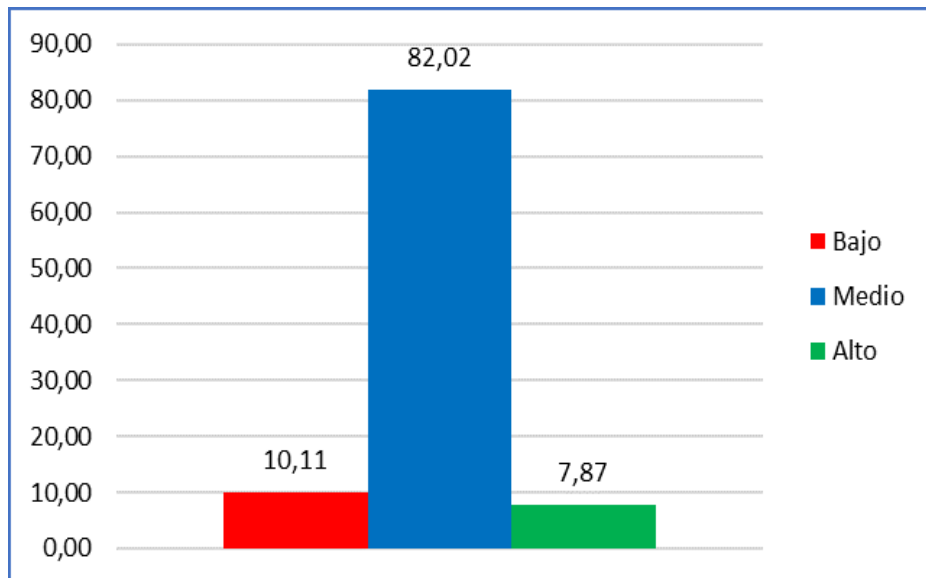
**Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería. Servicio de Traumatología del Hospital Cayetano Heredia. 2019**

	Calidad Técnica	Porcentaje
Bajo	9	10,11
Medio	73	82,02
Alto	7	7,87
Total	89	100,00

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRAFICO Nº 5.1.2**

**Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería. Servicio de Traumatología del Hospital Cayetano Heredia. 2019**



En el gráfico se observa que, un 82,02% de encuestados presentó un nivel de satisfacción medio, el 10,11% un nivel de satisfacción bajo y un 7,87% presentó un nivel alto de satisfacción con respecto a la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería

**TABLA Nº 5.1.3**

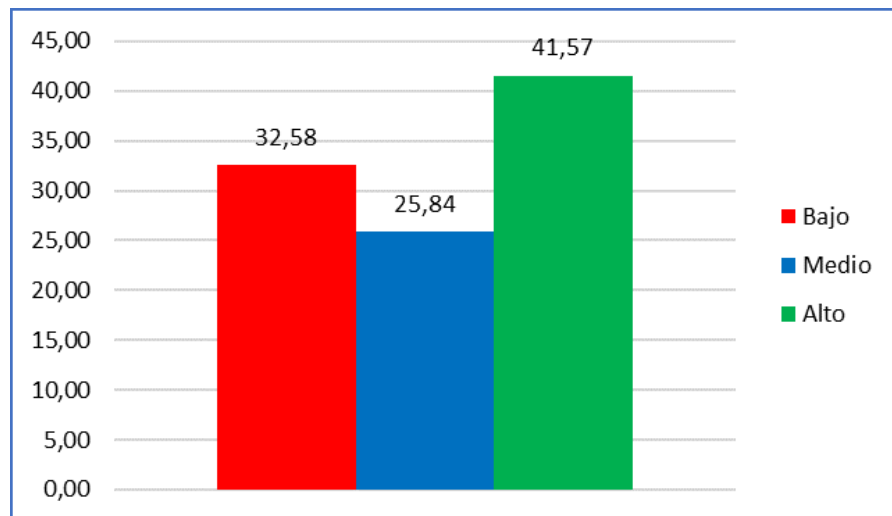
**Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería. Servicio de Traumatología del Hospital Cayetano. 2019**

	Calidad de Entorno	Porcentaje
Bajo	29	32,58
Medio	23	25,84
Alto	37	41,57
Total	89	100,00

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRAFICO Nº 5.1.3**

**Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería. Servicio de Traumatología del Hospital Cayetano. Heredia. 2019**



Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 41,57% presentó un nivel de satisfacción alto, seguido de un 32,58% que presentó un nivel de satisfacción bajo y el 25,84% un nivel de satisfacción medio, respecto a la calidad de entorno de la atención de enfermería

**TABLA N° 5.1.4**

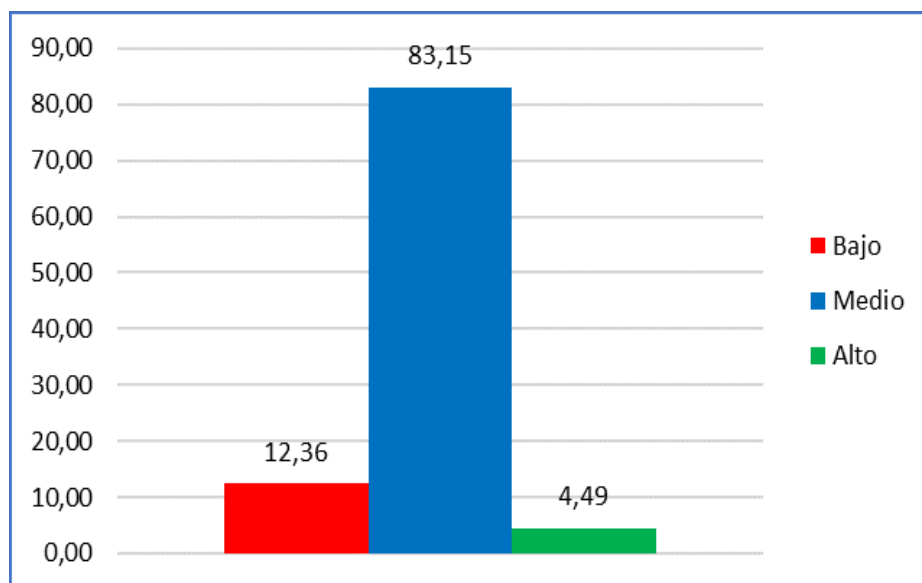
**Nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención de enfermería. Servicio de Traumatología del Hospital Cayetano. Heredia. 2019**

	Satisfacción del Paciente	Porcentaje
Bajo	11	12,36
Medio	74	83,15
Alto	4	4,49
Total	89	100,00

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRAFICO N° 5.1.4**

**Nivel de satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención de enfermería. Servicio de Traumatología del Hospital Cayetano. Heredia. 2019**



Se puede observar que del total de pacientes encuestados el 83,15% presentó un nivel de satisfacción medio, el 12,36% un nivel de satisfacción bajo un y un 4,49% presentó un nivel alto de satisfacción con respecto a la calidad de la atención de enfermería,

## 5.2. Resultados inferenciales

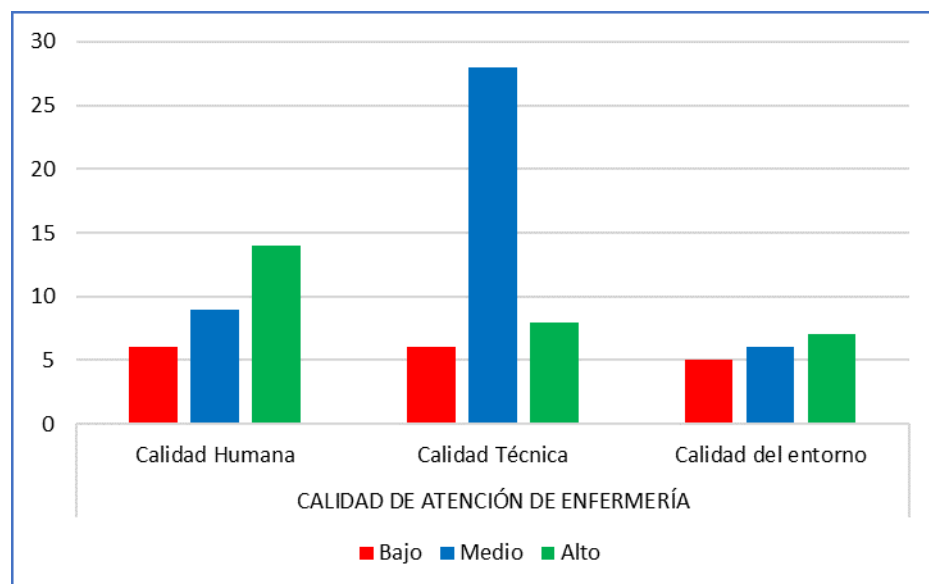
Los resultados inferenciales son los que has obtenido con el chi cuadrado. Los que aparecen a continuación van en anexos

**TABLA Nº 5.2.1**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ENFERMERÍA**

Nivel de Satisfacción	CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA			TOTAL
	Calidad Humana	Calidad Técnica	Calidad del entorno	
Bajo	6	6	5	17
Medio	9	28	6	43
Alto	14	8	7	29
TOTAL	29	42	18	89

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRAFICO Nº 5.2.1**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ENFERMERÍA**



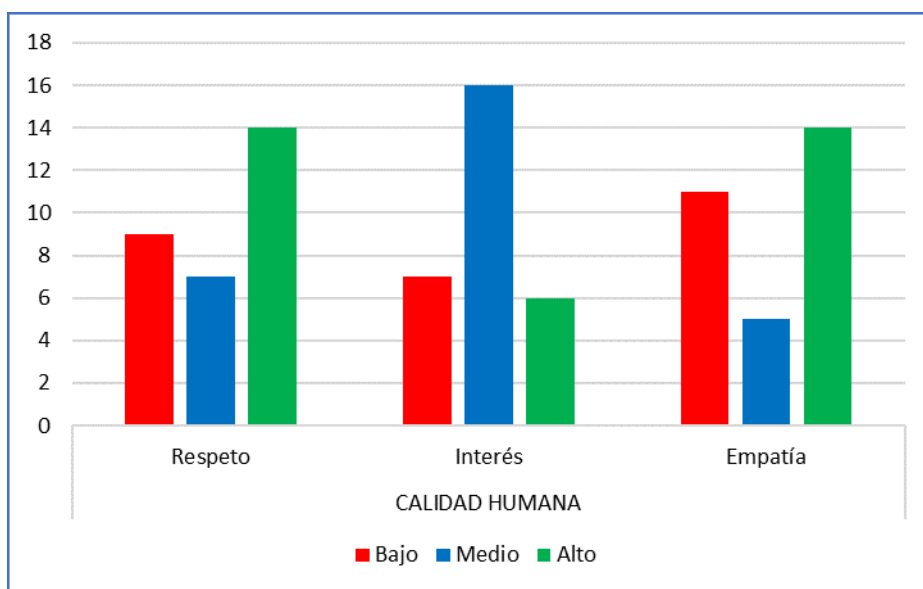
Se puede mencionar que en cuanto a la calidad humana se tiene un nivel de satisfacción alto, respecto a la calidad técnica se tiene un nivel de satisfacción medio y respecto a la calidad del entorno se tiene un nivel de satisfacción alta.

**TABLA Nº 5.2.2**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD HUMANA**

Nivel de Satisfacción	CALIDAD HUMANA			TOTAL
	Respeto	Interés	Empatía	
Bajo	9,00	7,00	11,00	27
Medio	7,00	16,00	5,00	28
Alto	14,00	6,00	14,00	34
TOTAL	30	29	30	89

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 5.2.2**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD HUMANA**



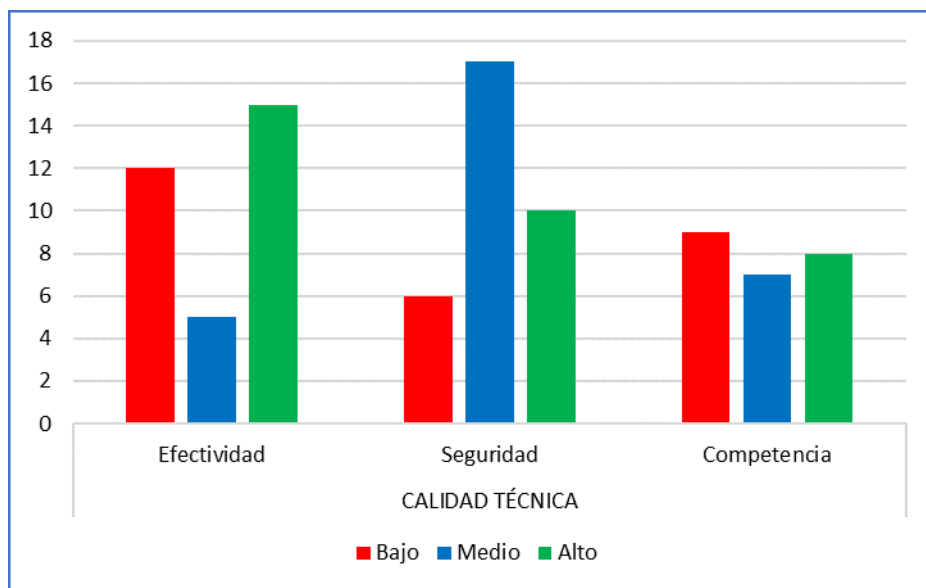
Se puede mencionar que en cuanto al Respeto se tiene un nivel de satisfacción alto, respecto al interés un grado de satisfacción medio y respecto a la empatía un grado de satisfacción alto.

**TABLA N° 5.2.3**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD TÉCNICA**

Nivel de Satisfacción	CALIDAD TÉCNICA			TOTAL
	Efectividad	Seguridad	Competencia	
Bajo	12,00	6,00	9,00	27
Medio	5,00	17,00	7,00	29
Alto	15,00	10,00	8,00	33
TOTAL	32	33	24	89

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 5.2.3**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD TÉCNICA**



Se puede mencionar que en cuanto a la efectividad se tiene un nivel de satisfacción alto, en cuanto a la seguridad se tiene un nivel de satisfacción medio y en cuanto a las competencias se tiene un nivel de satisfacción bajo.

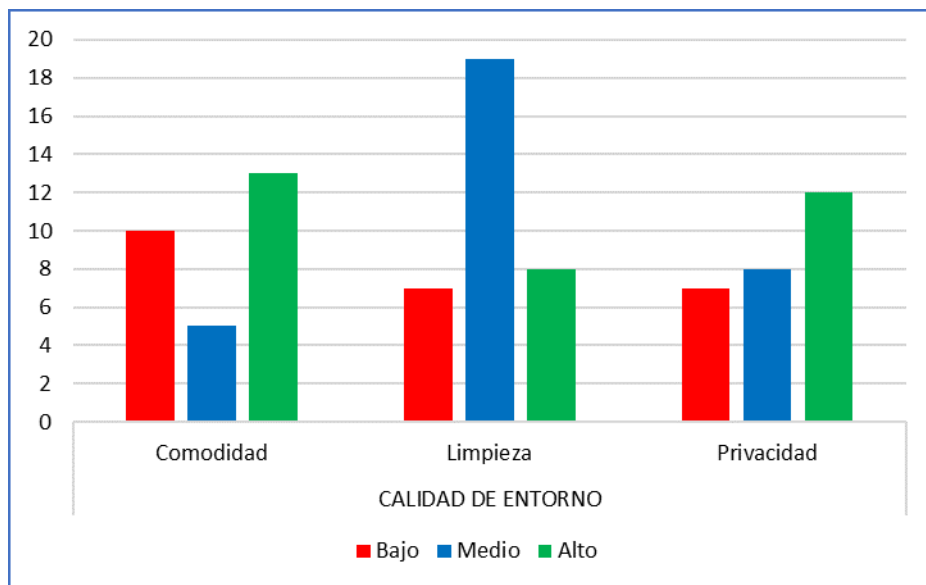


**TABLA Nº 5.2.4**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CALIDAD DE ENTORNO**

Nivel de Satisfacción	CALIDAD DE ENTORNO			TOTAL
	Comodidad	Limpeza	Privacidad	
Bajo	10,00	7,00	7,00	24
Medio	5,00	19,00	8,00	32
Alto	13,00	8,00	12,00	33
TOTAL	28	34	27	89

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019

**GRÁFICO Nº 5.2.4**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ENTORNO**



Se puede mencionar que en cuanto a la comodidad se tiene un nivel de satisfacción alto, en cuanto a la limpieza un nivel de satisfacción medio y en cuanto a la privacidad un nivel de satisfacción alto.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Todas las hipótesis serán probadas para un nivel de confianza del 95% y un nivel de significación de  $\alpha=0,05$

#### Hipótesis General

H0: La calidad de atención de Enfermería no influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019.

H1: La calidad de atención de Enfermería influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019.

**TABLA Nº 6.1.1**  
**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO: HIPÓTESIS GENERAL**

Pruebas de Chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,587 <sup>a</sup>	4	,021
Razón de verosimilitud	11,719	4	,020
Asociación lineal por lineal	,886	1	,346
N de casos válidos	89		

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Como se observa en el reporte el P valor es igual 0,021 menor a 0,05 eso significa que la calidad de atención de enfermería influye en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019, es decir debemos rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alterna (H1).

Hipótesis específica 1:

H0: La calidad humana de atención de Enfermería no influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima -2019.

H1: La calidad humana de atención de Enfermería influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019.

**TABLA N° 6.1.2**  
**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

<b>Pruebas de Chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,118 <sup>a</sup>	4	,016
Razón de verosimilitud	12,054	4	,017
Asociación lineal por lineal	,097	1	,755
N de casos válidos	89		

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Como se observa en el reporte el P valor es igual 0,016 menor a 0,05 eso significa que la calidad humana de atención de Enfermería influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima -2019, es decir debemos rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptar la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).

Hipótesis específica 2:

H0: La calidad técnica de atención de Enfermería no influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019.

H1: La calidad técnica de atención de Enfermería influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019.

**TABLA N° 6.1.3**  
**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

<b>Pruebas de Chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,422 <sup>a</sup>	4	,034
Razón de verosimilitud	10,726	4	,030
Asociación lineal por lineal	,320	1	,572
N de casos válidos	89		

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Como se observa en el reporte el P valor es igual 0,034 menor a 0,05 eso significa que la calidad técnica de atención de Enfermería influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019, es decir debemos rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptar la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>).

Hipótesis específica 3:

H<sub>0</sub>: La calidad del entorno de atención de Enfermería no influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019.

H<sub>1</sub>: La calidad del entorno de atención de Enfermería influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019.

**TABLA Nº 6.1.4**  
**PRUEBAS DE CHI-CUADRADO: HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

<b>Pruebas de Chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,663 <sup>a</sup>	4	,031
Razón de verosimilitud	10,872	4	,028
Asociación lineal por lineal	,126	1	,723
N de casos válidos	89		

Fuente: Elaboración propia mediante SPSS

Como se observa en el reporte el P valor es igual 0,031 menor a 0,05 eso significa que la calidad del entorno de atención de Enfermería influye en la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima – 2019, es decir debemos rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna (H1).

