

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

***CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – 2022***

PRESENTADO POR:

Bach. Maza Diaz Anggie Valeria

Bach. Ortiz Marengo Luz Maria

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

ASESORA:

Lic. Juana Olinda Nicho Vargas

HUACHO – 2022

***CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO – 2022***

Bach. Maza Diaz Anggie Valeria

Bach. Ortiz Marengo Luz Maria

TESIS DE PRE-GRADO

ASESOR: Lic. Juana Olinda Nicho Vargas

***UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE ENFERMERÍA
LICENCIADA EN ENFERMERÍA
HUACHO 2022***

DEDICATORIA

A Dios, por su protección.

A mis padres Maribel y Miguel, las personas más importantes de mi vida que me brindaron apoyo emocional, enseñanzas, paciencia y amor de forma incondicional.

A mis hermanos Maricielo, Aldahir y María de los Ángeles por siempre estar a mi lado en todo momento y por su cariño infinito.

A todos aquellos que de una forma u otra me ofrecieron su ayuda incondicional en los momentos cuando más los necesite.

Anggie Valeria Maza Diaz

Mis padres, por infundir valores, responsabilidades y estar a mi lado en los buenos y malos momentos.

A mis amigos y familia por estar siempre presentes incondicionalmente.

Muchos de mis logros se los debo a ustedes y este no es la excepción

Luz María Ortiz Marengo

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas las cosas que nos ha dado y por permitirnos la culminación de nuestra investigación, realizada con tanto esfuerzo y dedicación.

A nuestras familias, por el apoyo incondicional y palabras de motivación brindadas día a día, ya que nos ayudan a cumplir cada meta planteada en nuestra vida.

A la Lic. Juana Olinda Nicho Vargas, por proporcionarnos sus conocimientos en investigación y su dedicación en el proceso de elaboración de nuestra tesis.

A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, la escuela profesional de Enfermería por acogernos y brindarnos conocimientos y principios.

Al Hospital Regional de Huacho por permitirnos realizar nuestra investigación en sus instalaciones.

A los usuarios de los servicios de hospitalización que participaron, permitiendo el desarrollo de nuestra tesis.

A nuestros jurados, por colaborar en la preparación y corrección de nuestra investigación.

Anggie Valeria Maza Diaz

Luz María Ortiz Marengo

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1 Problema General.....	15
1.2.2 Problemas Específicos	15
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.3.1 Objetivo General	15
1.3.2 Objetivos Específicos.....	15
1.4 JUSTIFICACIÓN	15
1.5 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO	16
1.6 VIABILIDAD DEL ESTUDIO.....	17
CAPITULO II.....	18
MARCO TEORICO.....	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1 Investigaciones internacionales	18
2.1.2 Investigaciones nacionales.....	21
2.1.3 Investigaciones locales.....	25
2.2 BASES TEÓRICAS	27
2.2.1 Teoría del Cuidado de enfermería humanizado	27
2.2.2 Modelo Donabedian.....	27

2.2.3	Modelo de Katharina Kolkoba	28
2.2.4	Modelo de Hildegard E. Peplau (1952)	28
2.3	BASES FILOSÓFICAS	29
2.3.1	Concepto de calidad del cuidado	29
2.3.2	Elementos de la calidad del cuidado de enfermería:	29
2.3.3	Evaluación del cuidado de enfermería	30
2.3.4	Concepto de satisfacción del usuario.....	30
2.3.5	Factores que influyen en la satisfacción	30
2.3.6	Medición de la satisfacción del usuario con Care Q.....	30
2.4	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	31
2.5	HIPÓTESIS	32
2.5.1	Hipótesis General	32
2.5.2	Hipótesis Específicas	32
2.6	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	32
CAPÍTULO III		38
METODOLOGIA.....		38
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO		38
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA		39
3.2.1	Población.....	39
3.2.2	Muestra	39
3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS		41
3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN		43
CAPITULO IV.....		44
RESULTADOS		44
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		45
4.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS		46
CAPITULO V		50
DISCUSIÓN		50

5.1 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
CAPÍTULO VI.....	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
6.1 CONCLUSIONES.....	53
6.2 RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS.....	55
1.1 FUENTES DOCUMENTALES.....	55
1.2 FUENTES BIBLIOGRÁFICAS.....	56
1.3 FUENTES HEMEROGRÁFICAS	56
1.4 Fuentes electrónicas.....	59
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022.....	44
Tabla 2. Calidad del cuidado de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022.....	45
Tabla 3. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022.....	45
Tabla 4. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022.....	46
Tabla 5. Prueba chi - cuadrado en la calidad del cuidado de enfermería	48
Tabla 6. Prueba chi - cuadrado en la satisfacción del usuario	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado.....	60
Anexo 2. Ficha sociodemográfica	62
Anexo 3. Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería	63
Anexo 4. Cuestionario CARE-Q sobre Satisfacción de los usuarios	65
Anexo 5. Prueba normalidad	68
Anexo 6. Análisis correlacional.....	69
Anexo 7. Base de datos.....	70
Anexo 8. Autorización para la recolección de datos	71
Anexo 9. Evidencias fotográficas	72

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022.

Material y métodos: estudio descriptivo, correlacional, de corte transversal, prospectivo; la población total estuvo conformada por 482 usuarios de los servicios de hospitalización de cirugía, medicina y ginecobstetricia, la muestra fue de 68 usuarios, seleccionados a través de un muestreo probabilístico estratificado. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 18 ítems para medir la calidad del cuidado de enfermería y para medir la satisfacción del usuario un cuestionario de 50 ítems. Para establecer la relación entre ambas variables se utilizó la estadística inferencial con la prueba no paramétrica Rho de Spearman, a través del software estadístico SPSS v25.

Resultados: la calidad del cuidado de enfermería es regular 95,59% (65) y buena 4,41% (3); y en tanto a la satisfacción del usuario se obtuvo, nivel bajo en 1,47% (1), medio 54,41% (37) y alto 44,12% (30).

Conclusión: La relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022 es significativa, directa y moderada, estadísticamente comprobado mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde R_s es - 0,454 y el valor de ρ (0.000) es menor a 0.05.

Palabras claves: calidad del cuidado de enfermería, satisfacción del usuario, hospitalización.

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the user of the hospitalization services of the Regional Hospital of Huacho - 2022.

Material and methods: descriptive, correlational, cross-sectional, prospective study; the total population was made up of 482 users of the surgery, medicine and gynecology hospitalization services, the sample was 68 users, selected through a stratified probabilistic sampling. For data collection, the survey technique was used and an 18-item questionnaire was used as an instrument to measure the quality of nursing care and a 50-item questionnaire to measure user satisfaction. To establish the relationship between both variables, inferential statistics were used, such as the non-parametric Spearman's Rho test, through the statistical software SPSS v25.

Results: the quality of nursing care is regular 95.59% (65) and good 4.41% (3); and user satisfaction level is low 1.47% (1), medium 54.41% (37) and high 44.12% (30).

Conclusion: The relationship between the quality of nursing care and the user satisfaction of the hospitalization services of the Regional Hospital of Huacho in 2022 is significant, direct and moderate, statistically verified by the non-parametric Spearman's Rho test, where R_s is - 0.454 and the value of ρ (0.000) is less than 0.05.

Keywords: quality of nursing care, user satisfaction, hospitalization.

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos tiempos, los enfermeros han jugado un papel importante dentro del sistema de salud, siendo uno de los principales encargados del cuidado y la recuperación del paciente dentro del área de hospitalización. Watson señala que para que el enfermero logre un cuidado de calidad, requiere un amplio conocimiento sobre el comportamiento humano, así mismo Donabedian identifica 3 dimensiones dentro del cuidado brindado por los enfermeros: la dimensión técnico - científica, la dimensión humana, y la dimensión entorno, siendo un conjunto de acciones y elementos que nos van a permitir llegar al paciente, logrando así satisfacer sus necesidades.

De la misma manera, Peplau señala que el enfermero primero debe conocerse a sí mismo y tener la capacidad para lograr entender las necesidades del paciente y brindarle la ayuda necesaria.

El presente estudio denominado: “Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022.

Para llevar a cabo el objetivo se utilizó dos instrumentos, que nos permitió identificar la calidad del cuidado y la satisfacción de los usuarios de los servicios de hospitalización de gineco - obstetricia, medicina y cirugía del Hospital Regional de Huacho, los cuales se analizaron, procesaron y se detalló los resultados encontrados.

El trabajo de investigación estuvo estructurado por capítulos, en el CAPITULO I: encontramos la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, se plantean los objetivos, así como la justificación, delimitación y viabilidad del estudio.

En el CAPITULO II: antecedentes, bases teóricas y se formularon las hipótesis.

En el CAPITULO III: diseño metodológico, población y muestra, operacionalización de variables y técnica e instrumento a utilizar para llevar a cabo la recolección y procesamiento de la información.

En el CAPITULO IV: se detallan los resultados.

En el CAPITULO V: la discusión.

En el CAPITULO VI: las conclusiones y recomendaciones. Por último, las referencias y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Universalmente los servicios de salud se hallan orientados en proporcionar atención para la población, de forma individual y colectiva.

La calidad representa un valor social y fundamental de cualquier organización, por ello su importancia como parte del sistema sanitario. La eficacia en la atención incluye: promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación a los pacientes, las familias y la población en general (Organización Mundial de Salud , 2022).

Los profesionales de enfermería son formados y capacitados para desempeñar el rol fundamental del cuidado en pacientes como parte del equipo multidisciplinario en todos los niveles del sistema de salud (Organización Panamericana de Salud , 2020).

La calidad representa el valor al proceso de cuidar de los enfermeros, que son brindados en relación con las demandas de los usuarios, que pueden ir desde lo simple a lo complicado (Cardenas, Cobeñas, & Garcia, 2017).

La satisfacción es considerada una condición anímica, generada como resultado a la experiencia vivida, puede ser considerada de forma positiva o negativa. En el sistema de salud, la satisfacción del usuario representa el resultado entre las expectativas creadas por los mismos y lo brindado por el equipo sanitario (Febres-Ramos, 2016).

Complacencia del interesado relacionado con la atención de enfermería brindado es la percepción personal sobre las intervenciones que se implementan compensa carestías del usuario, que para los gestores en salud representa la clave, para construir, transformar e innovar los procesos de atención de forma global y de forma focalizada; todo con el objetivo de lograr resultados positivos en relación a la calidad de atención en el sistema de salud, de manera eficaz y continua (Lobo, Dominguez, & Rodriguez, 2016)

Actualmente la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario conforman un conjunto de necesidades con mejora en los procesos de gestión en el sistema de salud a nivel mundial, ya que generan impacto frente a los indicadores del sistema sanitario (Marcelo, 2019).

La Organización Mundial de la Salud realiza propuestas en consideración a lo que aprecian los usuarios, con afinidad a la calidad del cuidado y la atención hospitalaria ofrecida por el profesional de salud, debido a la carencia de experiencia y capacitación. Lo que se ve reflejado en países con bajos y medianos recursos, en los cuales se observa que el 10% de usuarios hospitalizados están propensos a contraer una infección intrahospitalaria, a diferencia de los países con ingreso alto cuyo porcentaje de infecciones intrahospitalarias es el 7%, lo que evidencia la insatisfacción como respuesta a la calidad del cuidado.

En Europa y China, se asociaron resultados negativos sobre la calidad del cuidado de enfermería y mayor probabilidad de una calidad de atención deficiente o regular, con respecto a las demandas más altas de pacientes por enfermero; cada paciente adicional por enfermero aumenta el agotamiento y la insatisfacción en un factor de 1,04, esto demuestra que la atención de enfermería es un indicador relevante para conocer la satisfacción del usuario (You, y otros, 2013).

En España la evaluación de la satisfacción de los usuarios en relación con la atención ofertada por el personal de enfermería a través de los años, muestran una tendencia estática, esto refleja una tendencia negativa en el criterio de los usuarios (Perez-Canto, Macia-Soler, & Gonzalez-Chorda, 2019).

En el 2015 en Estados Unidos, se generó una pérdida de 6 billones de dólares anuales debido a una mala calidad en la atención hospitalaria; deteriorando la confianza en el sector salud (Avila, 2016).

En México, la satisfacción del usuario relacionada a la calidad de atención demuestra insatisfacción en un 15,06%, en cuanto a la percepción de mala calidad es el 10,8%, principalmente atribuida a la actitud del profesional durante su atención hospitalaria, y la proporción de sus cuidados (Rios & Barreto, 2016).

En América Latina el acceso a la atención sanitaria, resulta ser todo un desafío para la población, el 30% de los habitantes latinoamericanos no cuentan con acceso a la salud pública, únicamente 4 países ejecutan los estándares adecuados; lo mencionado dificulta la satisfacción de los usuarios en materia de la calidad del cuidado de enfermería, ya que las limitaciones a la atención necesaria, genera insatisfacción (Guterres, 2020).

El 98% de la población en Brasil considera que el sistema de salud es ineficiente, lo que afecta directamente la salud de cada uno de los usuarios,

evidenciando una mala calidad de atención; generando como respuesta una insatisfacción (Beteta, 2017).

En el Perú, a pesar de que en años recientes se han obtenido mejoras en el aseguramiento y cobertura de atención de salud para toda la población, se ha registrado insatisfacción de parte de los usuarios. Conforme la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud (ENSUSALUD) en el 2016, se demuestra que el 26,1% está insatisfecho (Hernandez-Vasquez, Rojas-Roque, Prado-Galbarro, & Bendezu-Quispe, 2019).

En los datos recolectados en la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAH) ejecutada durante el año 2018, se registra que de cada cuatro usuarios, tres de ellos exponen haber obtenido una buena y muy buena atención durante su estancia hospitalaria, mientras que, en el caso de los pacientes con problemas de salud crónicos, se refleja una insatisfacción, esto se debe a la ausencia de comunicación entre el personal sanitario y el usuario (Curasi, 2019).

Actualmente a nivel nacional se evidencia que la asignación de enfermeros está directamente vinculada con la calidad del cuidado enfermero en las distintas áreas sanitarias, como respuesta a ello el cuidado de enfermería sufre variaciones en consecuencia de la gran demanda de pacientes, y ello se ve reflejado en la satisfacción del usuario (Condori & Ramos, 2016).

El 75% de pacientes consideran inaceptable su complacencia asociada a los cuidados brindados por los enfermeros y muestran una respuesta negativa, así mismo sugieren que los cuidados de enfermería deben de ser perfeccionados (Mejia & Rivera, 2016)

Durante el desarrollo de nuestro internado, en el Hospital Regional de Huacho, evidenciamos ciertas actitudes y opiniones negativas por parte de los pacientes como reacción ante la atención brindada. Muchas veces el problema radica en la deficiencia de personal para la atención, ante la gran demanda de pacientes; esta situación ha ido incrementando en los últimos años por motivo de la pandemia del COVID – 19.

Según lo mencionado, se expuso el siguiente problema de investigación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo es la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022?

¿Cómo es la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022.

Identificar la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Conveniencia: la investigación posibilita identificar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario, ya que son dos aspectos fundamentales de la gestión en salud y tienen un importante valor en el factor humano, de esta manera los resultados obtenidos permitieron aportar y fomentar mejoras en el desarrollo de nuevas estrategias e intervenciones para mejorar el impacto de ambas variables en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho.

Relevancia social: la investigación beneficia principalmente al usuario con respecto a su satisfacción y su calidad de atención, ya que se formará un vínculo de

lealtad entre la institución y el usuario. Además, beneficio a los enfermeros, los cuales van a conocer la relación de la calidad del cuidado brindado y la satisfacción del usuario generada como respuesta a los mismos, y fomento una confianza que dará como respuesta, un mayor acercamiento de los usuarios a los servicios sanitarios.

Valor teórico: el presente estudio busco aportar conocimientos, información y datos, de variables que se vienen aplicando como parte de la mejora continua a la realidad del Hospital Regional de Huacho, además contribuyo al enriquecimiento teórico sobre la relación entre ambas variables, cuyos resultados se incorporaron a los conocimientos en el campo de la salud.

Implicancias prácticas: el presente estudio sobre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario permitió evidenciar el estado actual de la institución, identificando las fortalezas y debilidades de los enfermeros en la ejecución de sus cuidados. Así mismo permitió a los enfermeros recopilar la opinión de sus pacientes respecto a la calidad de los cuidados brindados, logrando implementar acciones para mejorar la atención brindada.

Utilidad metodológica: el estudio contribuyó a una mejor definición de relación entre las variables estudiadas, este método aplicado en el estudio aportará a futuras investigaciones.

1.5 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

Temáticos: La calidad del cuidado de enfermería representa el procedimiento que tiene como objetivo lograr satisfacer las necesidades hospitalarias de los usuarios en todos los niveles de atención, de esta manera se obtiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario, esta representa la diferencia entre las expectativas creadas por los mismos y la percepción que se tiene de los cuidados recibidos.

Espaciales: El espacio de investigación fue el Hospital Regional de Huacho, localizado en la ciudad con el mismo nombre, fue instaurado el 02 de octubre de 1970, y creado como Centro Base, se convirtió en Hospital de Apoyo y luego a partir de 1990 es nombrado Hospital Regional.

Su estructura horizontal, cuenta con 04 pisos, la primera planta está diseñada para los Servicios de Consulta Externa y las Unidades Administrativas, en el segundo piso se localizan los Departamentos de Pediatría y Medicina, en el tercero la Sala de

Partos y Neonatología con sus servicios de Cuidados Intensivos, el cuarto el Departamentos de Cirugía y las Salas de Operaciones.

Actualmente el Hospital adecuó sus ambientes hospitalarios para poder brindar atención a la demanda de pacientes COVID, con la ampliación de un módulo temporal, para hospitalización.

Poblacionales: Usuarios hospitalizados en el Hospital Regional de Huacho.

Temporales: Durante un periodo de tres meses.

1.6 VIABILIDAD DEL ESTUDIO

La actual investigación fue posible porque contó con instrumentos para llevar a cabo la recolección de datos, fue factible el acceso a la población de estudio y se contó con los recursos económicos para su realización.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Santana, Bauer de Camargo, Minamisava, Queiroz, & Gomez, 2014) efectuaron un estudio denominado “*Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*”

Objetivo: evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos.

Metodología: es un estudio transversal con 275 pacientes internados en un hospital de enseñanza de la región Centro-Oeste de Brasil. Los datos fueron recolectados mediante la aplicación simultánea de tres instrumentos. A seguir, fueron digitalizados en un banco de datos electrónico y analizados en función de la positividad, valor de mediana y coeficientes de correlación de Spearman.

Resultados: entre los cuidados de enfermería evaluados, solamente dos fueron considerados seguros - higiene y confort físico; nutrición e hidratación – y los demás clasificados como pobres. Sin embargo, los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados recibidos en los dominios evaluados: técnico-profesional, confianza y educacional. Eso puede ser justificado por la correlación débil a moderada observada entre esas variables.

Conclusión: “*A pesar del déficit de calidad, fue encontrado un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en su sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes.*”

(Puch-Ku, Uicab-Pool, Ruiz-Rodriguez, & Castañeda-Hidalgo, 2016) Realizaron un estudio denominado “*Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado*”

Objetivo: Determinar la relación entre las dimensiones del cuidado de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes adultos hospitalizados.

Metodología: estudio descriptivo correlacional, en una muestra de 296 pacientes de una institución de segundo nivel de atención de Mérida, Yucatán. Se utilizó el instrumento Satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Resultados: el nivel de satisfacción general de los pacientes respecto de los cuidados de enfermería fue de 70.1; la dimensión de cuidado fue evaluada con un promedio de 59.6. La dimensión de educación fue evaluada con un promedio de 90.3.