## **6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

- En la investigación realizada por Chumpitaz Caycho, Miriam Milagros (2017), se tuvo como resultados que el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera es medio con 40% y con tendencia a bajo 38%. En las dimensiones confiabilidad, responsabilidad es medio 50%. Así mismo, en la dimensión seguridad es medio con 40% y con tendencia a alto 33%. Solo en la dimensión Empatía es alto con 40%, esto se da de manera similar en la investigación realizada ya que en calidad técnica se refiere a la responsabilidad y seguridad la cual vemos que influye de manera significativa en la satisfacción de los pacientes, en cuanto a la empatía que lo percibimos dentro de calidad humana vemos una

gran influencia ya que la comunicación con los pacientes y la relación que se forma con él es importante.

- En la investigación realizada por Ataurima Mañueco, Rosa (2016), se tuvo como resultados que el nivel de satisfacción alto sobre el aspecto humano del cuidado de enfermería se identificó en 37,5% y en el aspecto técnico en 57,5% de pacientes post operados. El mismo caso se da en la investigación donde la mayor influencia en la satisfacción de los pacientes se da a través de la calidad técnica con un 45%, seguido de la calidad humana en un 33% y al final la calidad del entorno en un 22%.
- En la investigación realizada por Sifuentes León, Olga Gissella (2016), se tuvo como resultados que el mayor porcentaje 51% de los usuarios hospitalarios presentan nivel poco satisfactorio de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel satisfactorio del cuidado, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería. Esto se da de modo muy similar a la investigación ya que vemos un alto grado de satisfacción del paciente, pero en algunos aspectos es mucho mayor que en otros, en el caso de la calidad técnica tiene una mayor relevancia frente a la calidad humana y a la calidad del entorno, es decir los pacientes se enfocan en los conocimientos que posea el personal de salud y luego en cómo son tratados por estos.

### **6.3 Responsabilidad ética:**

En esta investigación se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

La autonomía o respeto por las personas, el cual hace referencia a que se ha respetado la capacidad de decidir y actuar por sí mismas, es decir tuvieron la libertad de elegir de ser parte de la investigación aplicando su propio razonamiento y analizando los aspectos que prefieran.

Confidencialidad, porque se mantuvo un control de la privacidad de la identidad personal y de cada persona que ha colaborado en la investigación brindando su opinión de manera voluntaria.

Autenticidad, ya que todos los planteamientos, procedimientos y resultados de la presente tesis son Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019, bajo ninguna circunstancia, copia o plagio de ideas de otros autores.

Responsabilidad, se refiere a hacerse responsable de todo lo relacionado a la investigación.

## **CONCLUSIONES**

- a. La calidad de atención de enfermería influye de manera significativa en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2019.
- b. Se evidenció que la calidad humana es un factor que tiene gran influencia en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2019.
- c. La calidad técnica influye de manera significativa en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2019.
- d. La calidad del entorno de atención de enfermería influye de manera significativamente en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del Hospital Cayetano Heredia, Lima - 2019.



## RECOMENDACIONES

- a. Considerar en el Plan Operativo capacitaciones continuas para enfermeros(as) en tópicos como comunicación asertiva, seguridad del paciente y otros.
- b. Realizar mediciones de la satisfacción de los pacientes para identificar oportunidades de mejora
- c. Realizar investigaciones en otras dimensiones de la calidad con fines de mejoramiento continuo
- d. Publicar las investigaciones para contribuir en la adopción de nuevas técnicas del cuidado de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. World Health Organization. The world health report 2000. Health systems: improving performance. Geneve: WHO; 2000
2. BORRÉ-ORTIZ, YM. Calidad Percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla [Tesis de maestría]. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá. D.C: 2013
3. Ministerio de Salud del Perú (MINSA). (2009). Dirección general de salud a las personas. Documento técnico política nacional de calidad de salud. Resolución Ministerial N°727-2009/MINSA. pág. N°13 -22. Lima
4. Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Gestión de la calidad Módulo II. Dirección de Salud. Lima 1999
5. Hernández A., Rojas C., Prado F. y Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública; 2019, 36(4): 620-628
6. García, R. y Gálvez, N C. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa– Essalud, Chongoyape - Perú. Rev. Tzhoecoen Edición Vol. 8 / N° 02, ISSN 1997-3985
7. Saco. S, y Col. Diagnostico Basal de la Calidad de Atención en los Establecimientos de Salud de la Red de Quispicanchi y Acomayo. Desde la percepción del usuario. Cusco. Bol. Med.2001.19:20-5
8. Santana de Freitas, Juliana & et al. Estudio de investigación titulada: Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Sao Paulo 2014. Rev. Latino-Am. Enfermagem mayo-jun. 2014;22(3):454-60 DOI: 10.1590/0104-1169.3241.2437 www.eerp.usp.br/rlae.

9. Borré Ortiz, Yeis Miguel y Vega Vega, Yolanda. (Barranquilla - 2014). Estudio de Investigación titulada: Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Rev. Ciencia y Enfermería. XX (3): 81-94, 2014 ISSN 0717-2079. [http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art\\_08.pdf](http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf).
10. Blázquez Morales, Sobeida L. y Quezada Díaz, Arturo Alí. Estudio de investigación titulada: "Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería". México DF-2014. [https://www.uv.mx/rm/num\\_anteriores/revmedica\\_vol14\\_num1/articulos/satisfaccion.pdf](https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf)
11. Silva Fhon, J; S. Ramón Córdova, S; Vergaray Villanueva, S; Palacios Fhon, V. En su estudio de investigación titulada: Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. La habana 2015. Rev. Enfermería Universitaria Volumen 12, Issue 2, April–June 2015, Paginas 80–87.
12. Diaz Ortiz, Lilia Doroty, Tesis titulada: "Satisfacción y percepción del adulto mayor internado acerca del cuidado de enfermería del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2015", Arequipa, 2015. Universidad Nacional San Agustín <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5490>
13. CAUSHI APARICIO, LIZ MERY, (Huaraz 2015), Tesis titulado "Nivel de Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención Brindada por la enfermera en el Servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, Noviembre, 2015 [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi\\_al.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi_al.pdf?sequence=1)

14. Sifuentes León, Olga Guissella. Trujillo 2016. Tesis titulada: Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Obtenido en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
15. Castro Ramírez, Claudia Susana, Moreno Rodríguez, Claudia Rene, Paredes Sales, Harold Davis. Tesis titulada: Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud san juan, año 2016. Obtenido en: URI: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>
16. Ataurima Manueco, Rosa. Tesis titulada: Satisfacción del paciente post operado sobre el cuidado de enfermería en el servicio de URPA. Hospital de apoyo Jesús de Nazareno, 2016. Obtenido en: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima\\_mr.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5207/1/Ataurima_mr.pdf)
17. Chumpitaz Caycho, Miriam Milagros. Tesis titulada: Nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera. Sservicio de medicina hospital nacional María Auxiliadora. Junio 2017. Obtenido en: <http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1680/CHUMPITAZ%20CAYCHO%20MYRIAM%20MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Acevedo P. Castañeda, H. Importancia de la calidad como indicador de la calidad de enfermería. México: Ediciones y distribuciones universium; 2008
19. Gonzáles B, López P, Marín I, Haro L, Macías, A. Satisfacción del usuario del servicio de salud en el trabajo. Rev. Med. Lima. UMSS 2002,40(4):301-4.
20. Reyes L, Jara C, Merino E. Adherencia de las enfermeras/os a utilizar un modelo teórico como base de la valoración de enfermería. Rev Ciencia y Enfermería, 2007; 13 (1): 45-57.

21. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 Nov 2017]; 11. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
22. Zarate R.A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índex de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 Nov 2017]; 44. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
23. Moreno A. La calidad de la acción de la enfermera. Rev. Enfermería global [Internet].2005 6[citado 26 Nov 2017]; 4.  
<https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/24049/1/La%20calidad%20de%20la%20accion%20de%20enfermeria..Pdf>
24. Sepulveda Carrillo G. Rojas Cifuentes L. Cardenas Jimenez O. Guevarra Rojas E. Castro Herrera A. estudio piloto de la validación del cuestionario CARE Q en versión al español en población colombiana Universidad del bosque Colombia disponible en:  
[http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_colombiana\\_enfermeria/volumen4/estudio\\_piloto\\_validacion\\_cuestionario\\_care\\_q\\_version\\_espanol\\_poblacion\\_colombiana.pdf](http://m.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf)
25. Al-Abri R. Amina Al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
26. De Los Ríos Castillo J. Ávila Rojas, T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128-137. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia. Disponible en:

file:///C:/Users/hdd/Downloads/Algunas+consideraciones+en+el+an%C3%BDlisis+del+concepto+\_+satisfacci%C3%BDn+del+paciente.pdf

27. Feldman L, et al. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev. Calidad Asistencial. 2007; 22(3):133-40. Disponible en:  
file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462\_S300\_es.pdf
28. Ortega, VCM, et al. (2006). Manual de evaluación del servicio de calidad en enfermería. México, D.F. Editorial Médica Panamericana.
29. Donabedian, Avedis. "La dimensión de la calidad en salud de la población". Salud Pública de México. Vol.48, pag.85-88. 1999.
30. De los Ríos C, Ávila R. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Rev. Investigación y educación en enfermería, 2004; 22 (2): 128-137.
31. Deming, Edward. (1992). Conceptualizando calidad del mercado. Industria y Comercio. Boletín comercial N° 6. Bogotá.
32. Rosmery Montoya. Organización Mundial de la Salud (OMS). (1988). "Calidad en Salud". Washington
33. Piscoya, Jose. La calidad de atención en salud a través de la auditoria médica. Lima 2000.
34. Philip, Kotler. (1999). Satisfacción y calidad de productos. México. Obtenido en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
35. Ministerio de Salud del Perú. (MINSA) (2002). Sistema de calidad de atención en salud a las personas. Dirección de Salud. Lima.
36. Oliver, R.L. (1997): Satisfaccion: A Behavioral Perspective on the Consumer. New York: The McGraw Hill Companies, Inc.
37. NOC 3014 Satisfacción del Paciente.  
Disponible en: <https://www.codem.es>

38. Josep Chias. Desarrollo y marketing. Madrid: Pearson Educación, 2005. ISBN 84-205-4404-3.
39. Organización Mundial de Salud (2001). Mejorar la Calidad de atención. Separata Nª 37 Washington.

# **ANEXOS**



## ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, LIMA-2019						
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>General:</b>	<b>General:</b>	<b>General:</b>	<b>Variable 1</b> X= Calidad de atención de enfermería	Calidad humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Información completa</li> <li>• Interés</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Empatía</li> </ul>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo Observacional Prospectivo Transversal Descriptivo-analítico <b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</b> No experimental. <b>POBLACIÓN</b> El estudio estuvo conformado por 230 pacientes hospitalizados. <b>MUESTRA</b> El estudio estuvo conformado por 89 pacientes hospitalizados.
¿Cómo influye la calidad de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019?	Determinar cómo influye la calidad de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019.	La calidad de atención de Enfermería influiría en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019.		Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectividad</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Competencia técnica</li> <li>• Integralidad física</li> <li>• Ética</li> </ul>	
<b>Específicos:</b>	<b>Específicos:</b>	<b>Específicos:</b>		Calidad de entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comodidad</li> <li>• Ambientación</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Privacidad</li> <li>• Confianza del paciente</li> </ul>	
¿Cómo influye la calidad humana de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019?	Identificar cómo influye la calidad humana de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019	La calidad humana de la atención de Enfermería influiría en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia. Lima - 2019		<b>Variable 2</b> Y= Satisfacción de pacientes	Expectativas de la satisfacción	
¿Cómo influye la calidad técnica de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019?	Identificar cómo influye la calidad técnica de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019	La calidad técnica de la atención de Enfermería influiría en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima - 2019				
¿Cómo influye la calidad de entorno en la atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019?	Identificar cómo influye la calidad de entorno en la atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados del servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima - 2019 .	El entorno de la atención de Enfermería influiría en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de Traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima - 2019				

## ANEXO Nº 2: CUESTIONARIO

### ENCUESTA PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA LIMA 2019.

Sr. (a) Le agradezco su participación en dicha investigación; y le solicito colocar con un aspa (x) o llenar los espacios en blanco sus respuestas. Esto me permitirá estructurar conclusiones en relación al estudio.

#### Datos Generales

1. Edad: ..... años (fecha de nacimiento)
2. Sexo: Masculino. ( ) Femenino. ( )
3. Procedencia: ( ) Urbano ( ) Rural ( ) Urbano marginal
4. Estado civil:  
( ) Soltero (a)  
( ) Casado (a)  
( ) Conviviente  
( )  
Otros:.....
5. Grado de Instrucción.  
( ) Analfabeto ( ) Superior técnico  
( ) Primaria ( ) Superior universitario  
( ) Secundaria
6. Ocupación.  
( ) Su casa o sin ocupación ( ) Estudiante  
( ) Empleado Público  
( ) Comerciante

#### PERCEPCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS SOBRE LA CALIDAD HUMANA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA

7. ¿Durante su permanencia en el servicio de traumatología, la enfermera o el enfermero le trata con respeto?  
( ) Muy de acuerdo  
( ) De acuerdo  
( ) Indeciso  
( ) En desacuerdo  
( ) Muy en desacuerdo
8. La enfermera o el enfermero del servicio de traumatología que le atiende le explica sobre los exámenes, tratamiento y/o procedimiento que le realiza?  
( ) Muy de acuerdo  
( ) De acuerdo  
( ) Indeciso  
( ) En desacuerdo  
( ) Muy en desacuerdo

9. ¿Considera que, durante la atención de enfermería, el enfermero o la enfermera del servicio de traumatología le brinda un trato amable y Cortés?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo
10. ¿La enfermera o el enfermero del servicio de traumatología que le atiende le explica con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el motivo de su hospitalización?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo
11. ¿Considera que la enfermera o el enfermero del servicio de traumatología que le atiende le muestra interés en su estado de salud?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo

#### **PERCEPCIÓN DE PACIENTES HOSPITALIZADOS SOBRE LA CALIDAD TÉCNICA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

12. ¿El tiempo que Ud., espera para ser atendido por la enfermera o el enfermero del servicio de traumatología es adecuado?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo
13. ¿Cómo se siente usted con los trámites hechos por la enfermera o el enfermero del servicio de traumatología, para recibir la atención?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo
14. ¿Considera usted que, durante la atención de enfermería, la enfermera o el enfermero del servicio de traumatología le transmite confianza y seguridad?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso

- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

15. ¿Considera que, durante la atención en enfermería, la enfermera o enfermero del servicio de traumatología le hace la atención completa?
- Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Muy en desacuerdo
16. ¿Si le dan indicaciones médicas, estas son explicadas por la enfermera o el enfermero del servicio de traumatología en forma clara para Ud.?
- Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Muy en desacuerdo
17. ¿La enfermera o el enfermero del servicio de traumatología que le atiende le explica los cuidados a seguir en su casa?
- Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Muy en desacuerdo
18. La enfermera o el enfermero del servicio de traumatología respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su curación?
- Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Muy en desacuerdo
19. ¿Considera que la atención que Usted recibe de las o los enfermeros del servicio de traumatología, mejora su estado de ánimo?
- Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Muy en desacuerdo
20. ¿Considera que después de la atención en enfermería que Usted recibe por parte de las o los enfermeros del servicio de traumatología, usted comprende y entiende su enfermedad?
- Muy de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En desacuerdo
  - Muy en desacuerdo

21. ¿Considera que después de la atención en enfermería que usted recibe por parte de las o los enfermeros, hará cambiar su estilo de vida?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo
22. El horario de atención en hospitalización de las o los enfermeros del servicio de traumatología, le parece adecuado?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo

**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD DEL ENTORNO DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA**

23. ¿Le parecen cómodos los ambientes de hospitalización del servicio de traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo
24. ¿El ambiente del servicio de traumatología donde Usted se encuentra hospitalizado, se encuentra limpio?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo
25. ¿Durante su atención, la o el enfermero del servicio de traumatología respeta su privacidad?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo
26. ¿En términos generales ¿Ud., siente que la o el enfermero del servicio de traumatología le ayuda a resolver algún problema que suceda durante su hospitalización?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo

27. ¿En términos generales ¿Ud., se siente satisfecho con la atención en enfermería del servicio de traumatología?
- ) Muy de acuerdo
  - ) De acuerdo
  - ) Indeciso
  - ) En desacuerdo
  - ) Muy en desacuerdo

### **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD HUMANA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

28. ¿En cuanto al respeto que le brindan las o los enfermeros durante su permanencia como paciente hospitalizado del servicio de traumatología, Usted se encuentra?
- ) Muy satisfecha
  - ) Satisfecha
  - ) Indiferente
  - ) Insatisfecha
  - ) Muy insatisfecha
29. ¿En cuanto a la explicación que le dan las o los enfermeros del servicio de traumatología sobre el examen o procedimientos que le realizan, usted se encuentra?
- ) Muy satisfecha
  - ) Satisfecha
  - ) Indiferente
  - ) Insatisfecha
  - ) Muy insatisfecha
30. ¿En cuanto al trato amable y cortés que le brindan las o los enfermeros del servicio de traumatología, usted se encuentra?
- ) Muy satisfecha
  - ) Satisfecha
  - ) Indiferente
  - ) Insatisfecha
  - ) Muy insatisfecha
31. ¿En cuanto a la explicación que le brindan las o los enfermeros del servicio de traumatología, sobre su problema de salud, usted se encuentra?
- ) Muy satisfecha
  - ) Satisfecha
  - ) Indiferente
  - ) Insatisfecha
  - ) Muy insatisfecha
32. ¿En cuanto al interés sobre su estado de salud que muestra el o la enfermera que le atiende, usted se siente?
- ) Muy satisfecha
  - ) Satisfecha
  - ) Indiferente
  - ) Insatisfecha
  - ) Muy insatisfecha

### **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE CALIDAD TÉCNICA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

33. ¿En cuanto al tiempo que espera para ser atendido por un o una enfermera, en su condición de hospitalizado del servicio de traumatología, usted se siente?
- ) Muy satisfecha
  - ) Insatisfecha

- Satisfecha  Muy insatisfecha  
 Indiferente

34. ¿En cuanto al tiempo que dura la atención en enfermería del servicio de traumatología, usted se siente?

- Muy satisfecha  Insatisfecha  
 Satisfecha  Muy insatisfecha  
 Indiferente

35. ¿Con los trámites que realiza para recibir la atención en enfermería del servicio de traumatología, usted se siente?

- Muy satisfecha  Insatisfecha  
 Satisfecha  Muy insatisfecha  
 Indiferente

36. ¿En cuanto a la seguridad y confianza que le transmite la o el enfermero del servicio de traumatología, usted se siente?

- Muy satisfecha  Insatisfecha  
 Satisfecha  Muy insatisfecha  
 Indiferente

37. ¿En cuanto a los exámenes que le realiza la o el enfermero del servicio de traumatología, usted se siente?

- Muy satisfecha  Insatisfecha  
 Satisfecha  Muy insatisfecha  
 Indiferente

38. ¿En cuanto a su tratamiento y otros procedimientos realizado por la o el enfermero del servicio de traumatología, usted se siente?

- Muy satisfecha  Insatisfecha  
 Satisfecha  Muy insatisfecha  
 Indiferente

39. ¿En cuanto a los cuidados que le explica el o la enfermera del servicio de traumatología, que debería seguir en casa, usted se siente?