Conclusión: *“No hubo relación entre las características sociodemográficas de edad, sexo, estado civil, escolaridad, área de hospitalización y tipo de diagnóstico con el cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados. En cambio, el nivel socioeconómico y el estado laboral sí se relacionaron con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería”*

(Amalec, 2017) Realizaron un estudio denominado *“Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua. Abril 2017”*

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el área de Hospitalización de medicina interna en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en el periodo de Abril 2017.

Metodología: Estudio descriptivo, de corte transversal. Se incluyeron en el estudio de percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios, 82 pacientes, ingresados en el área de hospitalización de medicina interna del Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños, abril 2017, la fuente fue primaria, se aplicó el cuestionario Care Q de Patricia Larson.

Resultados: El 28% de los pacientes estudiados se ubican en un rango de edad entre 46 y 55 años, el 66 % pertenecen al sexo masculino, y el 40% tienen un nivel de formación universitaria, en cuanto al nivel de satisfacción según los parámetros Care Q, el que alcanzó el nivel más alto fue anticipación que se ubicó entre un 84.15 a 73.17 % SIEMPRE, seguido de 19.51 a 10.98 % que contestaron que CASI SIEMPRE, pero también hay respuestas negativas que se encuentra entre de 1.22% que respondieron como NUNCA. Donde se evidencia que todavía hay una deficiencia en cuanto a la monitorización y seguimiento de la atención que brinda el personal de enfermería.

Conclusión: *“Con relación a los cuidados se identificó un alto nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el área de medicina, con respecto a los indicadores como accesibilidad, monitoreo y seguimiento obtuvieron el mayor nivel de satisfacción, y los parámetros de explica y facilita obtuvieron un nivel de satisfacción bajo.*

(Parrado & Reyes, 2020) Realizo un estudio denominado *“Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje”*

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio.

Diseño metodológico: Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, muestreo probabilístico aleatorizado simple. Instrumento aplicado: Cuestionario de Evaluación CareQ(Caring Assessment Instrument) a 8 usuarios que estuvieron hospitalizados en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Villavicencio, Meta.

Resultados: Los comportamientos percibidos con mayor satisfacción por los usuarios son: administración de tratamientos y medicinas oportunamente, brindar información clara y precisa sobre su situación de salud, escuchar al paciente y es jovial; se presenta al paciente, le explica el procedimiento a realizar. Los comportamientos percibidos con menor satisfacción son: preguntar al paciente como prefiere que lo llamen, se sienta con el paciente, toma al paciente de la mano, cuando él necesita que alguien lo anime y cuando esta con un paciente, se concentra sólo en ese único paciente.

Conclusión: *“Valorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente al cuidado de Enfermería permite identificar la calidad de atención brindada por parte del profesional de enfermería, debilidades, fortalezas y necesidades que requiere ser mejoradas para el cuidado de los pacientes”*

(Ibarra & Merino, 2016) Realizó un estudio denominado *“la calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de especialidades “eugenio espejo” de la ciudad de quito, octubre 2015 - febrero 2016”*

Objetivo: Determinar la calidad de atención que presta el personal de salud y su relación con el nivel de satisfacción del paciente

Diseño metodológico: La metodología aplicada es tipo descriptivo de corte transversal, para el tamaño de la muestra se considera una población infinita con un nivel de confianza del 95% y una precisión del 4%. Con estos valores el tamaño de la muestra a estudiar es de 32 pacientes.

Resultados: Podemos afirmar que en el caso estudiado en el servicio de Cirugía del Hospital Eugenio Espejo con respecto al número de Enfermeras v/s la demanda de pacientes el 72% de los pacientes considera que es suficiente el personal para atender la demanda de pacientes. Mientras que el 28% manifiesta que el número de Enfermeras no es suficiente debido a que no pueden satisfacer las necesidades de todos los pacientes confirmando así el déficit en cuanto recursos humanos y 41% responde que los insumos y materiales no son suficientes en especial los medicamentos los cuales deben adquirir fuera del Hospital.

Conclusiones: *“Se concluye que el personal de Enfermería no puede cubrir en su totalidad las necesidades de cada paciente y mantener la continuidad de en los cuidados debido a que la información que brinda el personal de enfermería no es suficiente para resolver sus dudas confirmando con este estudio que el 81% de los pacientes encuestados responde que la información que brinda el personal de enfermería resuelve sus inquietudes acerca de su enfermedad, mientras que el 19% no logra resolver sus dudas mostrando a la vez falta de interés hacia el paciente”*

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Torres, 2021) Realizó un estudio denominado *“Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco - 2021”*

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco - 2021.

Diseño metodológico: Estudio de tipo aplicado, el diseño es no experimental, descriptivo correlacional; se trabajó con una muestra de 70 pacientes, quienes respondieron a dos instrumentos; el primero tiene por objetivo evaluar la calidad de atención de enfermería, así mismo, consta de 35 reactivos organizados en tres componentes de calidad: componente humano, técnico - científica y entorno. El

segundo instrumento que tiene por objetivo evaluar la satisfacción del paciente, consta de dos partes, la primera presenta 22 reactivos de expectativas y la segunda, 22 reactivos de percepciones, las cuales están organizadas según la dimensión de la variable satisfacción: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

Resultados: Se observó en los resultados sobre calidad de atención que el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho.

Conclusión: *“Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco - 2021; expresado en una correlación alta de Rho Spearman con un valor de correlación de 0,700”*

(Alvan & Quiroz, 2020) Realizó un estudio denominado *“Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020”*

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020.

Diseño metodológico: El estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional; la muestra fue de 336 pacientes adultos de 18 a 65 años de edad. Se aplicó 2 instrumentos: 2 encuestas; una sobre Calidad del Cuidado de Enfermería, y otra sobre Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos.

Resultados: Las características sociodemográficas de los pacientes encuestados fueron: el 29.2% fueron adultos de edades entre 26 a 35 años, predominando las mujeres con el 18.5%, de grado de instrucción secundaria con 56.3%, de ocupación independientes con 49.1%. El 35.7% procedían de Iquitos y 78.9% tenían un tiempo de 6 a 24 horas de permanencia en el servicio de Emergencia. En cuanto a la Calidad del

Cuidado de Enfermería el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de enfermería mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% estuvieron insatisfechos.

Conclusión: “Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo de Iquitos con un valor de $P=0.000$, una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01”

(Curasi, 2019) Realizó un estudio denominado *“Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019”*

Objetivo: Determinar la existencia de una relación entre el cuidado de Enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019.

Diseño metodológico: Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño correlacional y corte transversal; se trabajó con una muestra de 128 usuarios, quienes acudieron al servicio de Emergencia, el muestreo se realizó de forma no probabilística intencional.

Resultados: Se observó en los resultados que la calidad del cuidado de enfermería fue regular para el 50.7%, siendo mayoritariamente buena en las dimensiones “entorno” y “técnica”, mientras que en la dimensión “humana”, fue regular.

El grado de Satisfacción del Usuario fue alto en el 63.3% de la población de estudio. La dimensión calificada con alto grado de satisfacción fue “monitorea y hace seguimiento”; las dimensiones percibidas con un grado medio fueron: “conforta”, “se anticipa” y “mantiene relación de confianza”; la dimensión “explica y facilita” tuvo un puntaje bajo y; el grado de satisfacción en la dimensión “Accesibilidad” fue alto para la mitad de usuarios y bajo para la otra parte.

Con la prueba estadística de Chi cuadrado se determinó la existencia de una relación altamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de

satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua ($p = 0.000$; $X^2 = 85.248$).

Conclusión: “Con la prueba estadística de Chi cuadrado se determinó la existencia de una relación altamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua ($p = 0.000$; $X^2 = 85.248$)

(Marcelo, 2019) Realizó un estudio denominado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo palma, Lima – Perú, 2019.”

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

Diseño metodológico: El estudio es de tipo aplicativo, enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. La población total fue de 120 pacientes hospitalizados. Se utilizaron dos instrumentos de escala tipo Likert.

Resultados: Existe una correlación positiva significativa entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de 0.878.

Conclusión: “Se evidencia que existen relaciones positivas significativas entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, mostrando coeficientes de relación de 0.891, 0.863 y 0.881 para las relaciones de satisfacción con la dimensión humana, técnico científica y entorno respectivamente. Estas estadísticas evidencian la consecuencia favorable de brindar un cuidado con calidad de enfermería en la satisfacción de los pacientes. No obstante, es necesario monitorear y supervisar estos procesos para mantener o mejorar la atención hacia los pacientes.”

(Jimenez, 2018) Realizó un estudio denominado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.”

Objetivo: Precisar la correlación entre satisfacción del cliente y calidad del servicio de enfermería en el área de hospitalización de la mencionada organización de Salud.

Diseño metodológico: El tipo de investigación es no experimental, correlacional, transeccional, para la recopilación de los datos se empleó dos cuestionarios validados; la muestra elegida fue de 136 usuarios y fue de tipo de muestreo probabilístico aleatorio para poblaciones finitas.

Resultados: El 55.8% se encuentran satisfechos y el 73.5% de los usuarios mencionan que es bueno el nivel de los cuidados de enfermería. A la vez existe relación estadística altamente significativa entre complacencia del cliente y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Regional Moquegua

Conclusión: *“Existe relación altamente significativa entre la complacencia del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.”*

2.1.3 Investigaciones locales

(Narvasta & Perez, 2019) Realizó un estudio denominado *“Satisfacción del cuidado de Enfermería de los Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina en un Hospital de Huacho 2019”*

Objetivo: Determinar la satisfacción del cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina de un hospital de Huacho 2019.

Diseño metodológico: Fue una investigación de tipo básico, con enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal, conformado por una población total de 258 pacientes en los meses marzo-abril 2019. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento es el cuestionario CARE-Q, de escala tipo Likert que midió la satisfacción que tienen los pacientes sobre el cuidado que brinda el profesional de enfermería, con una confiabilidad de 0.94.

Resultados: El resultado de la investigación fue que los pacientes hospitalizados están satisfechos con un 92.9%, mientras que el 4% con una satisfacción media y un 3.2% nivel de satisfacción bajo, respecto a la atención que brinda el profesional de enfermería. En cuanto a la satisfacción por dimensiones, en la dimensión accesibilidad se observa que el 97.6% se encuentra con satisfacción alta, el 1.6% satisfacción media y

el 0.8% satisfacción baja. En la dimensión explica y facilita manifiestan que el 92.9% tiene satisfacción alta, 4% satisfacción media y el 3.2% satisfacción baja. En la dimensión confort se observa que el 94.4% se encuentra con satisfacción alta, el 5.6 % satisfacción media y el 0% satisfacción baja. En la dimensión anticipación se observa que el 92.1% presenta satisfacción alta, el 7.9% satisfacción media y 0% satisfacción baja. En la dimensión mantenimiento de una relación de confianza se tiene que el 92.9% está con satisfacción alta, el 6.3% satisfacción media y el 0.8% satisfacción baja. En la dimensión monitorea y hace seguimiento el 97.6% esta con satisfacción alta, el 2.4% satisfacción media y el 0% satisfacción baja.

Conclusión: *“Se llegó a la conclusión que los pacientes encuestados presentaron un nivel de satisfacción alta frente a los cuidados brindados por el profesional de enfermería y también satisfacción alta en cada una de las dimensiones”*.

(Alcantara, 2021) Realizó un estudio denominado *“Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi, Huacho - 2021”*

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi, Huacho - 2021.

Diseño metodológico: El estudio fue descriptivo, nivel II, diseño no experimental, prospectivo, de enfoque cuantitativo; se utilizó toda la población para la investigación siendo 40 pacientes post operados de la Clínica Veronesi. La técnica de recolección de datos fue la encuesta como instrumento, Escala de Satisfacción del paciente quirúrgico con una confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.93. Se empleó el paquete de software IBM SPSS 20.0 y Excel para el procesamiento de la información y la prueba de Kolmogorov - Smirnov para la prueba de hipótesis.

Resultados: Al someterse a la prueba de hipótesis, se toma la decisión de rechazar las hipótesis.

Conclusión: *“Los pacientes de la Clínica Veronesi, el 47.5% (19) se encuentran medianamente satisfechos con el cuidado que le brinda el enfermero(a), sin embargo, un porcentaje considerable 35.0% (14) expresaron que se encuentran altamente satisfechos con la atención de enfermería”*

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Teoría del Cuidado de enfermería humanizado

Jean Watson notable teórica moderna de enfermería. Comenzó sus estudios de enfermería en la Escuela de Enfermería Lewis Gale y culminó su formación de pregrado en 1961. En cuanto a los conceptos meta paradigáticos, Watson señala lo siguiente:

Persona: Es la unidad de mente, cuerpo y espíritu que experimenta y percibe.

Salud: Es la unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma.

Medio Ambiente: Es el campo fenomenológico, o realidad subjetiva, incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad.

Enfermería: Está centrada en las relaciones de cuidado transpersonal.

Es así como Jean Watson, define la calidad del cuidado de enfermería no solo orientada en el cuidado enfermera paciente, sino en la enfermera como ser humano, lo cual precisa un vasto conocimiento acerca del comportamiento humano, sobre sus necesidades, fortalezas y límites, el aproximarse al paciente para cuidarlo, responde en gran medida de su experiencia previa, de su crecimiento espiritual, su historia de vida, de las oportunidades de crecimiento personal y profesional procedente de las relaciones con los demás. Asociado a este concepto la calidad del cuidado de enfermería, el enfermero necesita en gran medida para realizar el cuidado al paciente, familia y grupo de su relación con su ambiente de trabajo y de sus relaciones con los demás miembros del equipo sanitario, para sentirse bien consigo mismo y con los demás (Urrea, Jana, & Garcia, 2011).

2.2.2 Modelo Donabedian

Avedis Donabedian, nació en 1919, fue profesor emérito de salud pública por la Universidad de Michigan. Su gran labor estructurando su entendimiento sobre las ciencias de la salud, está enfocada especialmente en la calidad de la atención. Que sostiene

Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

De acuerdo con las dimensiones de la calidad, Donabedian menciona tres:

Dimensión Técnico - Científica: Se relaciona con los puntos de vista técnico - científicos que se prestan en los servicios sanitarios brindados por los enfermeros.

Dimensión Humana: Abarca la atención brindada en la atención de enfermería, lo que implica tener un trato cordial con el paciente, teniendo en cuenta el respeto a sus derechos, brindar una información completa, expresando amabilidad y empatía.

Dimensión Entorno: Esto hace referencia al ambiente en donde se va a brindar la atención al paciente, ya que afecta en la comodidad, privacidad, limpieza y confianza en el paciente.

2.2.3 Modelo de Katharina Kolkoba

Katharina kolkoba, nació en 1944 y estudió en Cleveland, Ohio. Obtuvo su diploma de enfermería en 1965, desarrollando su carrera durante 12 años hasta obtener su diploma de enfermería en gerontología en 1987. Durante sus estudios compartió el puesto de enfermera jefe en la sala de demencia, donde comenzó a teorizar sobre la comodidad o conveniencia.

Persona: El paciente es el objeto principal de atención, eso hace referencia a que el paciente es el individuo, familia, organización o comunidad que necesita atención.

Cuidado o enfermería: Incluye la evaluación de las necesidades de comodidad, el diseño de medidas de comodidad para satisfacer esas necesidades y la reevaluación de los niveles de comodidad. La evaluación y reevaluación deben ser intuitivas y/o subjetivas ya que la enfermera puede preguntarle al paciente si se siente cómodo; pero también pueden ser objetivos, por ejemplo, mientras una enfermera espera que cicatrice la herida de un paciente.

Salud: La salud es el funcionamiento óptimo del paciente, la familia, el profesional de la salud o la comunidad según lo determine el paciente o el grupo.

Entorno: Estos están alrededor del paciente, la familia o la instalación donde una enfermera puede intervenir en el proceso de mejora de la comodidad.(Marriner & Raile, 2007).

2.2.4 Modelo de Hildegard E. Peplau (1952)

En 1943, Hildegard E. Peplau, recibe su titulación en psicología interpersonal, se gradúa de la carrera de enfermería en 1947 en el área de psiquiatría. La psicología tuvo gran influencia en la creación de su teoría. En cuanto a los conceptos meta paradigmáticos, Peplau señala lo siguiente:

Persona: El ser humano está compuesto de partes físicas, bioquímicas y psicológicas.

Salud: Incluye la interacción de condiciones psicológicas y personales, progresando a través de procesos interpersonales.

Entorno: Medio físico y ambiente cultural.

Cuidado: Relación interpersonal terapéutica.

Dentro de su modelo existen conceptos que evidencian lo siguiente:

El enfermero debe de tener la capacidad de entender y conocer su comportamiento, y así definir el sentir de otras personas, para brindar ayuda. De este modo Peplau menciona la “Enfermería Psicodinámica” y se basa en la adaptación de los principios de las relaciones humanas, dando contestación y ayudando a la persona ante las dificultades que se presenten.

Los conceptos paradigmáticos mencionados están vinculados al ser humano y como este va a interactuar y desenvolverse en un determinado ambiente.

El ser humano como ser social vive constantemente relacionándose e interactuando dentro de un ambiente. El enfermero debe conocerse a sí mismo y de esta manera garantizar una buena relación con los demás, ello contribuye a un buen ambiente de trabajo y en consecuencia sentimientos de comodidad con el trabajo que desempeña (Mastrapa & . Lamadrid, 2016).

2.3 BASES FILOSÓFICAS

2.3.1 Concepto de calidad del cuidado

Según Amador Cenia L (1998), la calidad de la atención en salud se define como el desarrollo de obtención de una atención médica con cierto grado de excelencia para brindar al paciente, e implica conocer las necesidades del paciente y planificar la atención para acomodarlas (Pulido, y otros, 2014).

2.3.2 Elementos de la calidad del cuidado de enfermería:

Competencia técnica: Incluye la administración del conocimiento, destreza, competencia y rendimiento del personal.

Acceso a los servicios: Es el descubrimiento de los beneficios de los servicios de salud, los cuales no deben limitarse.

Eficacia: La medida en que la aplicación del proceso se relaciona con el resultado esperado.

Relaciones interpersonales: Es una interacción social entre personas, comunidades y enfermeras.

Eficiencia: Aprovechar al máximo sus recursos.

Continuidad: Es el descubrimiento continuo del servicio de cuán complejos son (Curasi, 2019).

2.3.3 Evaluación del cuidado de enfermería

Evaluar el método de atención, facilita tener un informe al corriente y preciso de todas las circunstancias que dañan el cuidado de los usuarios. Por ello se debe hacer también una evaluación de la estructura, esto permite asegurar un conveniente desempeño, alcanzando estándares de calidad (Curasi, 2019).

2.3.4 Concepto de satisfacción del usuario

Debemos tener en cuenta que la satisfacción del paciente es algo subjetivo, que se basa en el cuidado de enfermería y las expectativas del paciente, durante su atención (Natividad, 2015).

2.3.5 Factores que influyen en la satisfacción

Factores individuales: Son condiciones sociodemográficas, como el género, la edad, la situación familiar, el grado de instrucción.

Factores familiares/ sociales: Este factor tiene en cuenta las experiencias previas de familiares y amigos en la búsqueda de servicios médicos.

Factores del servicio de salud: Aquí se tienen en cuenta la atención recibida durante las diversas actividades que realiza durante su estancia hospitalaria.

2.3.6 Medición de la satisfacción del usuario con Care Q

Se trata de una herramienta muy eficaz para evaluar la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios médicos del hospital. Las dimensiones se explican así:

Accesibilidad: Se hace referencia a variadas conductas en el momento de brindar la atención, relacionado con brindar ayuda oportuna y de calidad.

Explica y facilita: Es la información brindada al paciente, de manera clara y concisa, de manera que ayude en el proceso de adaptación del paciente.

Conforta: el personal de enfermería debe crear un ambiente de comodidad y confort para el paciente, con el objetivo de mantener su estado de salud.

Se anticipa: los enfermeros tienen la obligación de prever los posibles contratiempos, realizando una planificación adecuada, evitando así complicaciones que pueda haber durante la atención al paciente.