- Muy satisfecha  Insatisfecha  
 Satisfecha  Muy insatisfecha  
 Indiferente

40. ¿En cuanto al respeto sobre sus creencias en relación a su enfermedad y su curación por la o el enfermero del servicio de traumatología, usted se siente?

- Muy satisfecha  Insatisfecha  
 Satisfecha  Muy insatisfecha  
 Indiferente

41. ¿En cuanto a la mejoría de su salud y estado de ánimo después de la atención en enfermería del servicio de traumatología, usted se siente?

- Muy satisfecha  Insatisfecha  
 Satisfecha  Muy insatisfecha  
 Indiferente

42. ¿En cuanto a la comprensión y entendimiento de su enfermedad después de la atención en enfermería del servicio de traumatología, usted se siente?
- ( ) Muy satisfecha ( ) Insatisfecha  
 ( ) Satisfecha ( ) Muy insatisfecha  
 ( ) Indiferente
43. ¿En cuanto al cambio de sus estilos de vida, después de la atención en enfermería del servicio de traumatología, como se siente usted?
- ( ) Muy satisfecha ( ) Insatisfecha  
 ( ) Satisfecha ( ) Muy insatisfecha  
 ( ) Indiferente
44. ¿En cuanto al horario de atención en hospitalización de las o los enfermeros del servicio de traumatología, usted se siente?
- ( ) Muy satisfecha ( ) Insatisfecha  
 ( ) Satisfecha ( ) Muy insatisfecha  
 ( ) Indiferente

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL ENTORNO DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

45. ¿En cuanto a la comodidad de los ambientes de hospitalización del servicio de traumatología del Hospital Nacional Cayetano Heredia, usted se siente?
- ( ) Muy satisfecha ( ) Insatisfecha  
 ( ) Satisfecha ( ) Muy insatisfecha  
 ( ) Indiferente
46. ¿En cuanto a la limpieza del ambiente del servicio de traumatología donde usted se encuentra hospitalizado, usted se siente?
- ( ) Muy satisfecha ( ) Insatisfecha  
 ( ) Satisfecha ( ) Muy insatisfecha  
 ( ) Indiferente
47. ¿En cuanto a la privacidad durante su atención en enfermería del servicio de traumatología, usted se siente
- ( ) Muy satisfecha ( ) Insatisfecha  
 ( ) Satisfecha ( ) Muy insatisfecha  
 ( ) Indiferente

OBSERVACIONES:.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....



### ANEXO Nº 3: VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA

#### DATOS GENERALES

1	2	3	4	5	6
1	1	1	2	5	2
3	1	3	2	4	2
1	1	1	1	4	4
3	2	3	2	3	1
3	2	1	3	2	3
5	2	3	3	3	2
4	2	3	2	1	1
4	1	2	3	2	2
2	1	1	3	5	3
2	2	2	2	5	2

#### PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD HUMANA DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERIA

7	8	9	10	11
4	4	4	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	2	2
4	4	4	2	2
4	4	4	5	4
3	4	4	1	2
1	3	3	3	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	3
4	4	4	4	4

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD TÉCNICA EN ATENCIÓN EN ENFERMERIA

3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	5	5	3	5	5
3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	5	2	5	5	5	5	2	2
4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4

PERCEPCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD DEL ENTORNO DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERIA

4	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	4	4	5	5
1	4	2	4	4
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
4	3	3	2	2
3	4	2	1	4
1	4	2	1	4
4	3	4	4	5

ANEXO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD HUMANA DE LA ATENCIÓN EN SALUD

4	3	3	3	3	4
5	4	3	4	3	4
4	4	5	5	4	4
4	3	4	2	2	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4
4	4	5	4	3	4
4	2	4	4	4	3
4	3	4	3	3	4
5	4	3	2	4	4

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD  
TÉCNICA DE LA ATENCIÓN EN SALUD

4	4	3	3	2	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	2	2	4	2	2	2	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	1	4	2	3	4	4
4	3	3	4	4	2	3	5	2	2	2
2	4	4	1	4	4	4	3	4	3	1

SATISFACCIÓN DEL PCIENTE HOSPITALIZADO SOBRE LA CALIDAD  
DEL ENTORNO DE LA ATENCIÓN EN SALUD

4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	2
4	4	4
4	5	4
4	3	4
2	4	4
4	3	1
1	4	3

#### ANEXO N° 4: PRUEBA BINOMIAL DE JUICIOS DE EXPERTOS

ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	JUEZ 6	JUEZ 7	JUEZ 8	N° DE 1	P VALOR
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
2	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
5	1	1	1	1	0	1	1	1	7	0.03125
6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
7	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
8	0	1	1	1	1	1	1	1	7	0.03125
9	1	1	0	1	1	1	1	1	7	0.03125
10	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625
11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	0.00390625

Se establece las hipótesis  $H_0$  y  $H_1$

$H_0$ : No hay concordancia entre los jueces. La proporción de los jueces que dicen "sí" (0.50) es igual a la de los jueces que dicen "no" (0.50)

$H_1$ : Hay concordancia entre los jueces. La proporción de los jueces que dicen "sí" (0.50) es igual a la de los jueces que dicen "no" (0.50)

Se observa que todos los p valores son menores o iguales que 0.05; por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que hay concordancia entre jueces expertos.

## ANEXO Nº 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber recibido la información clara y precisa: Acepto participar voluntariamente en la investigación titulada: ..... ....

He sido informado sobre:

- El objetivo de la investigación.
- El tiempo que tomará realizar la encuesta.
- La confidencialidad de la información y el uso exclusivo para la presente investigación.
- La libertad de retirarme en cualquier momento de la encuesta.
- La libertad de expresar mi opinión si existiera alguna pregunta que me incomode.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido.

-----

Firma del Participante: .....

Fecha ..... (en letras e imprenta)

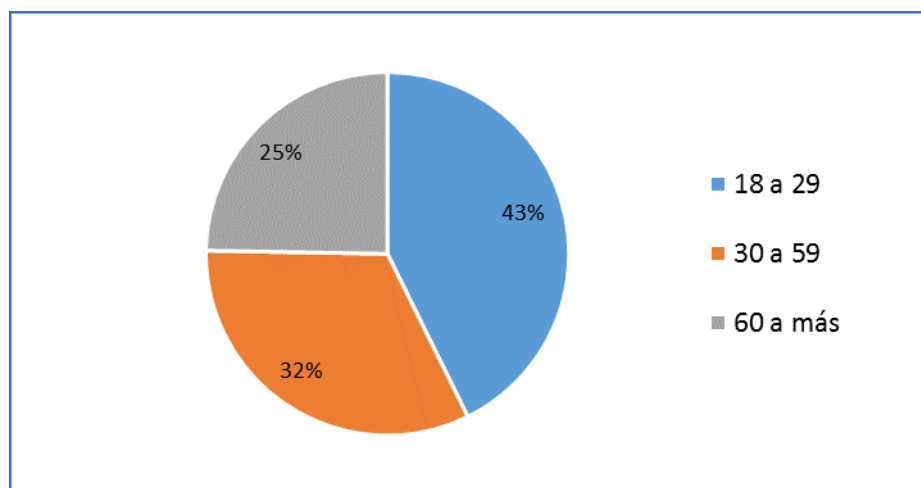
**ANEXO Nº 6: TABULACIÓN DE TABLAS POR PREGUNTA  
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS PACIENTES  
ENCUESTADOS**

**TABLA Nº 1  
EDAD DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO DE  
TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA**

	Pacientes	Porcentaje
18 a 29	38	42,70
30 a 59	29	32,58
60 a más	22	24,72
Total	89	100,00

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 1  
EDAD DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO DE  
TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA**



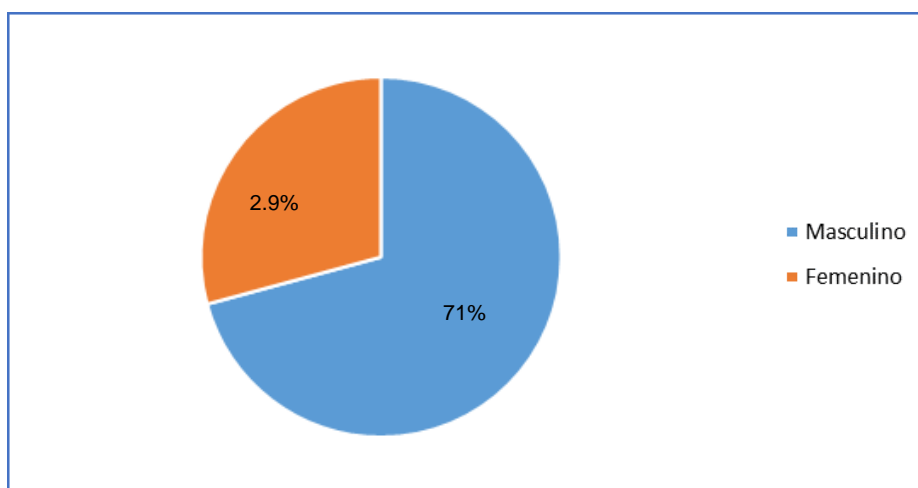
Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 42,70% tiene edades entre los 18 y los 29 años, el 32,58% tienen edades de 30 a 59 años y el 24,72% tienen edades de 60 años a más.

**TABLA Nº 2**  
**SEXO DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA**

	Pacientes	Porcentaje
Masculino	63	70,79
Femenino	26	29,21
Total	89	100,00

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 2**  
**SEXO DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA**



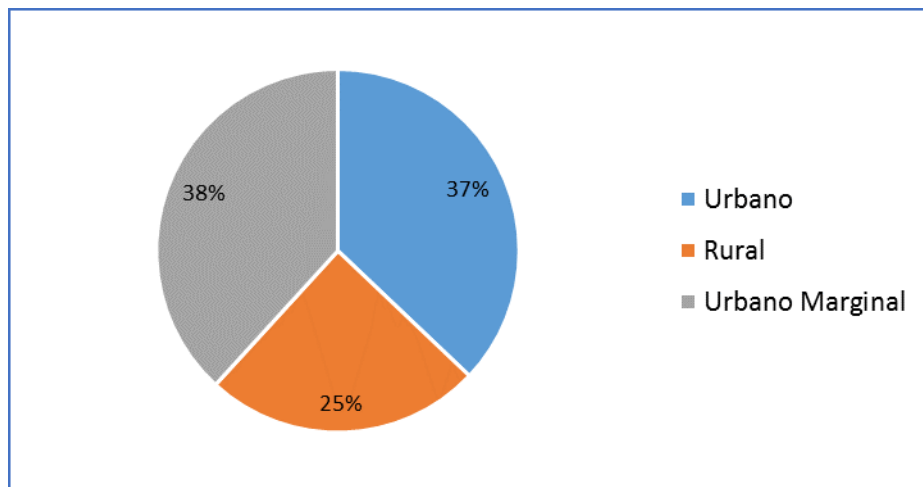
Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 70.79% es del sexo masculino y el 29.21% es de sexo femenino.

**TABLA Nº 3**  
**PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO**  
**DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO**  
**HEREDIA**

	Pacientes	Porcentaje
Urbano	33	37,08
Rural	22	24,72
Urbano marginal	34	38,20
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 3**  
**PROCEDENCIA DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO**  
**DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO**  
**HEREDIA**



Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 38,20% tiene su lugar de procedencia en una zona urbano marginal, el 37,08% de la zona urbana y el 24,72% de la zona rural.

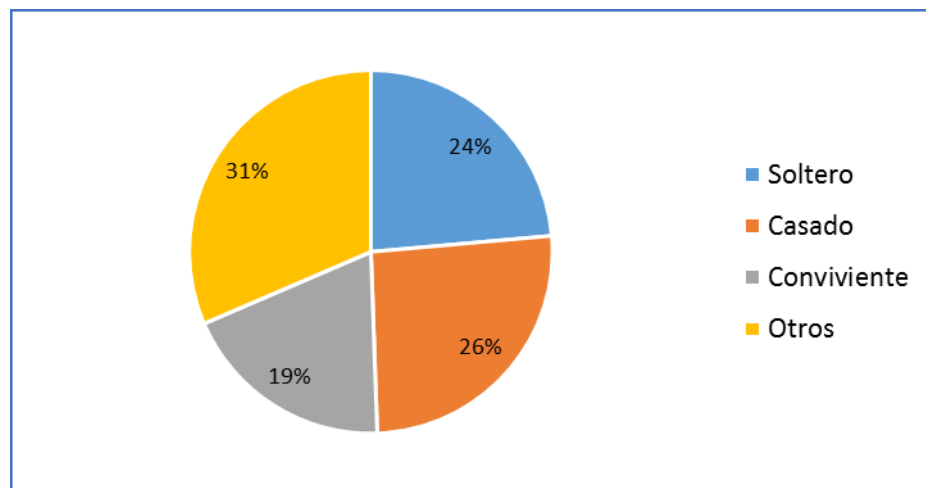


**TABLA Nº 4**  
**ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO**  
**DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO**  
**HEREDIA**

	Pacientes	Porcentaje
Soltero	21	23,60
Casado	23	25,84
Conviviente	17	19,10
Otros	28	31,46
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 4**  
**ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO**  
**DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO**  
**HEREDIA**



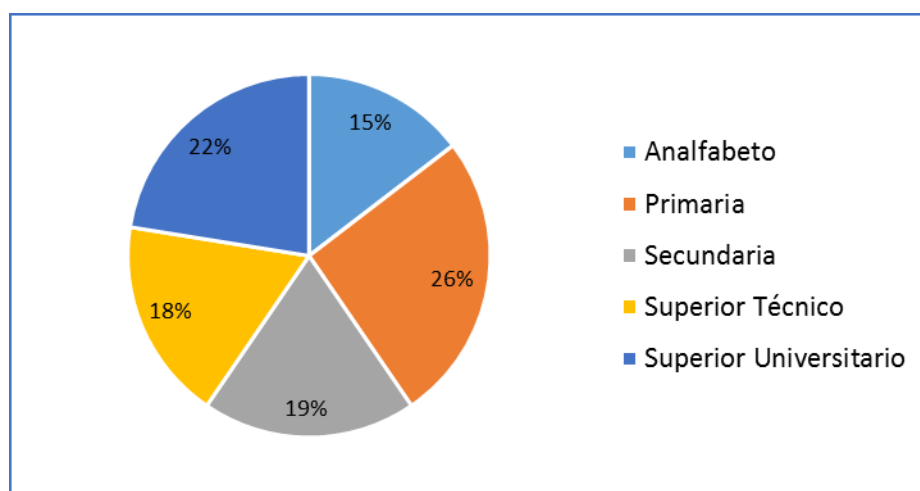
Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 25,84% son casados, el 23,60% están solteros, el 19,10% son convivientes y el 31,46% no se identificó con algún estado civil de los mencionados.

**TABLA Nº 5**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL**  
**SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL**  
**CAYETANO HEREDIA**

	Pacientes	Porcentaje
Analfabeto	13	14,61
Primaria	23	25,84
Secundaria	17	19,10
Superior Técnico	16	17,98
Superior Universitario	20	22,47
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 5**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL**  
**SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL**  
**CAYETANO HEREDIA**



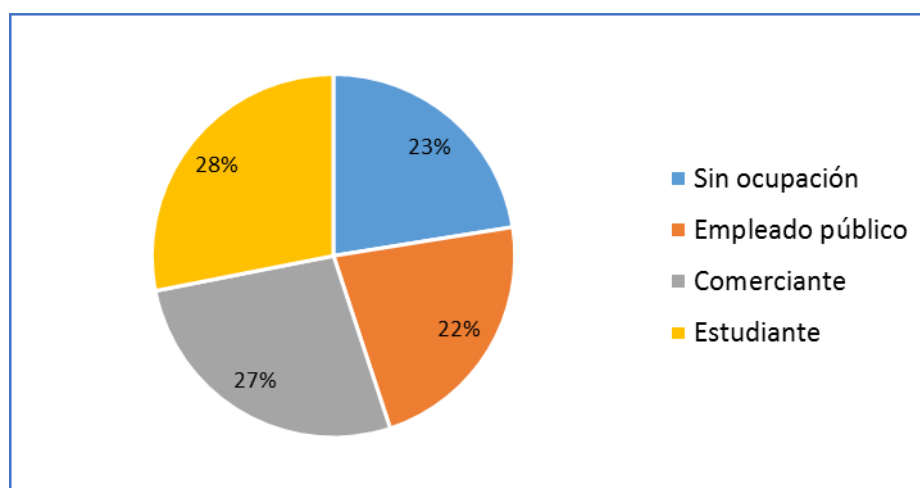
Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 25,84% alcanzó el grado de instrucción de primaria, el 22,47% son pertenecientes a superior universitario, el 19,10% terminaron secundaria, el 17,98% son superior técnico y el 14,61% son analfabetos.

**TABLA Nº 6**  
**OCUPACIÓN DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA**

	Pacientes	Porcentaje
Sin ocupación	20	22,47
Empleado público	20	22,47
Comerciante	24	26,97
Estudiante	25	28,09
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 6**  
**OCUPACIÓN DE LOS PACIENTES ENCUESTADOS DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA**



Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 28,09% son estudiantes, el 26,97% son comerciantes, el 22,47% son empleados públicos y el último 22,47% no tienen una ocupación.