Mantiene relación de confianza: En relación con el cuidado brindado por la enfermera, durante su hospitalización, es fundamental que el usuario perciba seguridad y confianza.

Monitorea y hace seguimiento: Estas son tareas que los enfermeros realizan, puesto que las acciones de seguimiento garantizan el efecto deseado, es decir la recuperación óptima del paciente (Sepulveda, Rojas, Cardenas, Guevara, & Castro, 2016).

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Enfermería: es una profesión que abarca muchos aspectos, en el ámbito de la salud, estableciendo relación con usuarios de todos los grupos etareos, comunidades, enfermos o sanos, en diversos entornos, introduciendo en sus actividades la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el cuidado de los pacientes enfermos (Consejo Internacional de Enfermeras , 2022).

El cuidado: La importancia de los cuidados de calidad se encuentra ligada al ejercicio profesional, por ello, no es algo reciente para enfermería. Donabedian (1980) definió la calidad de los cuidados como “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades” (Generalitat Valenciana, 2022).

Calidad del cuidado de enfermería: hace referencia a enfocarse en la atención al paciente, ya que las enfermeras interactúan con frecuencia con el entorno del paciente. Esto significa que la práctica de enfermería va más allá del trabajo habitual, pero requiere conocimiento científico y práctico, el uso de planes de cuidado para informar decisiones y acciones de respuesta a las necesidades del paciente (Pulido, y otros, 2014).

Satisfacción del usuario: se define como “el grado en que un servicio de salud y el estado de salud resultante del mismo satisfacen las expectativas del usuario”. (Massip, Ortiz, Llanta, Peña, & Infante, 2008).

2.5 HIPÓTESIS

2.5.1 Hipótesis General

La relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022 es significativa.

2.5.2 Hipótesis Específicas

La calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022 es regular.

La satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022 es medio.

2.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS	ESCALA DE MEDICION
Variable independiente Calidad del cuidado de enfermería	Representa el valor al proceso de cuidar de los enfermeros, cuidados que son brindados con relación a las necesidades de los usuarios, que pueden ir desde lo más sencillo a lo más complejo (Cardenas, Cobeñas, & Garcia, 2017).	Es un proceso cuyo objetivo va encaminado a alcanzar la excelencia en las prestaciones del cuidado brindado para finalmente lograr la satisfacción de los usuarios.	TECNICO – CIENTIFICO	Buena: 52 – 72p. Regular: 27 – 49p. Mala: 3 – 24p.	La enfermera le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.	O R D I N
					La enfermera le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como confort, la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocación de inyectables, administración de oxígeno, colocación de sonda nasogástrica y vesical.	
					La enfermera realiza los cuidados con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.	
					La enfermera le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.	
					La enfermera demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.	
			INTERPERSONAL		La enfermera se ha presentado con Ud.	
			La enfermera le pregunta por su estado de salud			
			La enfermera acude cuando Ud. Lo solicita.			
			La enfermera cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo y procedimientos.			
			La enfermera escucha y atiende sus inquietudes			
El trato y la actitud de las enfermeras le transmiten confianza y seguridad.						

					La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, parentesco.	A
					Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del servicio y/o hospital.	L
					Percibe Ud. Que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.	
					El material y equipo que cuenta el profesional de enfermería son suficientes y adecuados.	
					La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario.	
					La enfermera merece el pago mensual por la atención que brinda.	
			ENTORNO			

VARIABLE	DEFINICION TEORICA	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	REACTIVOS	ESCALA DE MEDICION	
Variable Dependiente Satisfacción Del usuario	La satisfacción se define como “el grado en que un servicio de salud y el estado de salud resultante del mismo satisfacen las expectativas del usuario”. (Massip, Ortiz, Llanta, Peña, & Infante, 2008).	Es un proceso subjetivo, que se basa en el cuidado de enfermería recibido y las expectativas creadas previa atención del paciente, durante su estancia hospitalaria.	ACCESIBILIDAD	Bajo: 38 – 63p. Medio: 64 -89p. Alto: 90 – 144p.	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor al realizar procedimientos.	O R D I N A L	
					La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.		
					La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.		
					La enfermera responde rápidamente a su llamado.		
					La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.		
			EXPLICA Y FACILITA		La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.		
					La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.		
					La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.		
					La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico cuando lo necesite.		
					La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.		
					CONFORTA		La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.
							La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.
							La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.
							La enfermera es alegre.
La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.							
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.							

					La enfermera le escucha con atención.
					La enfermera habla con usted amablemente.
					La enfermera involucra a su familia en el cuidado.
					La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.
					La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.
					Cuando se siente agobiado por su enfermedad, la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.
					La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.
					La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.
					Cuando la enfermera está realizando algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.
					La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.
					La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.
					La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.
					La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.
					La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.
					La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.
					La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y, en lo posible, lo incluye en la planificación y manejo de su cuidado.
			SE ANTICIPA		
			MANTIENE RELACION DE CONFIANZA		

					<p>La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico, relacionadas con su estado de salud.</p> <p>La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.</p> <p>La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.</p> <p>La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso.</p> <p>La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.</p> <p>La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y, en lo posible, lo incluye en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico, relacionadas con su estado de salud.</p> <p>La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.</p> <p>La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.</p> <p>La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p>	
			<p>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</p>			

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio

De acuerdo con la finalidad el estudio es descriptivo, porque las variables fueron estudiadas y descritas tal cual ocurren los hechos (Ibarra C. , 2011).

Según la secuencia temporal es de tipo transversal, debido a que los datos se recolectaron en una sola ocasión y en un tiempo determinado (Raffino, 2020).

Según el control de la asignación de los factores de estudio es observacional, debido a que las variables no se manipularon y solo se observó la variable para posteriormente describirla (Manterola & Otzern, 2014).

De acuerdo con el tiempo de estudio con relación a la cronología de los hechos es prospectivo debido a que el estudio se llevó a cabo teniendo en cuenta el presente con una revisión previa antes de la aplicación de los instrumentos (Dagnino, 2014).

Nivel de investigación

De segundo nivel, descriptivo – correlacional, dado que las variables fueron estudiadas individualmente y descritas conforme se presentaron, para luego con el uso de técnicas estadísticas determinar la relación existente (Ibarra C. , 2011).

Diseño

Diseño no experimental, porque la investigación se llevó a cabo sin la manipulación de las variables y únicamente se examinaron los fenómenos en su medio natural para luego describirlo y discutirlo (Raffino, 2020).

Enfoque

Enfoque Cuantitativo, porque nos permitió integrar los resultados ampliamente, además otorgó el poder sobre los fenómenos, así como en términos de cantidad y tamaño (Garcia, 2011).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 482 usuarios pertenecientes a los servicios de hospitalización: Medicina, Ginecobstetricia y Cirugía del Hospital Regional de Huacho.

3.2.2. Muestra

La muestra que se obtuvo de los usuarios atendidos en los servicios de hospitalización: Medicina, Ginecobstetricia y Cirugía del Hospital Regional de Huacho y que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión, constituyo el tamaño muestral el cual se calculó a través de la fórmula para población finita: Calculo del tamaño de la muestra = $n/(1+n/N)$

La fórmula estadística es la siguiente:

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

Dónde:

- **n: Tamaño de la muestra**
- **N: Población o universo**
- **Z: Nivel de confiabilidad (1,96)**
- **P: Probabilidad de éxito (0,7)**
- **q: Probabilidad de fracaso (0,3)**
- **d: Nivel de error (0,05)**

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{(E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q)} =$$
$$\frac{(1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 482)}{(0.05^2(482 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n = \frac{462.9128}{2.1629} = 214$$

Puesto que se trató de una población inferior a 10,000 se decidió ajustar la muestra:

Muestra de ajuste

$$\frac{no}{1 + \frac{no}{N}} = n1 = \frac{214}{1 + \frac{214}{100}} \quad n1 = \frac{214}{1 + 2,14} = 68$$

Tipo de muestreo: se empleó el muestreo estratificado por afijación proporcional, de esta forma los elementos de la muestra tuvieron la misma distribución.

SERVICIOS DE HOSPITALIZACION	Población	Muestra Asignada
Medicina	75	22
Ginecobstetricia	326	23
Cirugía	81	23
TOTAL	482	68

N = población = 482 usuarios

n = muestra = 68

L = número de estratos = 3

Ni = número de unidades muestrales

$$ni = \frac{n}{L} = \frac{68}{3} = 22.6$$

La clasificación de la unidad de estudio fue aleatoria.

Criterios de inclusión y criterios de exclusión

Criterios de inclusión:

- Usuarios que se atendieron en los servicios de hospitalización de Cirugía, Medicina y Gineco obstetricia.
- Usuarios hospitalizados por más de 2 o 3 días.
- Usuarios que accedieron a participar del estudio.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no se atendieron en los servicios de hospitalización de Cirugía, Medicina y Gineco obstetricia.
- Usuarios hospitalizados por menos de 2 o 3 días.
- Usuarios que no accedieron a participar del estudio.

3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se solicitó a través de un documento a las autoridades correspondientes del Hospital Regional de Huacho para permitir el acceso a sus instalaciones y la recolección de sus datos; todos los usuarios que cumplieron con los criterios de inclusión fueron seleccionados al azar.

Técnicas a emplear

Para la variable Calidad del cuidado de enfermería, el método de encuesta utilizado y el instrumento fue el cuestionario “Calidad de Atención de Enfermería”, creado por Guzmán Ortiz en 2004 y modificado por Alvan y Quiroz en 2021, validado por juicio de expertos obteniendo como resultado un 89 a 100% de concordancia, esto demostró una validez alta de contenido; la confiabilidad se realizó a través del alfa de Cronbach y se alcanzó una confiabilidad de 0.870, lo que demostró una alta confiabilidad.

Para la variable Satisfacción del usuario se empleó, la técnica de la encuesta y el instrumento, un cuestionario denominado “Care Q” establecido por Patricia Larson & Ferketich y adaptado por Sepúlveda, Rojas, Cardenas, Guevara, & Castro en el 2016, validado a través del análisis factorial exploratorio de componentes principales. Este procedimiento descriptivo obtuvo una estructura de 6 componentes que mostró una varianza de 52% y un alfa de Cronbach de 0.868.

Descripción de los instrumentos

Para caracterizar a la población de estudio, se hizo uso de una ficha sociodemográfica que nos permitió conocer a los usuarios según edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, ocupación y procedencia.

Para medir la calidad del cuidado de enfermería, se hizo uso de un cuestionario denominado “Calidad del cuidado de enfermería”, utilizado para medir la calidad del cuidado de enfermería en sus tres dimensiones.

El cuestionario está conformado por 18 ítems que pertenecen a 3 dimensiones:

- Técnico - científico (5 ítems)
- Interpersonal (8 ítems)
- Entorno (5 ítems)

Calificando cada ítem en una escala de Likert, siempre=4 puntos, Frecuentemente= 3 puntos, A veces= 2 punto, Nunca= 1 punto.

Para la categorización de la variable, se consideró lo siguiente:

- Buena de 52 a 72 puntos
- Regular de 27 a 49 puntos
- Mala de 3 a 24 puntos

Para medir la satisfacción del usuario, se hizo uso de un cuestionario denominado “Care Q”, elaborado por Patricia Larson y Ferketich en 1998, la versión principal está compuesta por 50 ítems que valoran la satisfacción del usuario en sus seis dimensiones: Accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza y, monitorea y hace seguimiento.

La versión adecuada al español tiene un alfa de Cronbach de 0.881 y consta de 46 preguntas (Sepulveda, Rojas, Cardenas, Guevara, & Castro, 2016).

El cuestionario está conformado por 46 ítems que pertenecen a seis dimensiones:

- Accesibilidad (5 ítems)
- Explica y facilita (5 ítems)
- Conforta (9 ítems)

- Se anticipa (10 ítems)
- Mantiene relación de confianza (9 ítems)
- Monitorea y hace seguimiento (8 ítems)

Se consideraron los siguientes valores finales:

- Nivel Bajo: de 38 a 63 puntos.
- Nivel Medio: de 64 a 89 puntos.
- Nivel alto: de 90 a 144 puntos.

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para las variables cuantitativas descriptivas “Calidad del cuidado de enfermería” y “Satisfacción del usuario” se usó para el análisis descriptivo el Coeficiente de correlación de Spearman.

Para el análisis inferencial se usó la Rho de Spearman, debido a que ambas variables en estudio son ordinales, considerando a la variable ordinal como aquella que sigue un orden ya estandarizado.

Coeficiente de correlación de Spearman: La correlación de Spearman evalúa una relación monótona entre dos variables continuas u ordinales. En una relación monótona, las variables tienden a cambiar simultáneamente, pero no necesariamente a un ritmo fijo. El coeficiente de correlación de Spearman se basa en los valores de clasificación de cada variable, no en los datos sin procesar. El coeficiente de correlación de Spearman se denota r_s .

CAPITULO IV

RESULTADOS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022.

GÉNERO	n	%
FEMENINO	44	64,7
MASCULINO	24	35,3
TOTAL	68	100
EDAD	n	%
18 - 29 años	16	23,5
30 - 39 años	14	20,6
40 - 49 años	17	25,0
50 - 59 años	9	13,2
De 60 a mas	12	17,6
TOTAL	68	100
OCUPACIÓN	n	%
Ama de casa	19	27,9
Estudiante	8	11,8
Agricultor	3	4,4
Trabajo dependiente	15	22,1
Trabajo independiente	23	33,8
TOTAL	68	100
PROCEDENCIA	n	%
Urbana	49	72,1
Rural	19	27,9
TOTAL	68	100
ESTADO CIVIL	n	%
Soltero	16	23,5
Casado	9	13,2
Conviviente	38	55,9
Separado	5	7,4
TOTAL	68	100
GRADO DE INSTRUCCIÓN	n	%
Analfabeto	12	17,6
Primaria	9	13,2
Secundaria	40	58,8
Superior	7	10,3
TOTAL	68	100

Nota: Elaboración propia.

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 2. *Calidad del cuidado de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022.*

Variable	Nivel	n	%
Calidad del cuidado de enfermería	Buena	3	4,41
	Regular	65	95,59
	Mala	0	0
Total		68	100,0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 2, del 100% del total de encuestados, se identifica que el 95,59% (65) de los usuarios señalan que la calidad del cuidado de enfermería es regular y el 4,41% (3) indica que es buena.

Tabla 3. *Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022.*

Variable	Nivel	n	%
Satisfacción del usuario	Alto	30	44,12
	Medio	37	54,41
	Bajo	1	1,47
Total		68	100,0

Nota: Elaboración propia

En la tabla 3, del 100% del total de encuestados, se identifica que el 1,47% (1) de los usuarios señalan que la satisfacción es baja, el 54,41% (37) señala que es medio y el 44,12% (30) indica que es alto.

4.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis general

Tabla 4. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022.

		Satisfacción del usuario						Total	
		BAJO		MEDIO		ALTO			
		n	%	n	%	N	%	n	%
Calidad del cuidado de enfermería	BUENA	1	1	1	1,47	1	1,47	3	4,41
	REGULAR	0	0	36	52,94	29	42,65	65	95,59
	MALA	0	0	0	0	0	0	0	0,00
Total		1	1,0	37	54,41	30	44,12	68	100

Nota: Elaboración propia

Se aprecia en la tabla 4, un 52,94% (36) de los encuestados manifiestan que la Calidad del cuidado de enfermería alcanza nivel regular y en la misma medida también un nivel medio para Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización. Es decir, se refleja en la enfermera las oportunidades de crecimiento personal y profesional, que contribuye a la satisfacción del usuario con los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho.

Prueba de hipótesis

Regla de decisión:

Si p valor mayor que 0,05 la hipótesis nula (H_0) se acepta.

Si p valor menor que 0,05 la hipótesis alterna (H_1) se acepta entonces la hipótesis nula (H_0) se rechaza.

H_0 : La relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022 no es significativa.

H₁: La relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022 es significativa.

Nivel de significancia: Error tipo I, $\alpha = 0.05$ (5%). Esto es, el error que se cometería al rechazar la **H₀**, siendo esta verdadera.

Prueba Estadística: Prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Correlaciones				
			Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	- ,454**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	68	68
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	- ,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	68	68

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Decisión Estadística: El Rho de Spearman observado es $R_s = - 0,454$, al cual le está asociado un valor de probabilidad, $P = 0.000$. Puesto que este valor P es menor que α , se califica una correlación directa moderada; y se concluye en rechazar la **H₀**.
La relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022 es no significativa.

Hipótesis específica 01

H₀: La calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022 no es regular.

H₁: La calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022 es regular.

Tabla 5. Prueba chi - cuadrado en la calidad del cuidado de enfermería

		La calidad del cuidado de enfermería	
		Xo ²	30,824
Prueba	La calidad	G1	19
Chi-	del cuidado	Sig. asintótica	,042
cuadrado	de enfermería	N	68

Nota: Elaboración propia

La Calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho, se obtiene para $Xo^2 = 30,824 > 9,49$ (Según Tabla D. Chi-cuadrada) y p - valor 0,042 menor 0,05. Permite concluir que el nivel alcanzado es Regular.

Hipótesis específica 02

H₀: La satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022, no es media.

H₈: La satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho – 2022 es media.

Tabla 6. Prueba chi - cuadrado en la satisfacción del usuario

		La satisfacción del usuario	
		Xo ²	47,471
Prueba Chi-cuadrado	La satisfacción del usuario	gl	25
		Sig. asintótica	,004
		N	68

Nota: Elaboración propia

La satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho se obtiene para $Xo^2 = 47,471 > 18,31$ (Según Tabla D. Chi-cuadrada) y p - valor 0,004 menor 0,05. Permite concluir que la satisfacción del usuario alcanzo un nivel medio.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Las deducciones conseguidas por este estudio confrontaran a diferentes investigaciones mencionadas, descritas anteriormente.

Respecto a la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho en el 2022 es significativa, ello se demostró a través de la prueba no paramétrica rho de Spearman ($R_s = -0,454$), con un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$) y un valor de probabilidad ($P = 0,000$).

Resultados similares obtiene (Jimenez, 2018), donde determina que existe una relación altamente significativa entre la complacencia del usuario y la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Nosocomio Departamental de Moquegua.

Al igual que (Torres, 2021) que señala la existencia de una relación alta entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José en Cusco.

Y por último con (Marcelo, 2019) que demuestra la existencia de una correlación positiva significativa entre las variables del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente.

Es preciso mencionar que en su mayoría las investigaciones indican un nivel regular y alto en relación con la calidad del cuidado de enfermería y a la satisfacción del usuario, por lo cual rescatamos la necesidad de continuar capacitando al personal que forma parte de las organizaciones encargadas de ofertar servicios de salud.

La relación directa, positiva y significativa entre ambas variables nos demuestra que mientras se brinde una óptima calidad del cuidado de enfermería, la satisfacción del usuario se incrementara de forma significativa; es así como Donabedian resalta la necesidad de los cuidados de calidad como parte del ejercicio profesional, de esta manera la atención sanitaria y el estado de salud cumplan con los deseos de cada uno de los usuarios.

En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, del 100% de los usuarios hospitalizados en los servicios de medicina, cirugía y ginecología, el 95,59% indicaron un nivel regular y el 4,41% un nivel bueno, con estos resultados demuestran la deficiencia del cuidado brindado por los enfermeros, lo que resalta la necesidad de mejorar el alcance de sus cuidados.

Estos resultados hallados en el estudio coinciden con (Torres, 2021) cuyo resultado fue que la calidad del cuidado de enfermería es regular en un 42,9%.

Así mismo los resultados coinciden con (Curasi, 2019) siendo la calidad del cuidado de enfermería regular en un 50,7%.

De igual manera (Marcelo, 2019) encontró un mayor porcentaje de pacientes que consideran una calidad del cuidado de enfermería en nivel moderado en un 59,2%.