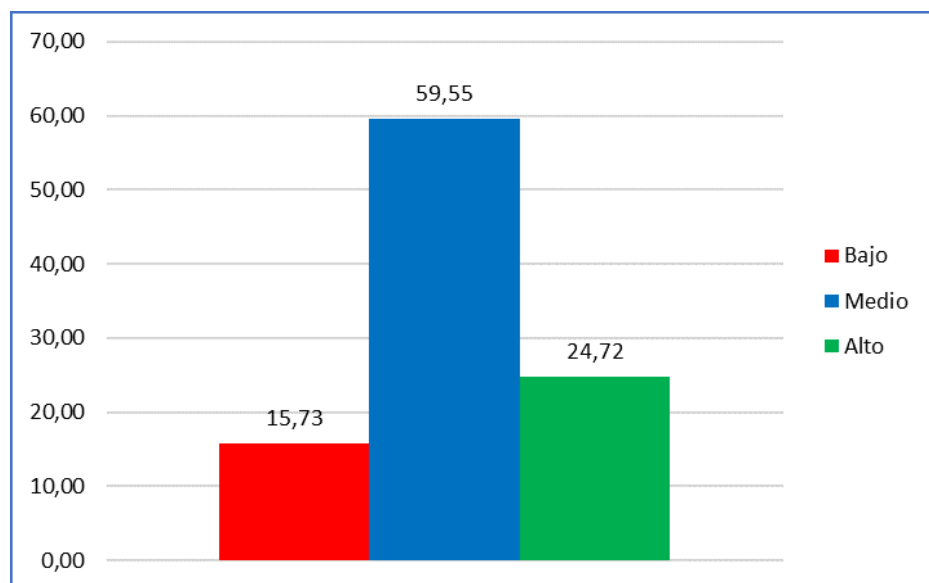
## PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

**TABLA Nº 7**  
**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DEL NIVEL DE CALIDAD HUMANA**

	Calidad Humana	Porcentaje
Bajo	14	15,73
Medio	53	59,55
Alto	22	24,72
Total	89	100,00

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 7**  
**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DEL NIVEL DE CALIDAD HUMANA**



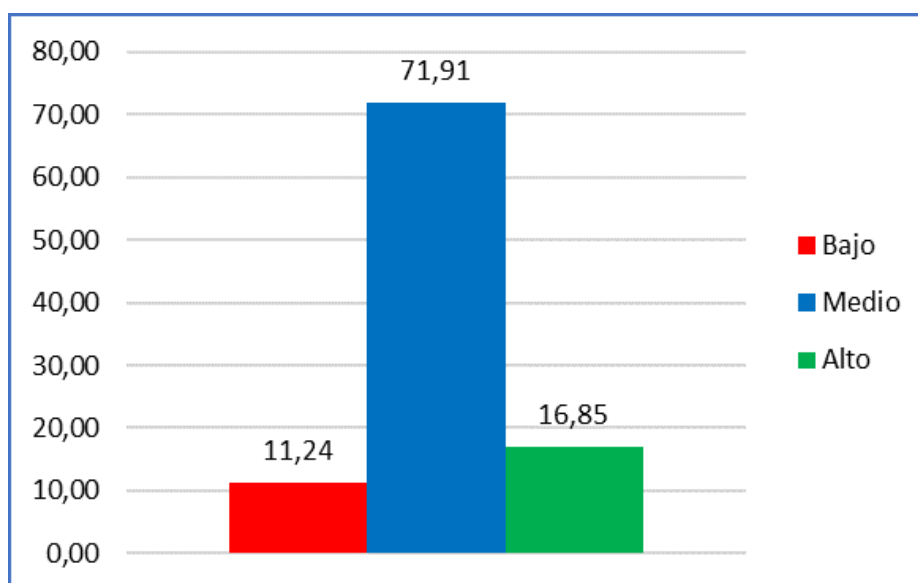
Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 15,73% tiene una percepción baja de la calidad humana, un 59,55% tiene una percepción media o normal y un 24,72% tiene una percepción alta.

**TABLA Nº 8**  
**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DEL NIVEL DE CALIDAD TÉCNICA**

	Calidad Técnica	Porcentaje
Bajo	10	11,24
Medio	64	71,91
Alto	15	16,85
Total	89	100,00

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 8**  
**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DEL NIVEL DE CALIDAD TÉCNICA**



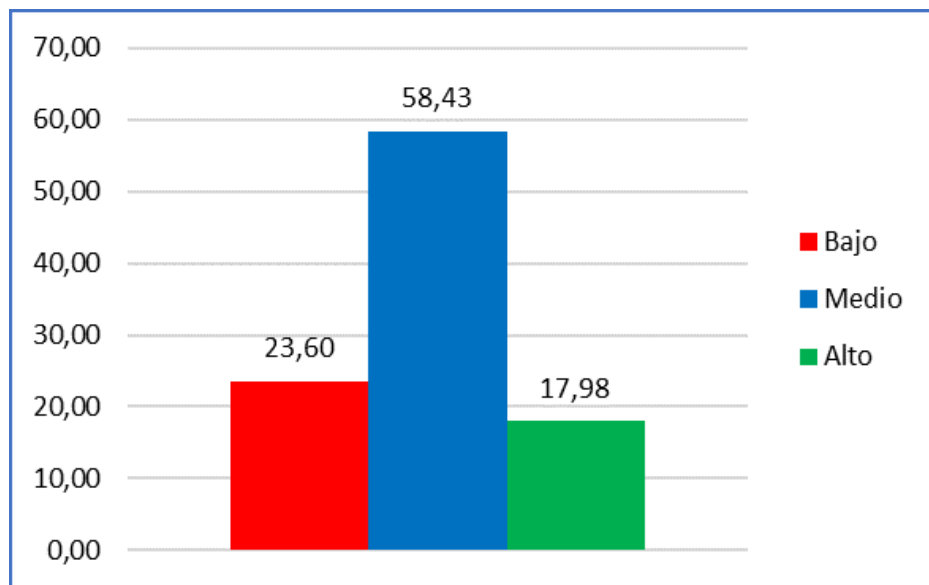
Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 11,24% tiene una percepción baja de la calidad técnica, un 71,91% tiene una percepción media o normal y un 16,85% tiene una percepción alta.

**TABLA Nº 9**  
**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DEL NIVEL DE CALIDAD DE ENTORNO**

	Calidad de Entorno	Porcentaje
Bajo	21	23,60
Medio	52	58,43
Alto	16	17,98
Total	89	100,00

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 9**  
**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DEL NIVEL DE CALIDAD DE ENTORNO**



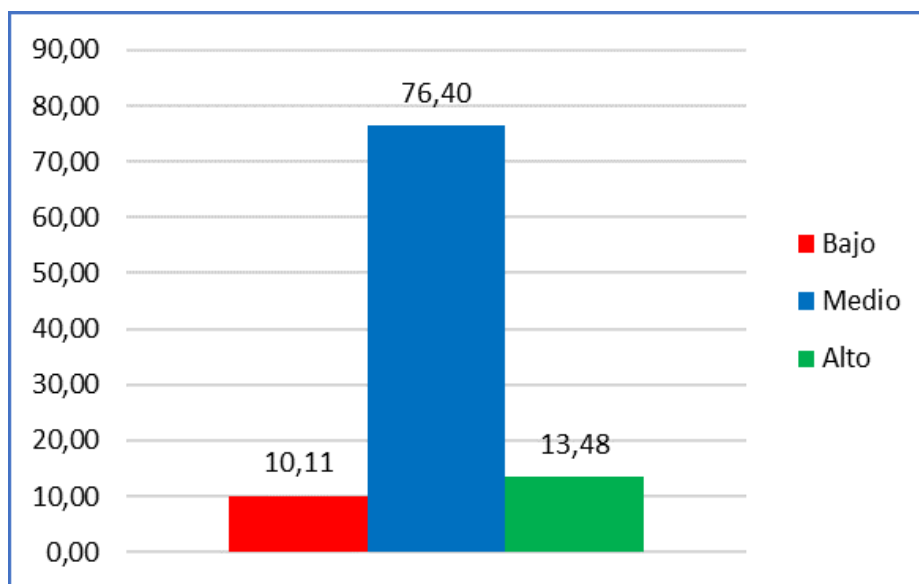
Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 23,60% tiene una percepción baja de la calidad de entorno, un 58,43% tiene una percepción media o normal y un 17,98% tiene una percepción alta.

**TABLA N° 10**  
**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DEL NIVEL DE CALIDAD DE**  
**ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**

	Percepción del Paciente	Porcentaje
Bajo	9	10,11
Medio	68	76,40
Alto	12	13,48
Total	89	100,00

Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 10**  
**PERCEPCIÓN DEL PACIENTE DEL NIVEL DE CALIDAD DE**  
**ATENCIÓN DE ENFERMERÍA**



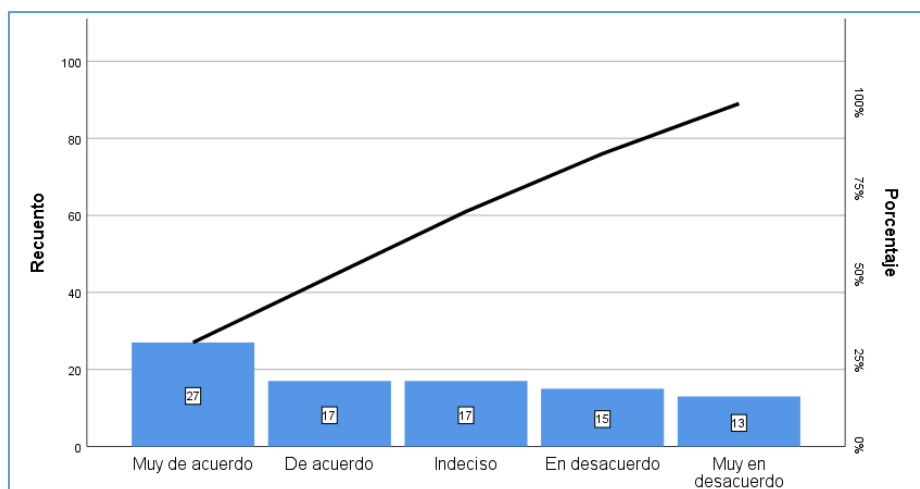
Se puede mencionar que del total de pacientes encuestados el 10,11% tiene una percepción baja de la calidad atención de enfermería, un 76,40% tiene una percepción media o normal y un 13,48% tiene una percepción alta.

**TABLA N° 11**  
**¿DURANTE SU PERMANENCIA EN EL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA, LA O EL ENFERMERO LE TRATA CON**  
**RESPECTO?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	13	14,6
En desacuerdo	15	16,9
Indeciso	17	19,1
De acuerdo	17	19,1
Muy de acuerdo	27	30,3
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 11**  
**¿DURANTE SU PERMANENCIA EN EL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA, LA O EL ENFERMERO LE TRATA CON**  
**RESPECTO?**



Se puede decir que el 30,3% de los pacientes se encuentran muy de acuerdo con el trato respetuoso que reciben durante su permanencia en el servicio de traumatología y un 14,6% indican estar muy en desacuerdo.

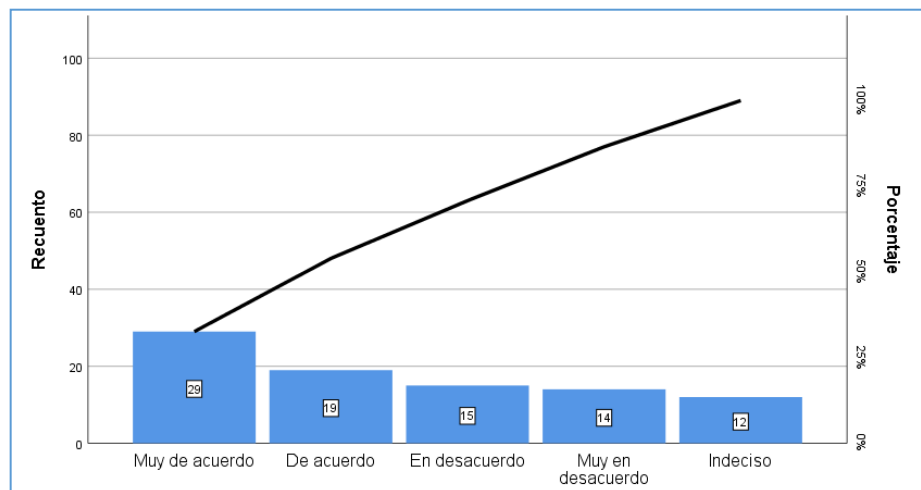


**TABLA N° 12**  
**LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA QUE LE ATIENDE LE EXPLICA SOBRE LOS EXÁMENES, TRATAMIENTO Y/O PROCEDIMIENTO QUE LE REALIZA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	14	15,7
En desacuerdo	15	16,9
Indeciso	12	13,5
De acuerdo	19	21,3
Muy de acuerdo	29	32,6
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 12**  
**LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA QUE LE ATIENDE LE EXPLICA SOBRE LOS EXÁMENES, TRATAMIENTO Y/O PROCEDIMIENTO QUE LE REALIZA?**



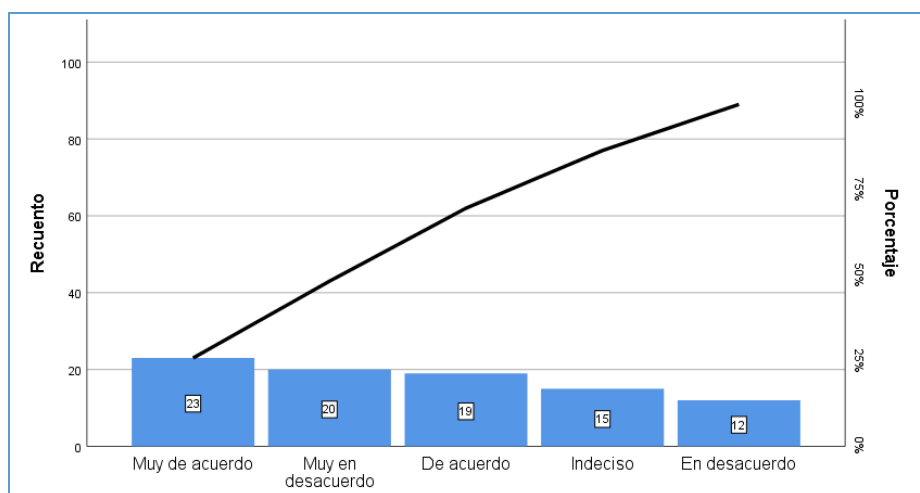
Se puede decir que el 32,6% de los pacientes se encuentran muy de acuerdo con las explicaciones que reciben acerca de los tratamientos y/o procedimientos por los cuales pasaran, mientras que un 13,5% de ellos indican estar indecisos ya que en situaciones se da explicaciones detallada y en otros aspectos casi no se les explica.

**TABLA N° 13**  
**CONSIDERA QUE, DURANTE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, ¿EL O LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA LE BRINDA UN TRATO AMABLE Y CORTÉS?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	20	22,5
En desacuerdo	12	13,5
Indeciso	15	16,9
De acuerdo	19	21,3
Muy de acuerdo	23	25,8
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 13**  
**CONSIDERA QUE, DURANTE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA, ¿EL O LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA LE BRINDA UN TRATO AMABLE Y CORTÉS?**



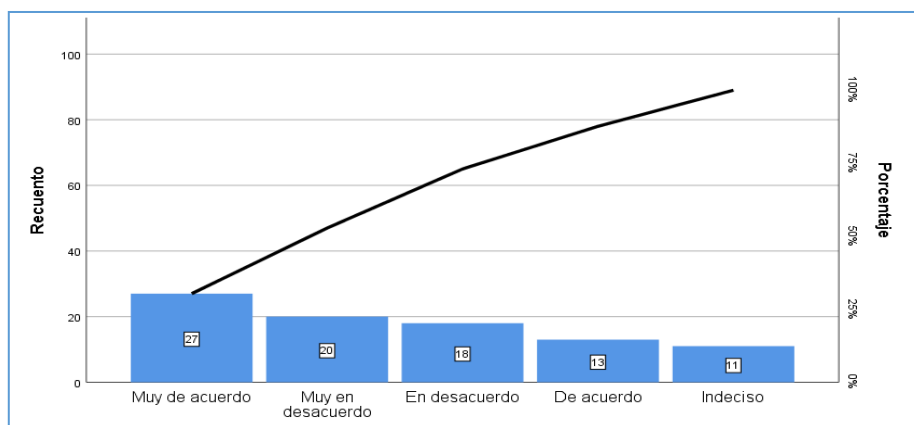
Se puede decir que el 25,8% de los pacientes se encuentran muy de acuerdo con el trato que reciben por parte de los enfermeros del servicio de traumatología siendo este amable y cortés, mientras que un 13,5% mencionaron encontrarse en desacuerdo con el trato ya que en ocasiones han sido tratados de manera brusca.

**TABLA N° 14**  
**¿EL O LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA QUE LE ATIENDE LE EXPLICA CON PALABRAS FÁCILES DE ENTENDER CUÁL ES SU PROBLEMA DE SALUD Y EL MOTIVO DE SU HOSPITALIZACIÓN?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	20	22,5
En desacuerdo	18	20,2
Indeciso	11	12,4
De acuerdo	13	14,6
Muy de acuerdo	27	30,3
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 14**  
**¿EL O LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA QUE LE ATIENDE LE EXPLICA CON PALABRAS FÁCILES DE ENTENDER CUÁL ES SU PROBLEMA DE SALUD Y EL MOTIVO DE SU HOSPITALIZACIÓN?**



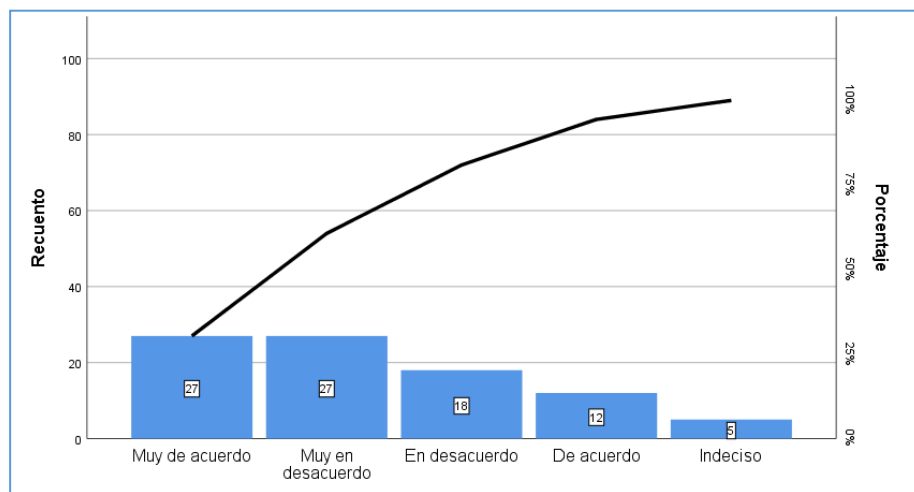
Se puede decir que el 30,3% de los pacientes se encuentran muy de acuerdo con las explicaciones que los enfermeros brindan de los problemas de salud y los motivos por los cuales serán hospitalizados, usando palabras fáciles de entender, es decir comunicándose en un lenguaje sencillo y tranquilizador para el paciente, mientras que un 12,4% demuestra encontrarse indeciso acerca de dichas explicaciones.

**TABLA N° 15**  
**¿CONSIDERA QUE LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA QUE LE ATIENDE LE MUESTRA INTERÉS EN SU ESTADO DE SALUD?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	27	30,3
En desacuerdo	18	20,2
Indeciso	5	5,6
De acuerdo	12	13,5
Muy de acuerdo	27	30,3
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 15**  
**¿CONSIDERA QUE LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA QUE LE ATIENDE LE MUESTRA INTERÉS EN SU ESTADO DE SALUD?**



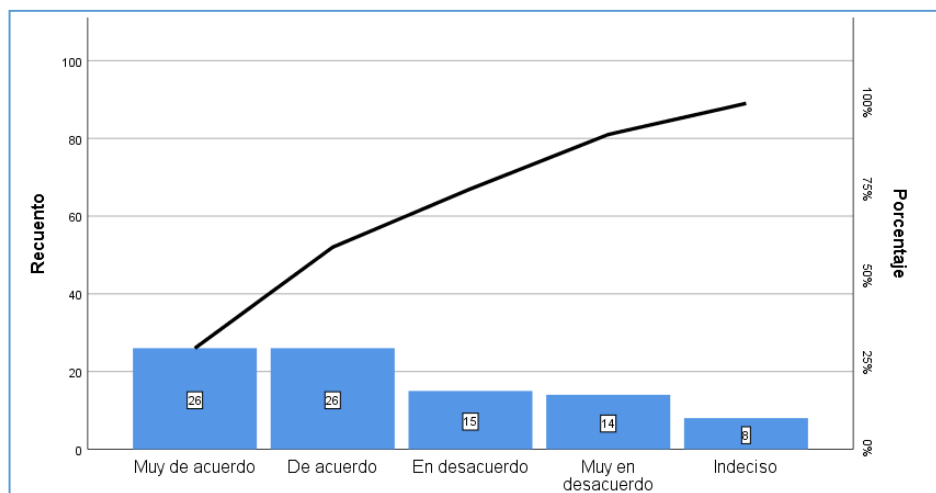
Se puede decir que el 30,3% de los pacientes se encuentran muy de acuerdo con el interés de los enfermeros acerca de su estado de salud, generando confianza en la comunicación entre paciente y enfermero, mientras que un 5,6% mencionaron encontrarse indecisos acerca del interés ya que en situaciones han sido atendidos de manera adecuada, pero en otras los han dejado de lado.