La investigación realizada difiere con (Alvan & Quiroz, 2020) cuyo resultado indica que el 76,5% de los pacientes aludieron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena. De la misma manera (Jimenez, 2018) demuestra un mayor porcentaje de pacientes que consideran la calidad del cuidado de enfermería bueno con un 73,5%.

La teoría de Jean Watson sobre el cuidado humano se basa principalmente en la relación de ayuda entre la enfermería y el paciente, por medio de esta se busca mejorar la calidad de vida de cada uno de los pacientes, y por consiguiente aumentar la calidad del cuidado de enfermería.

Con respecto a la satisfacción del usuario, del 100% de los pacientes atendidos en los servicios de hospitalización, el 54,41 % expresa un nivel medio, el 44,12 % indicaron un nivel alto y el 1,47 % refiere que el nivel es bajo.

Resultados semejantes se encontraron en el estudio de (Torres, 2021) que indica que el 40 % de los usuarios sitúa a la variable de satisfacción en el nivel medio. Así mismo, (Alcantara, 2021) indica que el 47,5 % de los usuarios presenta un nivel medio de satisfacción.

El estudio de (Alvan & Quiroz, 2020) difiere con los resultados obtenidos, del 100 %, el 76,2 % de los usuarios estuvieron satisfechos. De igual manera, (Curasi, 2019) muestra un grado de satisfacción alta con un 63,3 %.

(Marcelo, 2019) en su estudio demuestra que el 82,5 % de los pacientes estuvo satisfecho. Estos resultados concuerdan con (Jimenez, 2018) que encontró que el 55,8 % de usuarios muestran un nivel satisfactorio, así como (Narvasta & Perez, 2019) que indicaron un nivel alto de satisfacción con un 97,6 %.

El nivel de satisfacción del usuario en la mayoría de los estudios es alto, ello responde a lo mencionado por Hildegart Peplau, quien menciona que el enfermero para lograr cumplir con las necesidades de cada uno de sus pacientes debe conocer y entender su propia conducta, y de esta forma identificar el sentir de los demás, para brindar ayuda.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

El análisis de los datos obtenidos durante el estudio permite extraer las siguientes conclusiones:

La relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho en el 2022 es significativa, ello se demostró a través de la prueba no paramétrica rho de Spearman ($R_s = -0,454$), con un nivel de significancia ($\alpha = 0,05$) y un valor de probabilidad ($P = 0,000$).

La calidad del cuidado de enfermería de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho en el 2022, del 100% (68), el 95,59% (65) es regular y el 4,41% (3) es buena.

La satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho en el 2022, del 100% (68), el 54,41% (37) es medio, el 44,12% (30) es alto y el 1,47% (1) es bajo.

6.2 RECOMENDACIONES

A los dirigentes del Hospital Regional de Huacho, se recomienda implementar estrategias, guías de atención, capacitaciones, protocolos que permitan evaluar al personal con respecto a la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario, para lograr un cuidado de calidad.

Al departamento de enfermería, se recomienda realizar continuas evaluaciones que analicen la relación entre la eficacia del cuidado de calidad y la satisfacción del usuario.

A los enfermeros de los servicios de hospitalización, se recomienda fortalecer habilidades en el cuidado para ofrecer mayor seguridad a los pacientes.

A los enfermeros se sugiere generar comunicación asertiva y participar de cursos o talleres de capacitación de alto nivel a fin de contar con personal altamente calificado, para el correcto cumplimiento de sus funciones profesionales y así garantizar un cuidado de calidad.

A la escuela de enfermería, se recomienda la implementación de mecanismos de transmisión hacia sus estudiantes, sobre herramientas para el logro de la satisfacción en cada uno de sus pacientes a través del cuidado de calidad.

A los futuros enfermeros, se les sugiere desarrollar y aplicar las enseñanzas aprendidas durante su formación profesional, en aras de exteriorizar su vocación.

REFERENCIAS

1.1 FUENTES DOCUMENTALES

- Alcantara, V. (2021). *Satisfacción del paciente quirúrgico con el cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Clínica Veronesi, Huacho - 2021*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería , Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion , Huacho.
- Alvan, G., & Quiroz, L. (2020). *Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Enfermería , Iquitos.
- Amalec, G. (2017). *Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios ingresados en el área de hospitalización de medicina interna, Hospital Militar Escuela Dr Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua. abril 2017*. Managua, Nicaragua.
- Cardenas, R., Cobeñas, C., & Garcia, J. (2017). *Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima 2017*. Trabajo academico para obter el título de especialista en Enfermería en Emergencia y Desastres, Universidad Cayetano Heredia , Lima.
- Cochachi, S., & Inga, T. (2014). *Satisfacción del usuario y los cuidados de enfermería en el servicio de oncología del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - ESSALUD Huancayo 2014*. Huancayo.
- Condori, K., & Ramos, M. (2016). *Dotacion de personal de enfermería y calidad del cuidado enfermero en servicios de salud*. Lima: Repositorio Wiener.
- Curasi, E. (2019). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019*. Tesis para obter la especialidad , Moquegua.
- Ibarra, A., & Merino, C. (2016). *La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de especialidades "Eugenio Espejo" de la Ciudad de Quito, octubre 2015 - febrero 2016*. Tesis para obter el título de Licenciado en Enfermería, Quito.

- Jimenez, M. (2018). “*Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.*”. Tesis para el grado academico de maestra en gestion de los servicios de salud , Moquegua.
- Marcelo, D. (2019). *Calidad del cuidado de enfermeria y satisfaccion del paciente en los servicios de hospitalizacion de la clinica Ricardo Palma, Lima - Peru 2019.* Universidad Norbet Wiener . Lima : Repositorio Uwiener .
- Mejia, D., & Rivera, O. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016.* Tesis para obtener el grado de licenciatura, Chiclayo.
- Narvasta, F., & Perez, A. (2019). *Satisfacción del cuidado de Enfermería de los Pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina en un Hospital de Huacho 2019.* Huacho.
- Rios, A., & Barreto, A. (2016). *Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016.* Tesis doctoral, Mexico.
- Torres, M. (2021). *Calidad de Atencion de Enfermeria y Satisfaccion del Paciente que acude al servicio de hospitalizacion de la Clinica San Jose Cusco - 2021.* Universidad Autonoma de Ica. Ica: Repositorio de la Universidad Autonoma de Ica.

1.2 FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Marriner, A., & Raile, M. (2007). Modelos y Teorias de Enfermeria. *Elsevier*, 706-719.

1.3 FUENTES HEMEROGRÁFICAS

Dagnino, J. (2014). Tipos de estudios . *Revista Chilena de Anestesia* .

Febre, N., Mondaca-Gomez, K., Mendez-Celis, P., Badilla-Morales, V., Soto-Parada, P., Ivanovic, P., . . . Canales, M. (Mayo - Junio de 2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Medica Clinica Los Condes*, 29, 278-287.

- Febres-Ramos, R. (Julio-Setiembre de 2016). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3).
- Hernandez-Vasquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., & Bendezu-Quispe, G. (Octubre-Diciembre de 2019). 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 Publica*, 36(4). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009
- Lobo, A., Dominguez, K., & Rodriguez, J. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIDEC*, 9(1), 21-25.
- Manterola, C., & Otzern, T. (2014). Estudios Observacionales: Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *International Journal of Morphology*, 634-645. Recuperado el 31 de 08 de 2020, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95022014000200042&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Massip, C., Ortiz, R., Llanta, M., Peña, A., & Infante, A. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Publica*, 34(4).
- Mastrapa, Y., & Lamadrid, M. (29 de Diciembre de 2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(4). Recuperado el 10 de 09 de 2020, de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>
- Mira, J., Aranaz, J., Rodriguez-Marin, J., Buil, J., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina Preventiva*, 12-18.
- Natividad, A. (2015). *Indicadores de Cuidados de Enfermería*. Obtenido de encolombia: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-41/enfermeria4101-indicadores/>

- Parrado, M., & Reyes, I. (2020). Satisfacción del Cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Boletín Semillero de Investigación en familia*, 2, 52-60.
- Perez-Canto, V., Macia-Soler, L., & Gonzalez-Chorda, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saude Publica*, 1-10.
- Puch-Ku, G., Uicab-Pool, G., Ruiz-Rodriguez, M., & Castañeda-Hidalgo, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Enfermeria Insituto Mexico Seguro Social*, 24(2), 129-136. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
- Pulido, E., Cabeza, M., Avellana, L., Duran, C., Mora, M., Mayor, C., . . . Henao, N. (2014). Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de enfermería. *Revista de Actualizaciones en Enfermería*, 17(3).
- Ruiz, J., Tamariz, M., Mendez, L., Torres, L., & Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*, 1-9.
- Santana, J., Bauer de Camargo, A., Minamisava, R., Queiroz, A., & Gomez, M. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Latino-Am, Emfermagen*, 454-460.
- Sepulveda, G., Rojas, L., Cardenas, O., Guevara, E., & Castro, A. (2016). Studio piloto de la validación del cuestionario ‘Care-q’ en versión al español en población colombiana . *Revista Colombiana de Enfermería* .
- Urra, E., Jana, A., & Garcia, M. (2011). Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de Cuidados Transpersonales. *Ciencia y enfermería*, 17(3), 11-22. doi:10.4067/S0717-95532011000300002
- You, L., Aiken, L., Sloane, D., Liu, K., He, G., Hu, Y., . . . Sermeus, W. (2013). Hospital nursing, care quality, and patient satisfaction: cross-sectional surveys of nurses and patients in hospitals in China and Europe. *Int J Nurs Stud*, 50(2), 154 - 61. Obtenido de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22658468/>

1.4 Fuentes electrónicas

- Consejo Internacional de Enfermeras . (2022). *Consejo Internacional de Enfermeras* .
Obtenido de <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
- Garcia, A. (2011). *Enfoques cuantitativo y cualitativo - Metodología de la Investigación*. Obtenido de
<https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/enfoques-cuantitativo-y-cualitativo>
- Guterres, A. (12 de Diciembre de 2020). *TeleSurTv.Net*. Obtenido de TeleSurTv.Net:
<https://www.telesurtv.net/news/avances-america-latina-cobertura-sanitaria-salud-publica--20180406-0057.html>
- Ibarra, C. (26 de Octubre de 2011). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación:
<http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Organizacion Mundial de Salud . (11 de agosto de 2022). *Organizacion Mundial de la Salud* . Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organizacion Panamericana de Salud . (2020). *Organizacion Panamericana de Salud*.
Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
- Pita Fernandez, S. (2009). *Metodología de la Investigación - Diseños de Investigación*.
Obtenido de
<https://sites.google.com/site/researchmethodsfsiotherapy/Home/disenos-de-investigacion>
- Raffino, M. (2020). *Investigación no Experimental - Concepto, tipos y ejemplo*.
Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del proyecto: “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho - 2022”

Sr(a).

El propósito de este documento es entregarle toda la información necesaria para que Ud. pueda decidir libremente si desea participar en la investigación que se le ha explicado verbalmente, y que a continuación se describe de forma resumida:

El proyecto de investigación se desarrolla con el objetivo de identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios de los servicios de Hospital Regional de Huacho en el 2022, la encuesta tendrá una duración de 10 a 15 minutos.

Se garantiza confidencialidad y protección de la privacidad.

Al respecto, expongo que:

He sido informada/o sobre el estudio a desarrollar y las eventuales molestias, incomodidades que la realización del procedimiento implica, previamente en su aplicación con la descripción necesaria para conocerlas en un nivel suficiente.

He sido también informada/o en forma previa a la aplicación, que los procedimientos que se realicen, no implican ningún costo que yo deba asumir. Mi participación en el procedimiento no involucra algún costo económico que yo deba solventar.

Junto a ello recibo una explicación satisfactoria sobre el propósito de la actividad, así como de los beneficios sociales o comunitarios que se espera produzcan.

En pleno conocimiento que la información, es absolutamente voluntaria. Si no deseo participar en ella o, una vez iniciada la investigación, no deseo proseguir colaborando,

puedo hacerlo sin problemas. En ambos casos se me asegura que mi negativa no implica ninguna consecuencia negativa para mí.

He leído el documento, entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual firmo libre y voluntariamente, recibiendo en el acto copia de este documento ya firmado.

Yo..... con DNI.....

Consiento en participar en la investigación denominada: “Calidad del Cuidado de Enfermería y satisfacción de los usuarios de los servicios del Hospital Regional de Huacho – 2022” y autorizo a Maza Díaz Anggie Valeria y Ortiz Marengo Luz María, investigadores responsables del proyecto y cuya identidad consta al pie del presente documento, para realizar el procedimiento requerido por el proyecto de investigación descrito.

Fecha: / / Hora:

Firma de consentimiento:.....

Investigador responsable:

.....

FIRMA

Anexo 2. Ficha sociodemográfica

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

FICHA SOCIODEMOGRAFICA

Lea cuidadosamente y marque con una X, según corresponda.

Características del usuario:

- **Edad:**

De 18 a 29 años De 30 a 39 años De 40 a 49 años

De 50 a 59 años De 60 a más

- **Ocupación:**

Ama de casa Estudiante Agricultor

Trabajo dependiente Trabajo independiente

- **Sexo:**

Masculino Femenino

- **Procedencia:**

Urbana Rural

- **Estado civil:**

Soltero Casado

Conviviente Separado

- **Grado de instrucción:**

Analfabeto Primaria

Secundaria Superior

Anexo 3. Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Marcar con una X, teniendo en cuenta lo siguiente:

SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	A VECES	NUNCA
1	2	3	4

DIMENSIONES - ITEMS	1	2	3	4
CIENTIFICO – TECNICO				
La enfermera le brinda información clara y suficiente acerca de su enfermedad, tratamiento, recuperación, cuidados de alta, etc.				
La enfermera le explica con claridad y sencillez la razón de realizar acciones como confort, la toma de presión arterial, pulso, respiración, temperatura, colocación de inyectables, administración de oxígeno, colocación de sonda nasogástrica y vesical.				
La enfermera realiza los cuidados con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias.				
La enfermera le da instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento.				
La enfermera demuestra que conoce los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento.				
DIMENSIÓN INTERPERSONAL				
La enfermera se ha presentado con Ud.				
La enfermera le pregunta por su estado de salud				
La enfermera acude cuando Ud. Lo solicita.				
La enfermera cuida de su intimidad durante el examen físico, aseo y procedimientos.				
La enfermera escucha y atiende sus inquietudes				
El trato y la actitud de las enfermeras le transmiten confianza y seguridad.				

La enfermera atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social, parentesco.				
La enfermera le brinda una acogida amable, demuestra respeto, comprensión hacia Ud. Y sus familiares.				
COMPONENTE ENTORNO				
Se percibe un ambiente amable, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal del servicio y/o hospital.				
Percibe Ud. Que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de salud.				
El material y equipo que cuenta el profesional de enfermería son suficientes y adecuados.				
La enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo y comodidad del ambiente hospitalario.				
La enfermera merece el pago mensual por la atención que brinda.				

Anexo 4. Cuestionario CARE-Q sobre Satisfacción de los usuarios
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CUESTIONARIO CARE-Q SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Marcar con una X, teniendo en cuenta lo siguiente:

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N°	DIMENSIONES - ITEMS	1	2	3
	DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD			
1.	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor al realizar procedimientos.			
2.	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
3.	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.			
4.	La enfermera responde rápidamente a su llamado.			
5.	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.			
	DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA			
6.	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.			
7.	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.			
8.	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.			
9.	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico cuando lo necesite.			
10.	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.			
	DIMENSIÓN CONFORTA			
11.	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.			

12.	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.			
13.	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.			
14.	La enfermera es alegre.			
15.	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.			
16.	La enfermera establece contacto física cuando usted necesita consuelo.			
17.	La enfermera le escucha con atención.			
18.	La enfermera habla con usted amablemente.			
19.	La enfermera involucra a su familia en el cuidado.			
	DIMENSIÓN SE ANTICIPA			
20.	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.			
21.	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.			
22.	Cuando se siente agobiado por su enfermedad, la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.			
23.	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			
24.	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.			
25.	Cuando la enfermera está realizando algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.			
26.	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.			
27.	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.			
28.	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.			
29.	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.			
	DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA			
30.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.			

31.	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y, en lo posible, lo incluye en la planificación y manejo de su cuidado.			
32.	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico, relacionadas con su estado de salud.			
33.	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.			
34.	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.			
35.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.			
36.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso.			
37.	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.			
38.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.			
	DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO			
39.	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.			
40.	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
41.	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.			
42.	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.			
43.	La enfermera es calmada.			
44.	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.			
45.	La enfermera se asegura de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.			
46.	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.			

Anexo 5. Prueba normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Científico – Técnico		,343	68	,000
Interpersonal		,274	68	,000
Componente Entorno		,321	68	,000
SATISFACCIÓN USUARIO	DEL	,150	68	,001


Según prueba de normalidad para sig < 0,05 se usará el coeficiente Rho Spearman para el análisis correlacional del estudio.

Anexo 6. Análisis correlacional

Coeficiente	Interpretación
0	Relación nula
0 – 0,2	Relación muy baja
0,2 – 0,4	Relación baja
0,4 – 0,6	Relación moderada
0,6 – 0,8	Relación alta
0,8 - 1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: Adaptada al libro de Hernández et. Al 2014

Anexo 8. Autorización para la recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huacho, 10 de marzo 2022
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN EN SALUD DE LIMA
HOSPITAL HUACHO - RED HUAYAPAYÓN
TRAMITE DOCUMENTARIO
16 MAR. 2022
RECIBIDO
Exp. N° 7192029. Folia: 3459125
Firma: J.O. GS

CARTA N° 0038- 2022-UGyT/FMH-UNJFSC-MSTCFIC-2021-II
M.I. Oscar Cirilo Garay Vallenas
Director Ejecutivo del Hospital Regional de Huacho
Presente. -


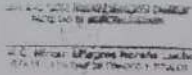

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente y expresarle que la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el contexto de la pandemia está desarrollando "Modalidad Tesis con Fortalecimiento en Investigación Científica".

Las tesis: MAZA DIAZ ANGGIE VALERIA con DNI 75829442 y ORTIZ MARENGO LUZ MARIA con DNI 72904856 desarrollan el siguiente trabajo titulado: **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO - 2022**

Por lo que solicitamos a Ud. se le concedan, facilidades para realizar la ejecución de sus instrumentos en el Hospital que usted dirige, consideramos que la investigación es nuestra mejor arma para mejorar la calidad de vida de las personas.

Agradeciendo la atención al presente, así como su contribución en la investigación y apoyo para exponer la realidad socio sanitaria de nuestra región, quedo de usted.

Atentamente;



MMNL/mfga
C.c.: Archivo

Asimismo, Declaro conocer la Directiva N° 001-2020-UPyR (R.R. 0001-2020-UNJFSC) sobre Uso del Servicio de Correo electrónico Institucional y las Disposiciones dadas sobre Envío Virtual, Recepción y Trámite de Documentos; por lo que AUTORIZO se me NOTIFIQUE o remita cualquier información sobre el presente documento o expediente al correo electrónico institucional: gy.fmedicina@unjfsc.edu.pe; comprometiéndome a revisar diariamente el contenido de las bandejas de entradas de dicho correo institucional y en el acto enviar LA CONFIRMACIÓN de RECIBIDO CONFORME.

Anexo 9. Evidencias fotográficas










.....
JUANA OLINDA NICHÓ VARGAS
LIC. ENFERMERIA
C.E.P. 30483

LIC. JUANA OLINDA NICHÓ VARGAS
ASESOR

JURADO EVALUADOR



M(a). CURAY OBALLE MARIA ISABEL
PRESIDENTA



LIC. CHIRITO LAURENCIO SILVIA ISABEL
SECRETARIA



LIC. MARCELO HERRERA MILAGROS DEL PILAR
VOCAL