**TABLA N° 16**  
**¿EL TIEMPO QUE UD., ESPERA PARA SER ATENDIDO POR LA ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA ES ADECUADO?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	14	15,7
En desacuerdo	15	16,9
Indeciso	8	9,0
De acuerdo	26	29,2
Muy de acuerdo	26	29,2
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 16**  
**¿EL TIEMPO QUE UD., ESPERA PARA SER ATENDIDO POR LA ENFERMERA (O) DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA ES ADECUADO?**



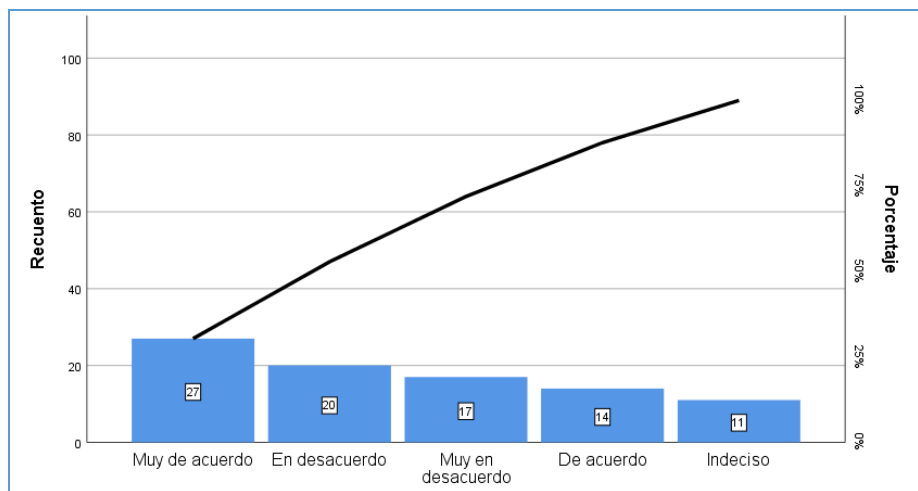
Se puede decir que el 29,2% de los pacientes se encuentran muy de acuerdo en cuanto al tiempo de espera para ser atendido en el servicio de traumatología, mientras que un 9% de ellos se encuentra indeciso acerca del tiempo de espera.

**TABLA N° 17**  
**¿CÓMO SE SIENTE USTED CON LOS TRÁMITES HECHOS POR LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, PARA RECIBIR LA ATENCIÓN?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	17	19,1
En desacuerdo	20	22,5
Indeciso	11	12,4
De acuerdo	14	15,7
Muy de acuerdo	27	30,3
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 17**  
**¿CÓMO SE SIENTE USTED CON LOS TRÁMITES HECHOS POR LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, PARA RECIBIR LA ATENCIÓN?**



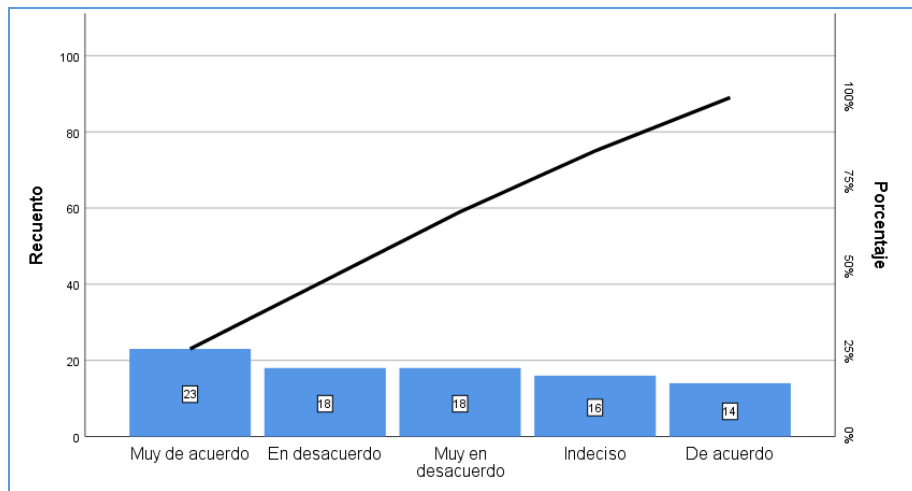
Se puede decir que el 30,3% de los pacientes se encuentran muy de acuerdo con los tramites que son necesarios para su atención del servicio de traumatología, mientras que un 12,4% indican estar indecisos ya que consideran en algunos casos que son excesivos los tramites.

**TABLA N° 18**  
**CONSIDERA USTED QUE, DURANTE LA ATENCIÓN DE**  
**ENFERMERÍA, ¿LA O ÉL ENFERMERO DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA LE TRANSMITE CONFIANZA Y SEGURIDAD?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	18	20,2
En desacuerdo	18	20,2
Indeciso	16	18,0
De acuerdo	14	15,7
Muy de acuerdo	23	25,8
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 18**  
**CONSIDERA USTED QUE, DURANTE LA ATENCIÓN DE**  
**ENFERMERÍA, ¿LA O ÉL ENFERMERO DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA LE TRANSMITE CONFIANZA Y SEGURIDAD?**



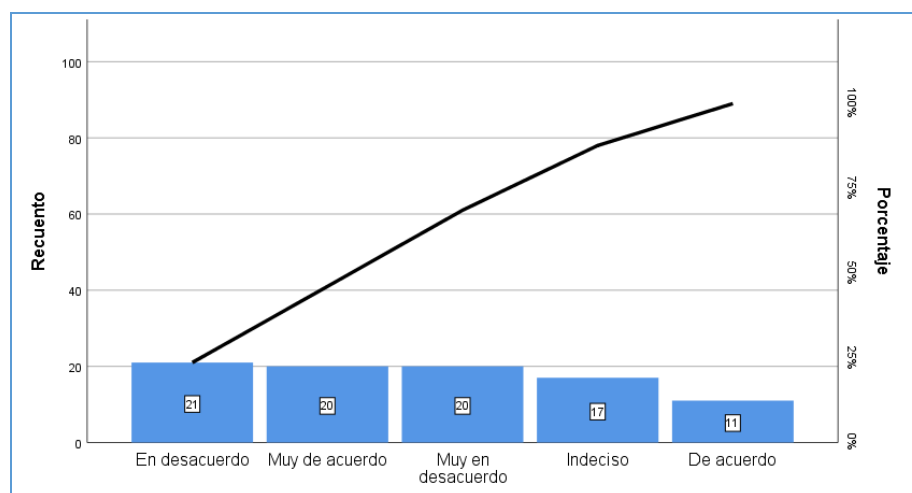
Se puede decir que el 25,8% de los pacientes se encuentran muy de acuerdo con el trato confiable y seguro que ofrecen los enfermeros del servicio de traumatología, provocando una mayor libertad de expresión por parte de los pacientes, mientras que un 20,2% mencionan estar en total desacuerdo con lo que se transmite.

**TABLA Nº 19**  
**CONSIDERA QUE, DURANTE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA,**  
**¿LA ENFERMERA O ENFERMERO DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA LE HACE LA ATENCIÓN COMPLETA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	20	22,5
En desacuerdo	21	23,6
Indeciso	17	19,1
De acuerdo	11	12,4
Muy de acuerdo	20	22,5
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 19**  
**CONSIDERA QUE, DURANTE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA, ¿LA**  
**ENFERMERA O ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA**  
**LE HACE LA ATENCIÓN COMPLETA?**



Se puede decir que el 23,6% de los pacientes están en desacuerdo con la atención de los enfermeros del servicio de traumatología ya que no se realiza de manera completa, mientras que un 22,5% mencionan estar muy de acuerdo con la realización de la atención completa por parte de los enfermeros.

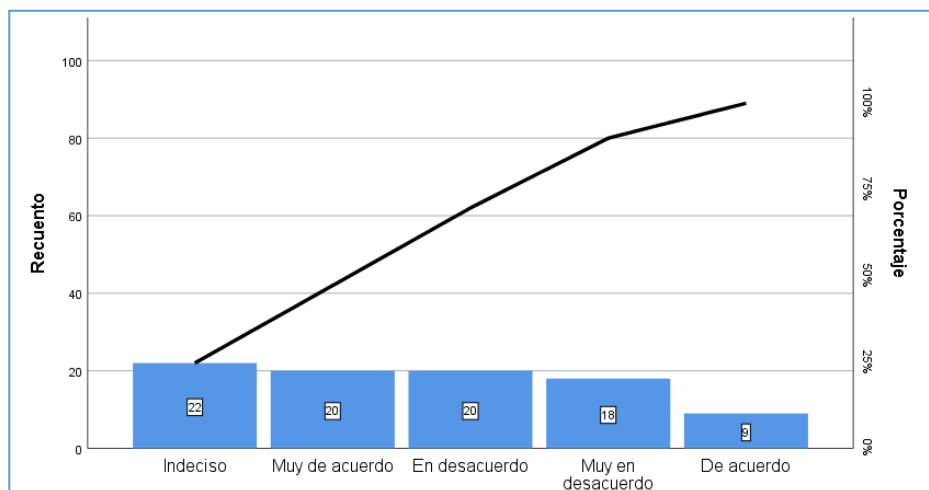


**TABLA Nº 20**  
**¿SI LE DAN INDICACIONES MÉDICAS, ESTAS SON EXPLICADAS POR LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA EN FORMA CLARA PARA UD?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	18	20,2
En desacuerdo	20	22,5
Indeciso	22	24,7
De acuerdo	9	10,1
Muy de acuerdo	20	22,5
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 20**  
**¿SI LE DAN INDICACIONES MÉDICAS, ESTAS SON EXPLICADAS POR LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA EN FORMA CLARA PARA UD?**



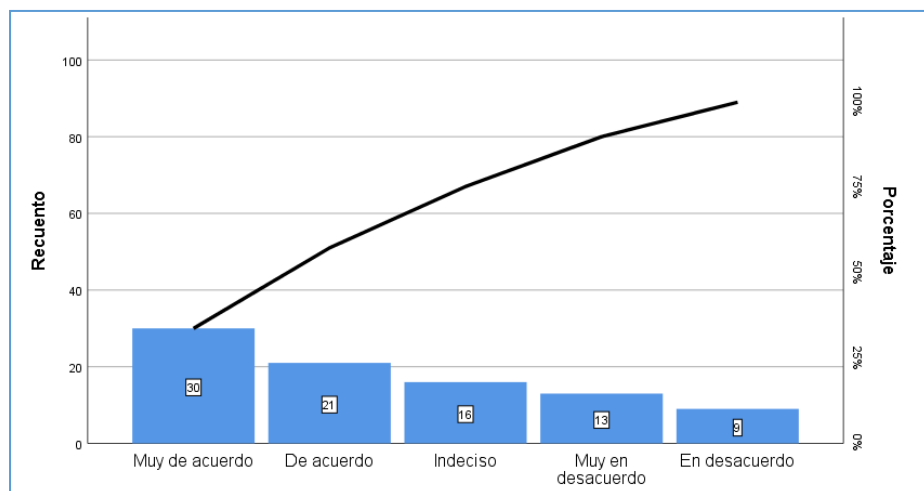
Se puede decir que el 22,5% de los pacientes están muy de acuerdo con las explicaciones del enfermero hacia las indicaciones médicas brindadas por el doctor del servicio de traumatología, mientras que un 20,2% dijeron estar muy en desacuerdo con las explicaciones.

**TABLA N° 21**  
**¿LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA QUE LE ATIENDE LE EXPLICA LOS CUIDADOS A SEGUIR EN SU CASA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	13	14,6
En desacuerdo	9	10,1
Indeciso	16	18,0
De acuerdo	21	23,6
Muy de acuerdo	30	33,7
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 21**  
**¿LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA QUE LE ATIENDE LE EXPLICA LOS CUIDADOS A SEGUIR EN SU CASA?**



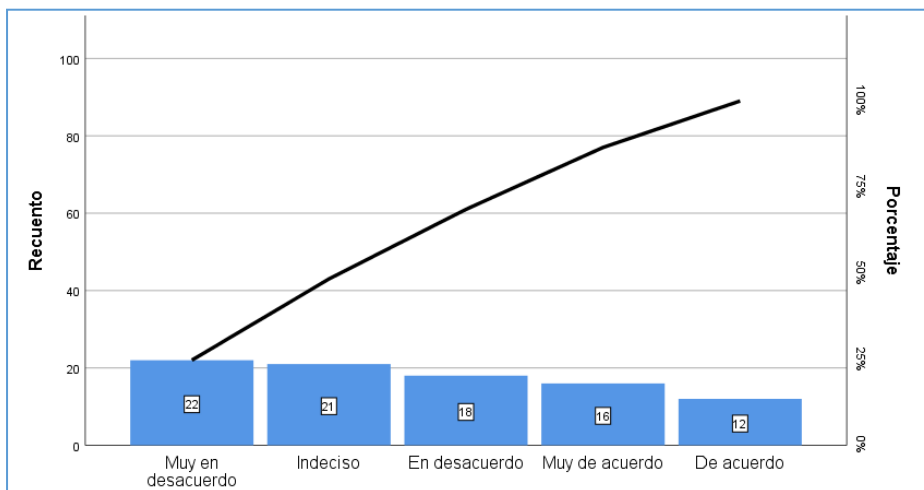
Se puede decir que un 57,3 % de los pacientes están muy de acuerdo y de acuerdo con la aceptación de que los enfermeros le explican los cuidados a seguir en casa para su tratamiento sin embargo un 14,6 % indica que no recibe ninguna explicación por parte de ellos.

**TABLA N° 22**  
**¿LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA**  
**RESPETA SUS CREENCIAS EN RELACIÓN A SU ENFERMEDAD Y SU**  
**CURACIÓN?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	22	24,7
En desacuerdo	18	20,2
Indeciso	21	23,6
De acuerdo	12	13,5
Muy de acuerdo	16	18,0
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 22**  
**¿LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA**  
**RESPETA SUS CREENCIAS EN RELACIÓN A SU ENFERMEDAD Y SU**  
**CURACIÓN?**



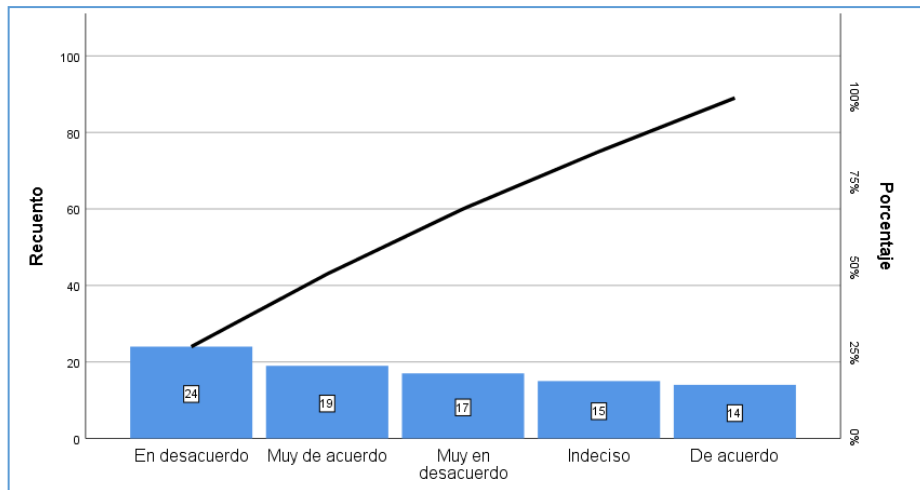
Se puede decir que el 31,5 % asegura que el enfermero respeta sus creencias en relación a su enfermedad y su curación sin embargo existe un 44,9 % significativo que mencionan que el enfermero no las respeta.

**TABLA N° 23**  
**¿CONSIDERA QUE LA ATENCIÓN QUE USTED RECIBE DE LAS O**  
**LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, MEJORA**  
**SU ESTADO DE ÁNIMO?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	17	19,1
En desacuerdo	24	27,0
Indeciso	15	16,9
De acuerdo	14	15,7
Muy de acuerdo	19	21,3
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 23**  
**¿CONSIDERA QUE LA ATENCIÓN QUE USTED RECIBE DE LAS O**  
**LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, MEJORA**  
**SU ESTADO DE ÁNIMO?**



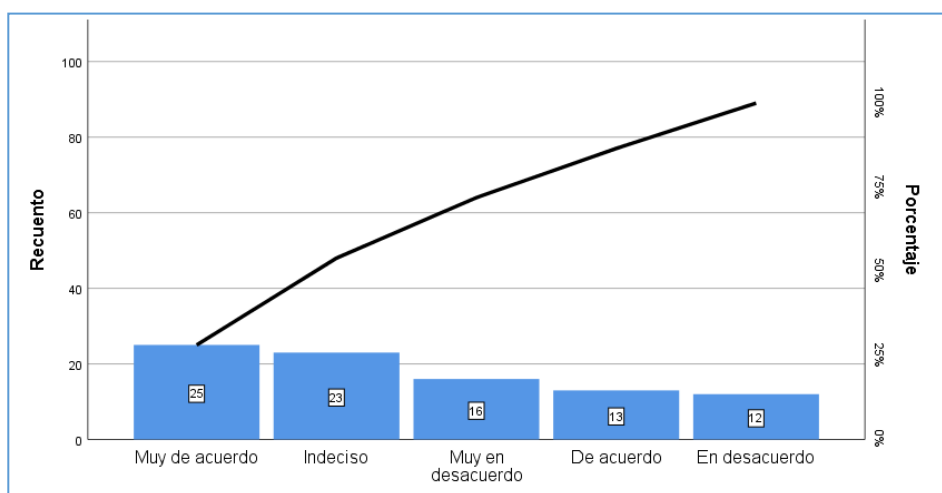
Se puede decir que el 21,3% de pacientes están muy de acuerdo con la atención del enfermero que influye en su estado anímico de manera positiva mientras que un 19,1 % a percibido daños su estado anímico.

**TABLA N° 24**  
**¿CONSIDERA QUE DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA QUE USTED RECIBE POR PARTE DE LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED COMPRENDE Y ENTIENDE SU ENFERMEDAD?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	16	18,0
En desacuerdo	12	13,5
Indeciso	23	25,8
De acuerdo	13	14,6
Muy de acuerdo	25	28,1
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 24**  
**¿CONSIDERA QUE DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA QUE USTED RECIBE POR PARTE DE LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED COMPRENDE Y ENTIENDE SU ENFERMEDAD?**



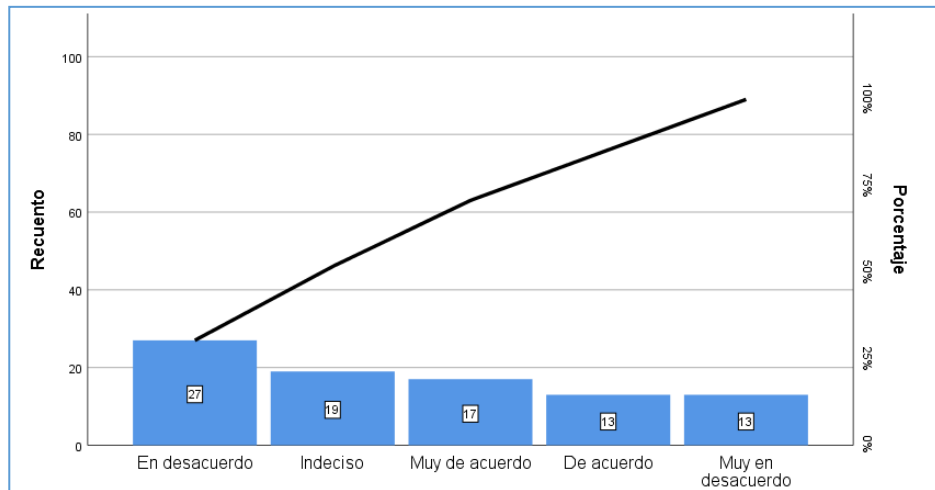
Se puede decir que un 42,7% considera estar muy de acuerdo con la atención que recibe de parte de los enfermeros ya que explican de manera adecuado logrando que los pacientes comprendan su situación, mientras que un 18% no está de acuerdo con la atención recibida.

**TABLA N° 25**  
**¿CONSIDERA QUE DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA**  
**QUE USTED RECIBE POR PARTE DE LAS O LOS ENFERMEROS,**  
**HARÁ CAMBIAR SU ESTILO DE VIDA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	13	14,6
En desacuerdo	27	30,3
Indeciso	19	21,3
De acuerdo	13	14,6
Muy de acuerdo	17	19,1
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 25**  
**¿CONSIDERA QUE DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA**  
**QUE USTED RECIBE POR PARTE DE LAS O LOS ENFERMEROS,**  
**HARÁ CAMBIAR SU ESTILO DE VIDA?**



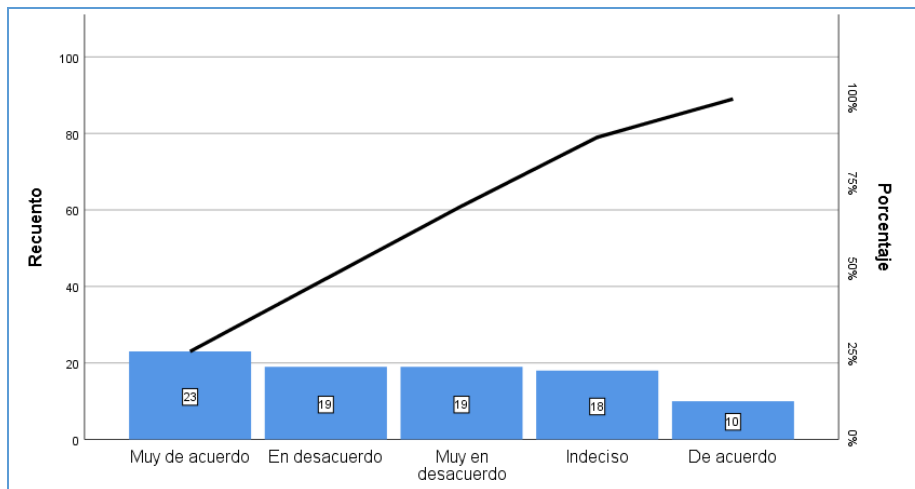
Se puede decir que un 33,7% de los pacientes están de acuerdo con que la atención de los enfermeros influye en el estilo de vida que llevan para realizar cambios de manera positiva, un 21,3% no está seguro de realizar los cambios y un importante 44,9% no los cambiará.

**TABLA Nº 26**  
**¿EL HORARIO DE ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN DE LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, LE PARECE ADECUADO?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	19	21,3
En desacuerdo	19	21,3
Indeciso	18	20,2
De acuerdo	10	11,2
Muy de acuerdo	23	25,8
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 26**  
**¿EL HORARIO DE ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN DE LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, LE PARECE ADECUADO?**



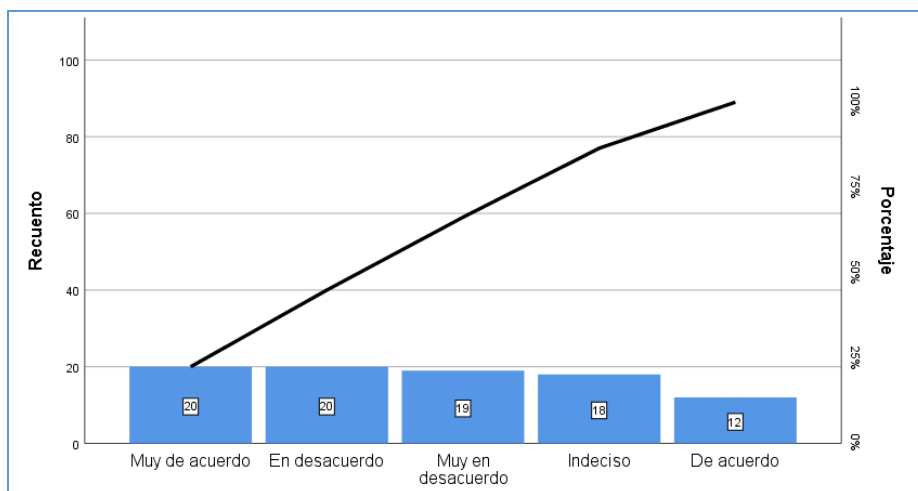
Se puede decir que un 37% de pacientes del servicio de traumatología consideran que se tiene un horario adecuado, pero un 42,6% cree que no es el adecuado.

**TABLA Nº 27**  
**¿LE PARECEN CÓMODOS LOS AMBIENTES DE HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	19	21,3
En desacuerdo	20	22,5
Indeciso	18	20,2
De acuerdo	12	13,5
Muy de acuerdo	20	22,5
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 27**  
**¿LE PARECEN CÓMODOS LOS AMBIENTES DE HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA?**



Se puede decir que un 36% de pacientes les parece cómodo los ambientes de hospitalización del servicio de traumatología, sin embargo, un 43,8 % creen que no son los adecuados.

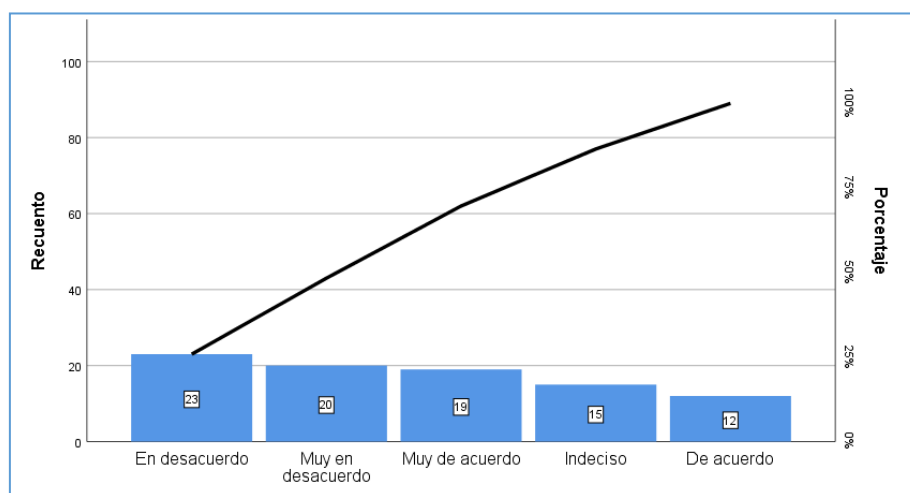


**TABLA Nº 28**  
**¿EL AMBIENTE DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DONDE USTED SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO, SE ENCUENTRA LIMPIO?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	20	22,5
En desacuerdo	23	25,8
Indeciso	15	16,9
De acuerdo	12	13,5
Muy de acuerdo	19	21,3
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO Nº 28**  
**¿EL AMBIENTE DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DONDE USTED SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO, SE ENCUENTRA LIMPIO?**



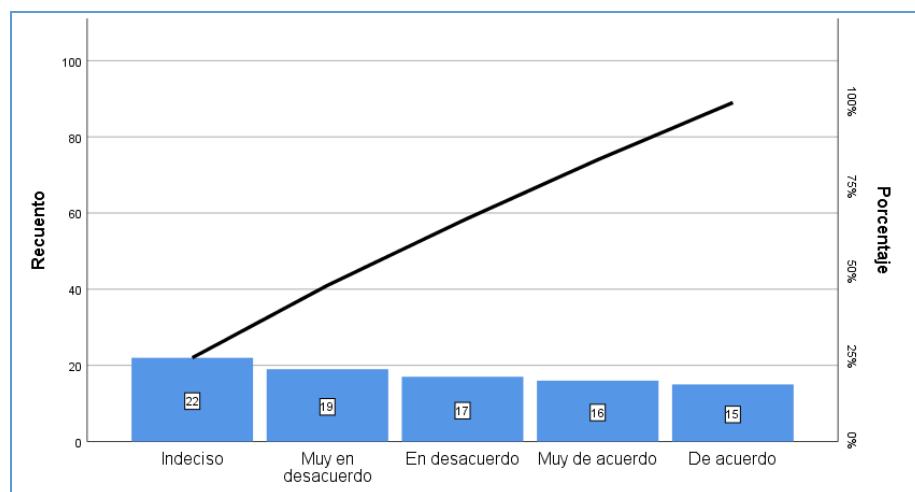
Se puede decir que un 34,8% los pacientes indican que el ambiente del servicio de traumatología dónde se encuentran hospitalizados está limpio y el 22,5 % indica que el ambiente está sucio.

**TABLA N° 29**  
**¿DURANTE SU ATENCIÓN, LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA RESPETA SU PRIVACIDAD?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	19	21,3
En desacuerdo	17	19,1
Indeciso	22	24,7
De acuerdo	15	16,9
Muy de acuerdo	16	18,0
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 29**  
**¿DURANTE SU ATENCIÓN, LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA RESPETA SU PRIVACIDAD?**



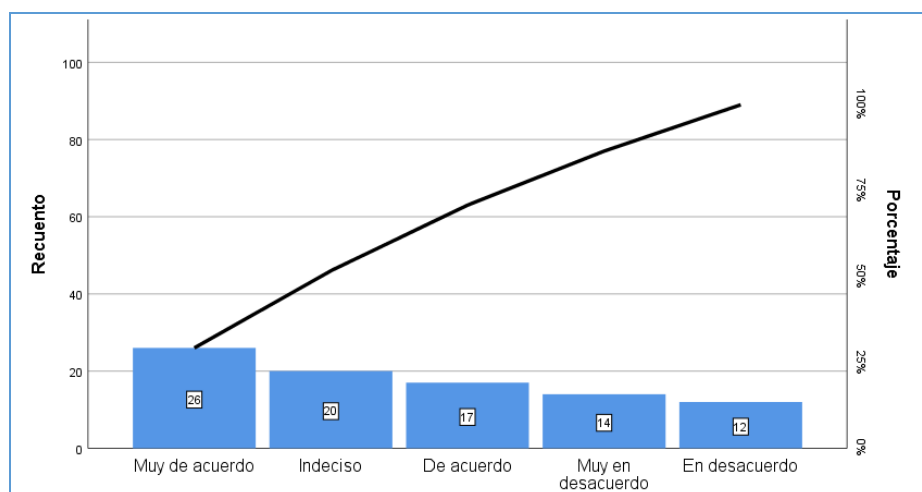
Se puede decir que un 34,9% de los pacientes aseguran que los enfermeros respetan su privacidad y un 21,3% precisan que no la respetan.

**TABLA N° 30**  
**¿EN TÉRMINOS GENERALES ¿UD., SIENTE QUE LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA LE AYUDA A RESOLVER ALGÚN PROBLEMA QUE SUCEDA DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	14	15,7
En desacuerdo	12	13,5
Indeciso	20	22,5
De acuerdo	17	19,1
Muy de acuerdo	26	29,2
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 30**  
**¿EN TÉRMINOS GENERALES ¿UD., SIENTE QUE LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA LE AYUDA A RESOLVER ALGÚN PROBLEMA QUE SUCEDA DURANTE SU HOSPITALIZACIÓN?**



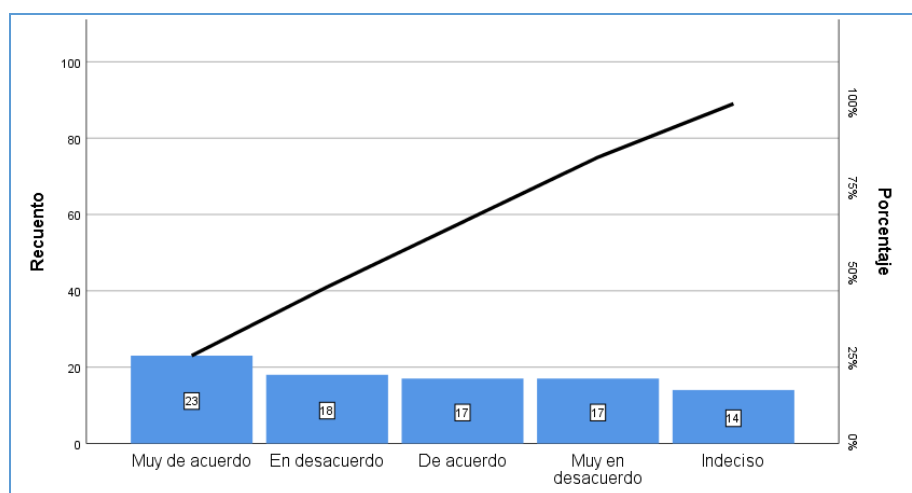
Se puede decir que el 38,3% de los enfermeros ayudan a resolver los problemas ocurridos durante su hospitalización un 22,5% cree que no es siempre y un 29,2% indican que no lo resuelven.

**TABLA N° 31**  
**¿EN TÉRMINOS GENERALES ¿UD., SE SIENTE SATISFECHO CON LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy en desacuerdo	17	19,1
En desacuerdo	18	20,2
Indeciso	14	15,7
De acuerdo	17	19,1
Muy de acuerdo	23	25,8
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 31**  
**¿EN TÉRMINOS GENERALES ¿UD., SE SIENTE SATISFECHO CON LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA?**



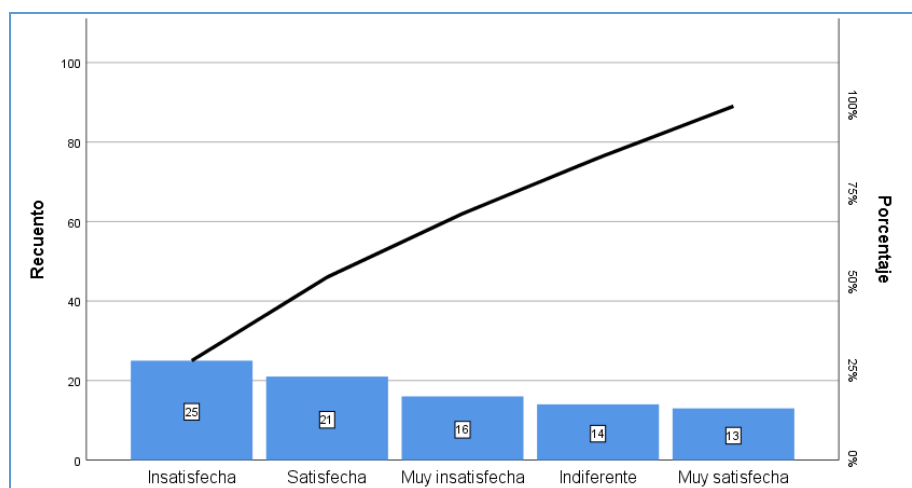
Se puede decir que el 44,9% se encuentran muy de acuerdo con la atención del servicio de traumatología, mientras que un 19,1% están en total desacuerdo con la atención recibida.

**TABLA N° 32**  
**¿EN CUANTO AL RESPETO QUE LE BRINDAN LAS O LOS ENFERMEROS DURANTE SU PERMANENCIA COMO PACIENTE HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE ENCUENTRA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	16	18,0
Insatisfecha	25	28,1
Indiferente	14	15,7
Satisfecha	21	23,6
Muy satisfecha	13	14,6
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 32**  
**¿EN CUANTO AL RESPETO QUE LE BRINDAN LAS O LOS ENFERMEROS DURANTE SU PERMANENCIA COMO PACIENTE HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE ENCUENTRA?**



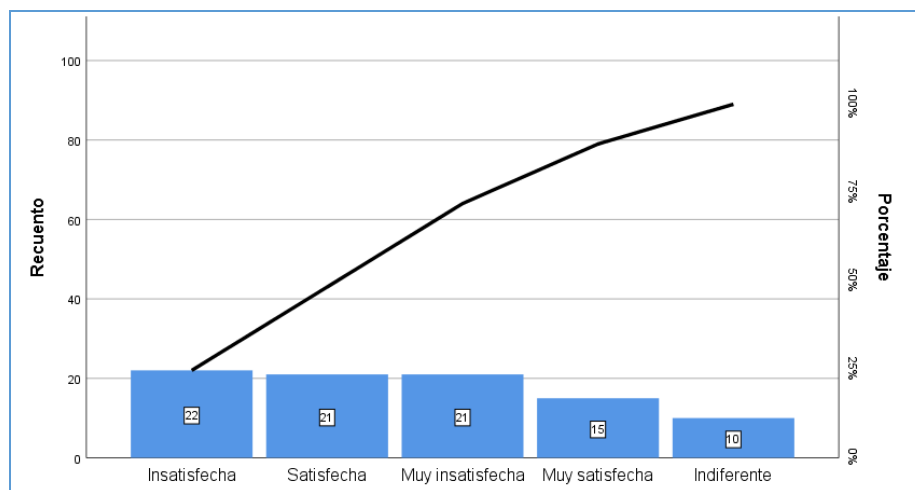
Se puede decir que un 38,2% de los pacientes están satisfechos con el respeto que le brindan los enfermeros durante su permanencia como paciente hospitalizado y en 18% están muy desacuerdo.

**TABLA N° 33**  
**¿EN CUANTO A LA EXPLICACIÓN QUE LE DAN LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA SOBRE EL EXAMEN O PROCEDIMIENTOS QUE LE REALIZAN, USTED SE ENCUENTRA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	21	23,6
Insatisfecha	22	24,7
Indiferente	10	11,2
Satisfecha	21	23,6
Muy satisfecha	15	16,9
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 33**  
**¿EN CUANTO A LA EXPLICACIÓN QUE LE DAN LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA SOBRE EL EXAMEN O PROCEDIMIENTOS QUE LE REALIZAN, USTED SE ENCUENTRA?**



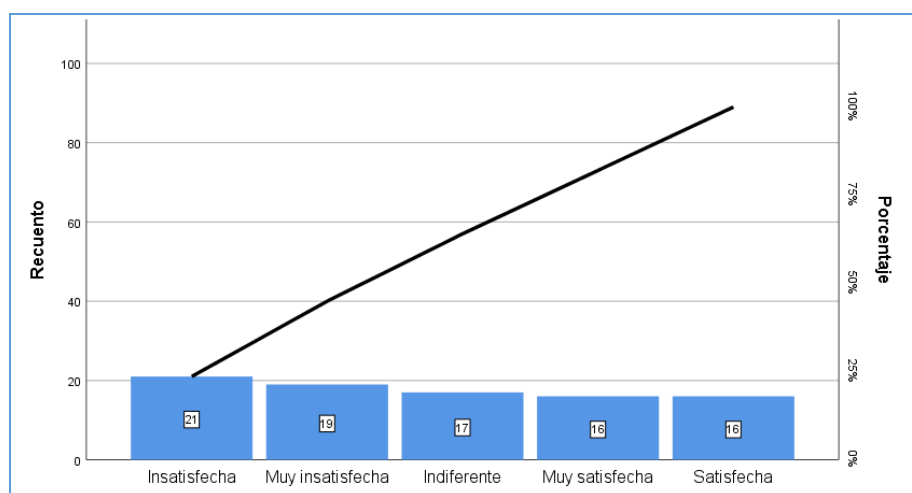
Se puede decir que el 50,5 % se encuentra satisfecho una explicación que le dan los enfermeros examen o procedimientos que le realizan y un 23,6% está muy en desacuerdo con la explicación dada.

**TABLA N° 34**  
**¿EN CUANTO AL TRATO AMABLE Y CORTÉS QUE LE BRINDAN LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE ENCUENTRA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	19	21,3
Insatisfecha	21	23,6
Indiferente	17	19,1
Satisfecha	16	18,0
Muy satisfecha	16	18,0
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 34**  
**¿EN CUANTO AL TRATO AMABLE Y CORTÉS QUE LE BRINDAN LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE ENCUENTRA?**



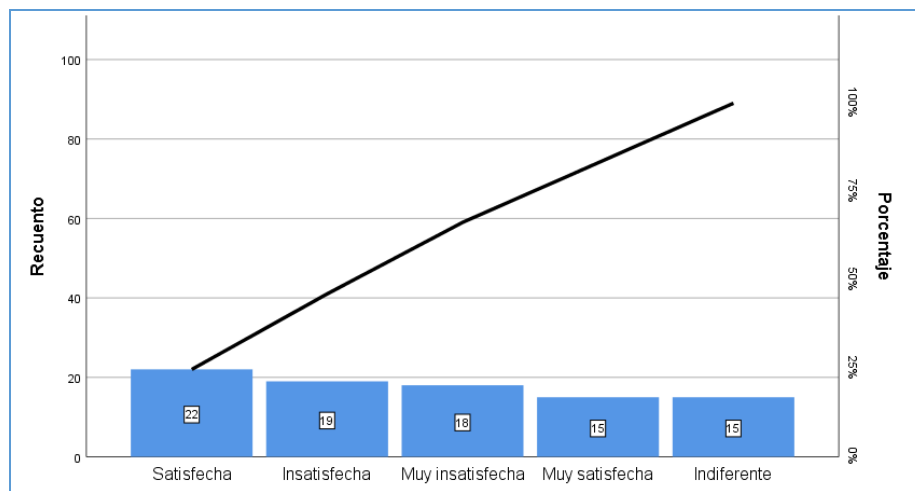
Se puede decir que el 36% de pacientes reciben un trato amable y cortés por parte de los enfermeros por lo cual se encuentran satisfechos, pero un 21,3% no percibe un trato de esa naturaleza por lo cual no están satisfechos.

**TABLA N° 35**  
**¿EN CUANTO A LA EXPLICACIÓN QUE LE BRIDAN LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD, ¿USTED SE ENCUENTRA?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	18	20,2
Insatisfecha	19	21,3
Indiferente	15	16,9
Satisfecha	22	24,7
Muy satisfecha	15	16,9
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 35**  
**¿EN CUANTO A LA EXPLICACIÓN QUE LE BRIDAN LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, SOBRE SU PROBLEMA DE SALUD, ¿USTED SE ENCUENTRA?**



Se puede decir que un 41,6% se encuentran satisfechos con la explicación que le brindan los enfermeros del servicio de traumatología sobre su problema de salud, sin embargo 20,2% está muy insatisfecho al respecto.

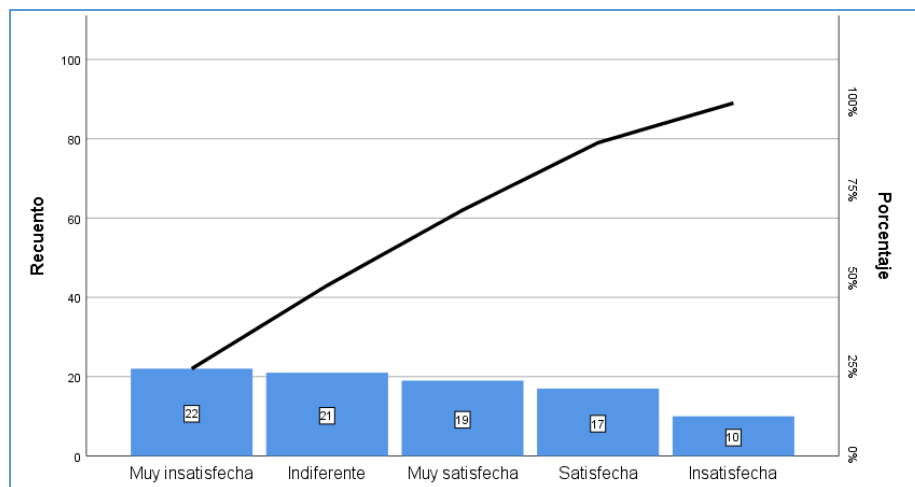


**TABLA N° 36**  
**¿EN CUANTO AL INTERÉS SOBRE SU ESTADO DE SALUD QUE MUESTRA EL O LA ENFERMERA QUE LE ATIENDE, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	22	24,7
Insatisfecha	10	11,2
Indiferente	21	23,6
Satisfecha	17	19,1
Muy satisfecha	19	21,3
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 36**  
**¿EN CUANTO AL INTERÉS SOBRE SU ESTADO DE SALUD QUE MUESTRA EL O LA ENFERMERA QUE LE ATIENDE, USTED SE SIENTE?**



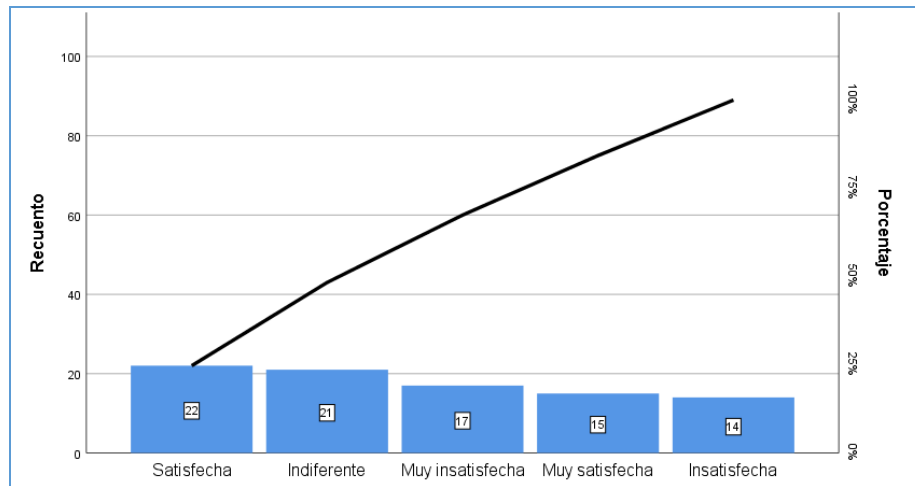
Se puede decir que los pacientes en un 21,3% está muy satisfechos con el interés que muestra los enfermeros sobre el estado de salud que tienen, un 24,7% indicó que no perciben ningún tipo de interés estado de salud por parte del personal médico.

**TABLA N° 37**  
**¿EN CUANTO AL TIEMPO QUE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR UN O UNA ENFERMERA, EN SU CONDICIÓN DE HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, ¿USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	17	19,1
Insatisfecha	14	15,7
Indiferente	21	23,6
Satisfecha	22	24,7
Muy satisfecha	15	16,9
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 37**  
**¿EN CUANTO AL TIEMPO QUE ESPERA PARA SER ATENDIDO POR UN O UNA ENFERMERA, EN SU CONDICIÓN DE HOSPITALIZADO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, ¿USTED SE SIENTE?**



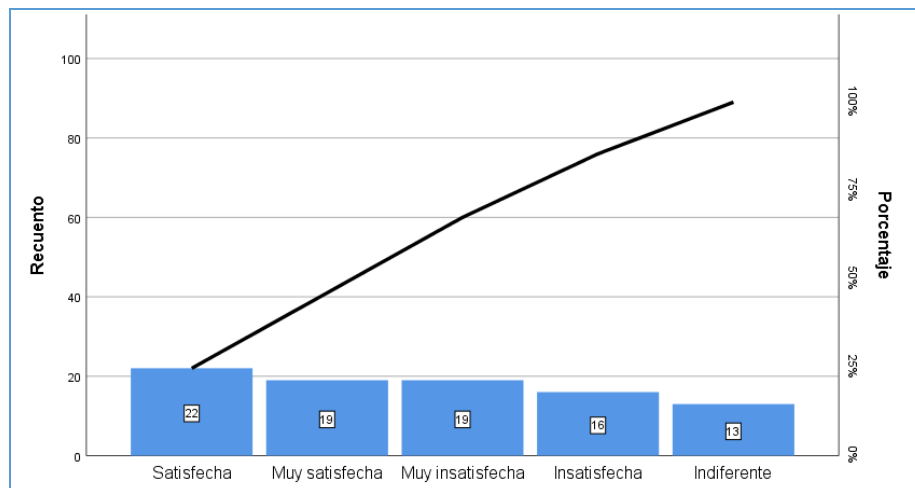
Se puede decir que el 41,8% de los pacientes muestran satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido por una enfermera dentro de su hospitalización en el servicio de traumatología, pero un 19,1 % está insatisfecho con ese tiempo.

**TABLA N° 38**  
**¿EN CUANTO AL TIEMPO QUE DURA LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	19	21,3
Insatisfecha	16	18,0
Indiferente	13	14,6
Satisfecha	22	24,7
Muy satisfecha	19	21,3
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 38**  
**¿EN CUANTO AL TIEMPO QUE DURA LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**



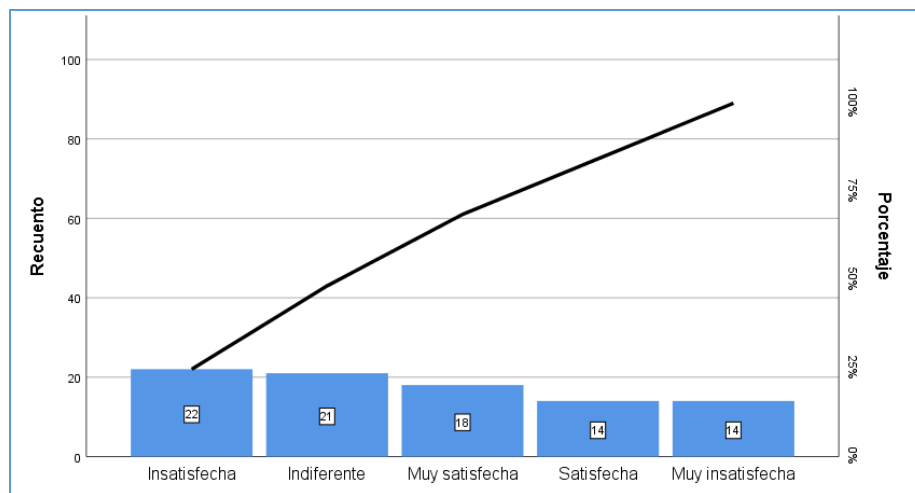
Se puede decir que el 46% de los pacientes muestran satisfacción con el tiempo que nos atiende la enfermera en el servicio de hospitalización un 14,6% está indeciso al respecto y 39,3% no está de acuerdo con el tiempo promedio de atención.

**TABLA N° 39**  
**¿CON LOS TRÁMITES QUE REALIZA PARA RECIBIR LA ATENCIÓN**  
**EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE**  
**SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	14	15,7
Insatisfecha	22	24,7
Indiferente	21	23,6
Satisfecha	14	15,7
Muy satisfecha	18	20,2
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 39**  
**¿CON LOS TRÁMITES QUE REALIZA PARA RECIBIR LA ATENCIÓN**  
**EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE**  
**SIENTE?**



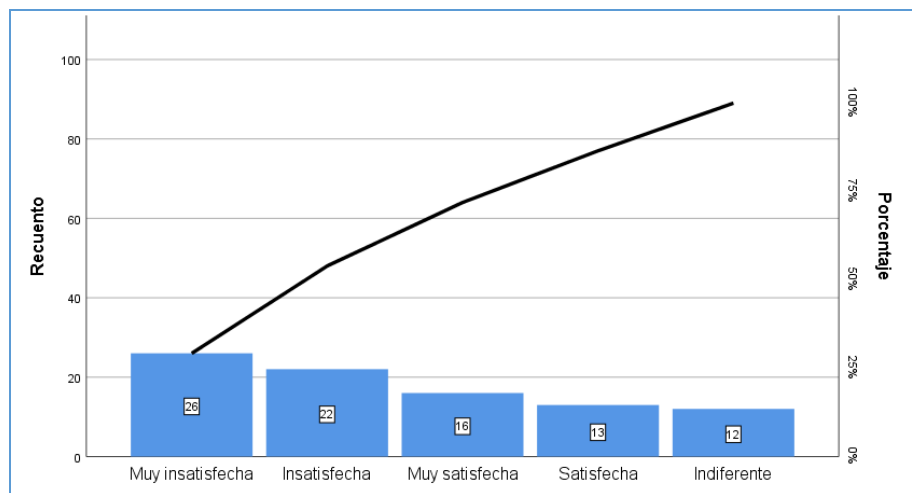
Se puede decir que el 35,9% de los pacientes están satisfechos con los trámites que realizan recibir la atención en enfermería un 40% no está satisfecho.

**TABLA N° 40**  
**¿EN CUANTO A LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE LE TRANSMITE LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	26	29,2
Insatisfecha	22	24,7
Indiferente	12	13,5
Satisfecha	13	14,6
Muy satisfecha	16	18,0
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 40**  
**¿EN CUANTO A LA SEGURIDAD Y CONFIANZA QUE LE TRANSMITE LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**



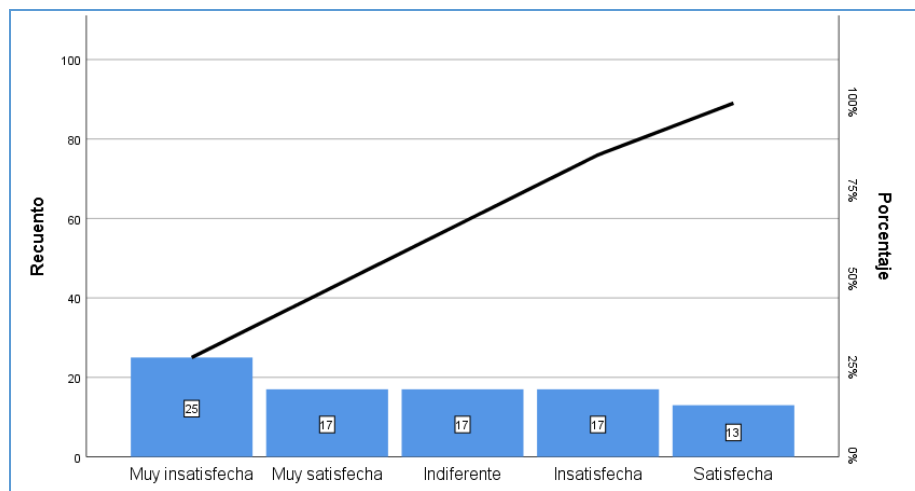
Se puede decir que el 32,6% de los pacientes están satisfechos con seguridad y confianza que les transmiten el enfermero en el servicio de traumatología la mientras que un 29,2% está muy en desacuerdo con las medidas.

**TABLA N° 41**  
**¿EN CUANTO A LOS EXÁMENES QUE LE REALIZA LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	25	28,1
Insatisfecha	17	19,1
Indiferente	17	19,1
Satisfecha	13	14,6
Muy satisfecha	17	19,1
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 41**  
**¿EN CUANTO A LOS EXÁMENES QUE LE REALIZA LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**



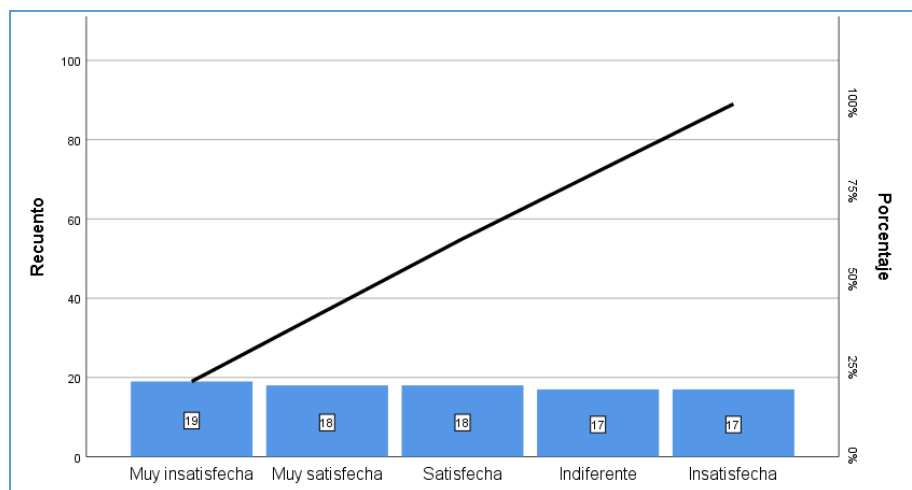
Se puede decir que el 33,7% de los pacientes están satisfechos con los exámenes que realiza el enfermero, sin embargo, un 28,1 % no lo están.

**TABLA N° 42**  
**¿EN CUANTO A SU TRATAMIENTO Y OTROS PROCEDIMIENTOS REALIZADO POR LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	19	21,3
Insatisfecha	17	19,1
Indiferente	17	19,1
Satisfecha	18	20,2
Muy satisfecha	18	20,2
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 42**  
**¿EN CUANTO A SU TRATAMIENTO Y OTROS PROCEDIMIENTOS REALIZADO POR LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**



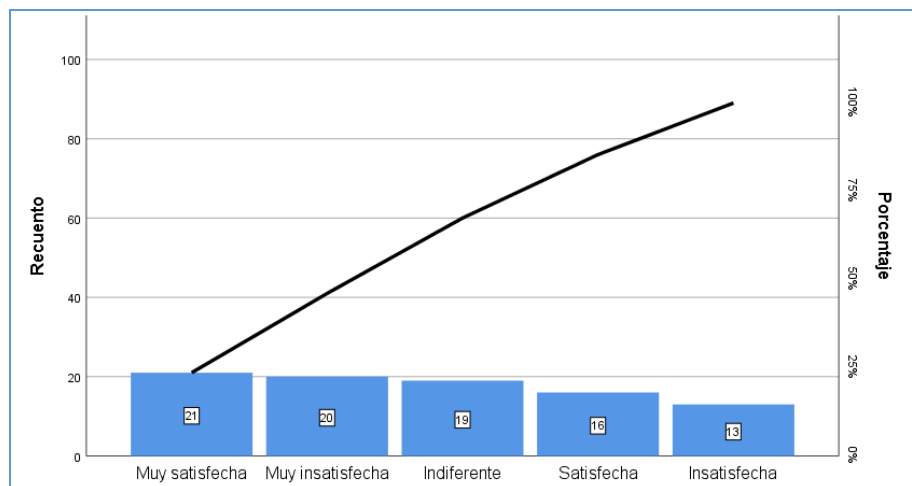
Se puede decir que un 40,4% de los pacientes están muy satisfechos con el tratamiento y otros procedimientos realizados por el enfermero mientras que un 21,3 % no lo está.

**TABLA N° 43**  
**¿EN CUANTO A LOS CUIDADOS QUE LE EXPLICA EL O LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, QUE DEBERÍA SEGUIR EN CASA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	20	22,5
Insatisfecha	13	14,6
Indiferente	19	21,3
Satisfecha	16	18,0
Muy satisfecha	21	23,6
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 43**  
**¿EN CUANTO A LOS CUIDADOS QUE LE EXPLICA EL O LA ENFERMERA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, QUE DEBERÍA SEGUIR EN CASA, USTED SE SIENTE?**



Se puede decir que un 41,6% de los pacientes están muy satisfecho con los cuidados que le explica el enfermero que debería seguir en casa sin embargo un 22,5 % quieren que la explicación no es adecuada.

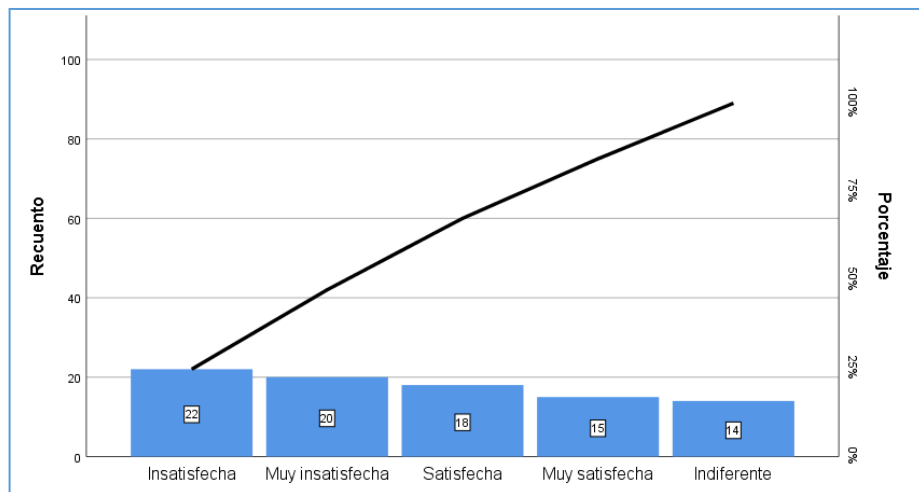


**TABLA N° 44**  
**¿EN CUANTO AL RESPETO SOBRE SUS CREENCIAS EN RELACIÓN A SU ENFERMEDAD Y SU CURACIÓN POR LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	20	22,5
Insatisfecha	22	24,7
Indiferente	14	15,7
Satisfecha	18	20,2
Muy satisfecha	15	16,9
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 44**  
**¿EN CUANTO AL RESPETO SOBRE SUS CREENCIAS EN RELACIÓN A SU ENFERMEDAD Y SU CURACIÓN POR LA O EL ENFERMERO DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**



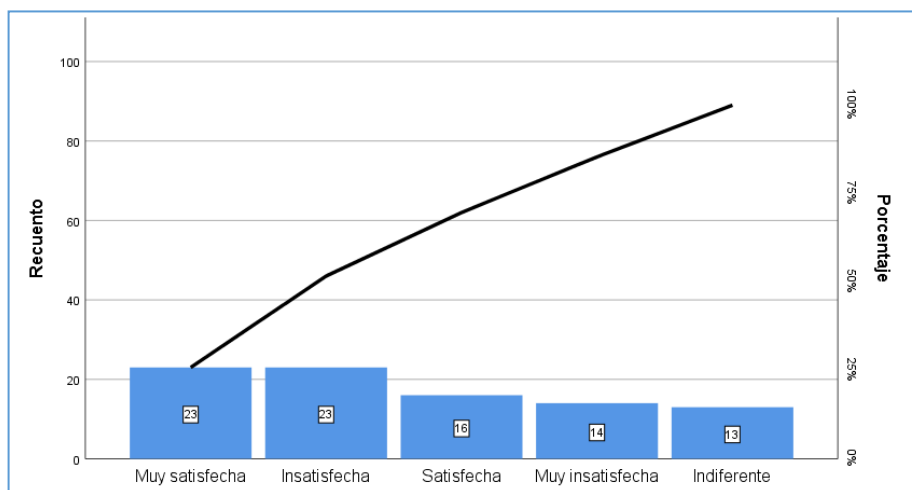
Se puede decir que un 37,1% de los pacientes están muy satisfechos con el respeto hacia sus creencias con relación a su enfermedad y su curación por parte de los enfermeros un 22,5% no estaba muy de acuerdo con el respeto que éstos les dan.

**TABLA N° 45**  
**¿EN CUANTO A LA MEJORÍA DE SU SALUD Y ESTADO DE ÁNIMO**  
**DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	14	15,7
Insatisfecha	23	25,8
Indiferente	13	14,6
Satisfecha	16	18,0
Muy satisfecha	23	25,8
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 45**  
**¿EN CUANTO A LA MEJORÍA DE SU SALUD Y ESTADO DE ÁNIMO**  
**DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**



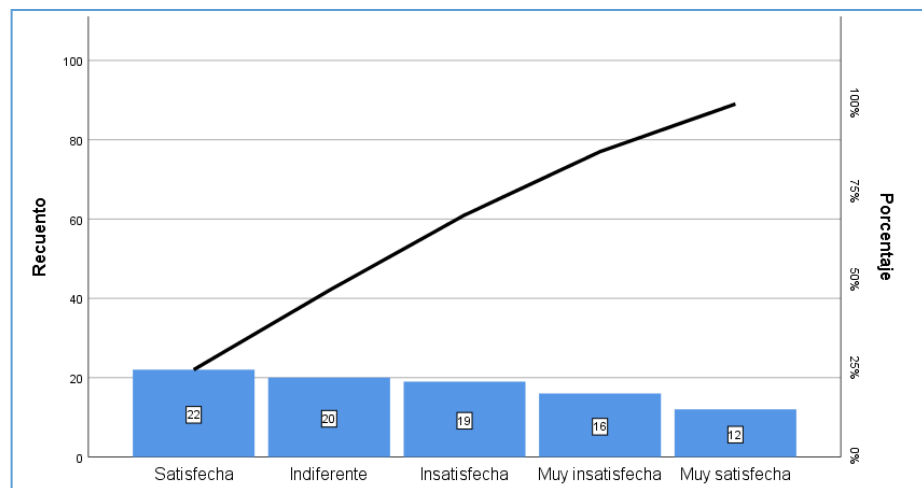
Se puede decir que el 43,8% de los pacientes se sienten satisfechos con la mejoría de la salud y estado de ánimo gracias a los cuidados que les brinda los enfermeros un 15,7% indican que no han notado alguna mejoría ni en su salud ni en su estado anímico después de la atención de la enfermera.

**TABLA N° 46**  
**¿EN CUANTO A LA COMPRESIÓN Y ENTENDIMIENTO DE SU ENFERMEDAD DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	16	18,0
Insatisfecha	19	21,3
Indiferente	20	22,5
Satisfecha	22	24,7
Muy satisfecha	12	13,5
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 46**  
**¿EN CUANTO A LA COMPRESIÓN Y ENTENDIMIENTO DE SU ENFERMEDAD DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**



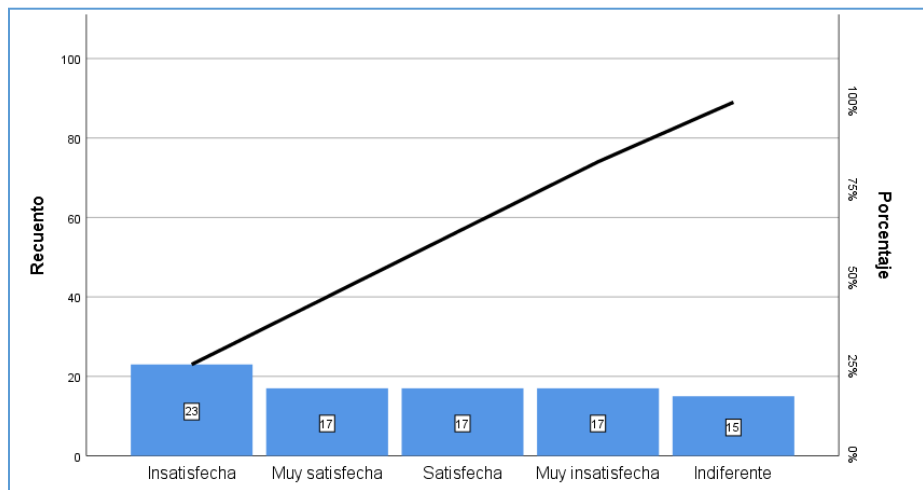
Se puede decir que un 38,2% de los pacientes se sienten satisfechos con la comprensión y entendimiento dado por su enfermera, pero un 18% se sienten incomprendidos por estos.

**TABLA N° 47**  
**¿EN CUANTO AL CAMBIO DE SUS ESTILOS DE VIDA, DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, ¿COMO SE SIENTE USTED?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	17	19,1
Insatisfecha	23	25,8
Indiferente	15	16,9
Satisfecha	17	19,1
Muy satisfecha	17	19,1
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 47**  
**¿EN CUANTO AL CAMBIO DE SUS ESTILOS DE VIDA, DESPUÉS DE LA ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, ¿COMO SE SIENTE USTED?**



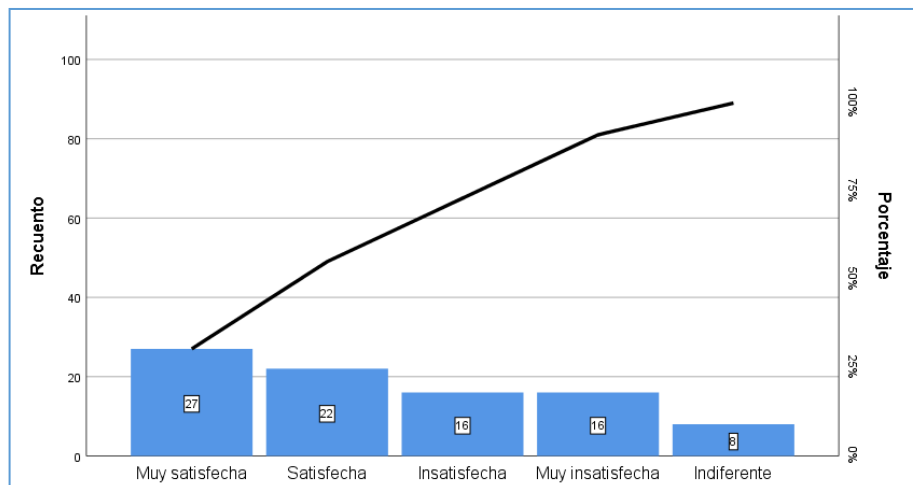
Se puede decir que un 38,2% de los pacientes se encuentran satisfechos con los cambios que realizaron en su estilo de vida, pero un 19,1% sienten que estos cambios no son adecuados para ellos.

**TABLA N° 48**  
**¿EN CUANTO AL HORARIO DE ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN**  
**DE LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA,**  
**USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	16	18,0
Insatisfecha	16	18,0
Indiferente	8	9,0
Satisfecha	22	24,7
Muy satisfecha	27	30,3
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 48**  
**¿EN CUANTO AL HORARIO DE ATENCIÓN EN HOSPITALIZACIÓN**  
**DE LAS O LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA,**  
**USTED SE SIENTE?**



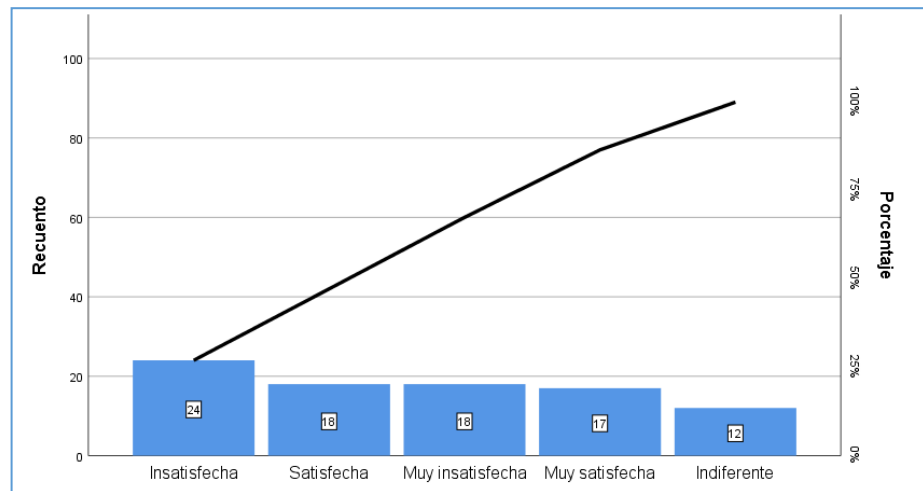
Se puede decir que un 74% de los pacientes están satisfechos con el horario de atención en la hospitalización que les dan los enfermeros del servicio de traumatología, pero un 18% está muy en desacuerdo con este horario.

**TABLA N° 49**  
**¿EN CUANTO A LA COMODIDAD DE LOS AMBIENTES DE HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	18	20,2
Insatisfecha	24	27,0
Indiferente	12	13,5
Satisfecha	18	20,2
Muy satisfecha	17	19,1
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 49**  
**¿EN CUANTO A LA COMODIDAD DE LOS AMBIENTES DE HOSPITALIZACIÓN DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA, USTED SE SIENTE?**



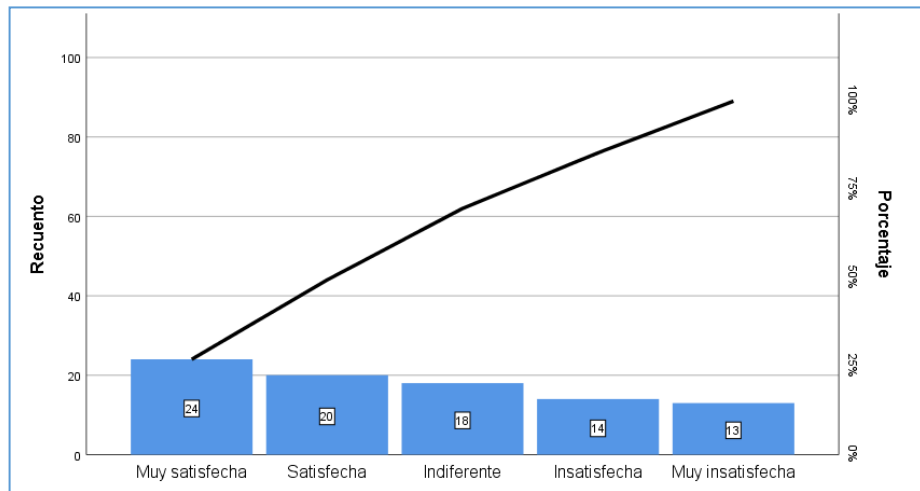
Se puede decir que un 39,3% de los pacientes están satisfechos con la comodidad de los ambientes de hospitalización del servicio de traumatología del hospital nacional Cayetano Heredia sin embargo existe un 20,2% que no siente satisfecho con la comodidad de los ambientes.

**TABLA N° 50**  
**¿EN CUANTO A LA LIMPIEZA DEL AMBIENTE DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA DONDE USTED SE ENCUENTRA**  
**HOSPITALIZADO, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	13	14,6
Insatisfecha	14	15,7
Indiferente	18	20,2
Satisfecha	20	22,5
Muy satisfecha	24	27,0
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 50**  
**¿EN CUANTO A LA LIMPIEZA DEL AMBIENTE DEL SERVICIO DE**  
**TRAUMATOLOGÍA DONDE USTED SE ENCUENTRA**  
**HOSPITALIZADO, USTED SE SIENTE?**



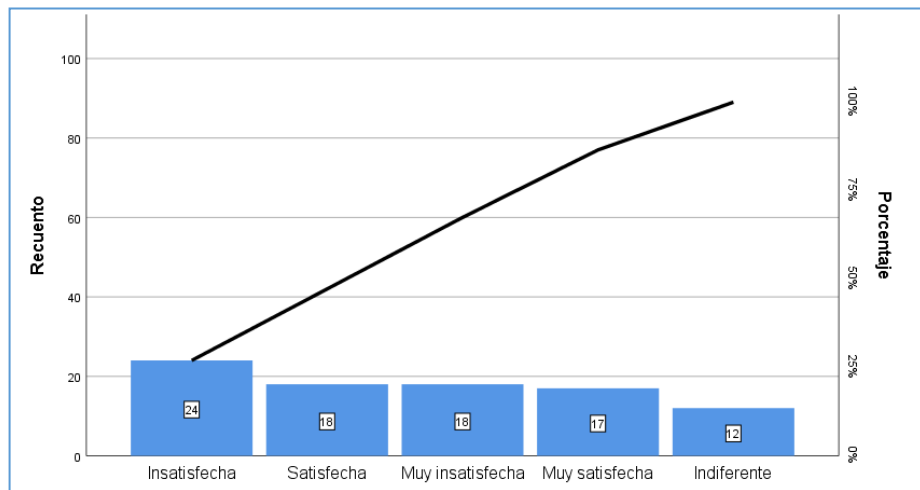
Se puede decir que un 59,5% de los pacientes indican que están satisfechos con la limpieza del ambiente donde se encuentran hospitalizados pero un 14,6% no están satisfechos con la limpieza que se les da a estos ambientes.

**TABLA N° 51**  
**¿EN CUANTO A LA PRIVACIDAD DURANTE SU ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**

	Frecuencia	Pacientes
Muy insatisfecha	18	20,2
Insatisfecha	24	27,0
Indiferente	12	13,5
Satisfecha	18	20,2
Muy satisfecha	17	19,1
Total	89	100,0

Fuente: Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Nacional Cayetano Heredia, Lima- 2019

**GRÁFICO N° 51**  
**¿EN CUANTO A LA PRIVACIDAD DURANTE SU ATENCIÓN EN ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGÍA, USTED SE SIENTE?**



Se puede decir que un 39,3% de los pacientes sienten que su privacidad es respetada en el servicio de traumatología, mientras que un 47,2% dicen que no cuentan con privacidad.