



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y SATISFACCIÓN DE
LOS USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN SISOL SALUD CAMANÁ,
LIMA - 2022**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y
ENFERMERÍA**

PRESENTADO POR:

LIC. MELISA DENISSE TORRES REYES

ASESOR:

MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este estudio principalmente a mis padres,
por ayudarme a superar los retos y dificultades en
mi carrera.

AGRADECIMIENTOS

A mis asesores y maestros por brindarme las herramientas y conocimientos para poder superar con éxito este desafío profesional.

ASESOR:
MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Gonzales Saldaña Susan Haydee

SECRETARIO : Dra. Uturnco Vera Milagros Lisbeth

VOCAL : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
ÍNDICE GENERAL.....	7
ÍNDICE DE TABLAS	10
Resumen.....	11
Abstract	12
1. EL PROBLEMA.....	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.4.1. Teórica.....	17
1.4.2. Metodológica.....	17
1.4.3. Práctica.....	17
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	18
1.5.1. Temporal	18
1.5.2. Espacial	18
1.5.3. Recursos	18
2. MARCO TEÓRICO	19

2.1.	Antecedentes	19
2.1.1.	Antecedentes nacionales	19
2.1.2.	Antecedentes internacionales	21
2.2.	Bases teóricas	24
2.2.1.	Calidad del cuidado enfermero	24
2.2.2.	Satisfacción de los usuarios	26
2.3.	Formulación de hipótesis.....	28
2.3.1.	Hipótesis general.....	28
2.3.2.	Hipótesis específicas	28
3.	METODOLOGÍA.....	30
3.1.	Método de la investigación.....	31
3.2.	Enfoque de la investigación	31
3.3.	Tipo de investigación	31
3.4.	Diseño de la investigación.....	31
3.5.	Población, muestra y muestreo.....	32
3.6.	Variables y operacionalización	32
3.6.1.	Definición de las variables.....	32
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
3.7.1.	Técnica	35
3.7.2.	Descripción del instrumento de recolección de datos	35
3.7.3.	Validación	38
3.7.4.	Confiabilidad.....	38
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	39
3.9.	Aspectos éticos	39

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	41
4.1. Cronograma de actividades	42
4.2. Presupuesto.....	43
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS	52
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	52
Anexo 2. Instrumentos de recolección.....	53
Anexo 3. Consentimiento informado.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de actividades.....	42
Tabla 2 Presupuesto detallado.....	43
Tabla 3 Presupuesto global	44

Resumen

Objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios. Metodología: El método que seguirá la presente investigación científica será el deductivo, de corte transversal, enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y diseño no experimental, correlacional. La población estará conformada por 80 usuarios que acuden al servicio de emergencia de la institución SISOL. Técnicas e Instrumentos de Recogida de Datos: la técnica que se empleará para recolectar datos de la muestra seleccionada será la encuesta y los instrumentos con escala de Likert que permitan estudiar las variables de estudio seleccionadas. Ambos instrumentos poseen validación y confiabilidad. Análisis estadístico: el análisis que se empleará será de dos tipos, la primera de carácter descriptivo y la segunda de carácter inferencial.

Palabras clave: Calidad Objetiva, Calidad Subjetiva, Componente Interpersonal, Componente Técnico, Componente del Entorno.

Abstract

Objective: to determine the relationship between the quality of nursing care and user satisfaction. **Methodology:** The method used in this scientific research will be deductive, cross-sectional, quantitative, applied, non-experimental, correlational and non-experimental. The population will be made up of 80 users who attend the emergency service of the SISOL institution. **Data Collection Techniques and Instruments:** The technique to be used to collect data from the selected sample will be the survey and the Likert scale instruments that allow the study of the selected study variables. Both instruments have validation and reliability. **Statistical analysis:** the analysis to be used will be of two types, the first of a descriptive nature and the second of an inferential nature.

Keywords: Objective Quality, Subjective Quality, Interpersonal Component, Technical Component, Environmental Component.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Actualmente, los constantes avances científicos y técnicos, la aceleración del avance del conocimiento, las exigencias institucionales y, finalmente, la globalización, exigen a los profesionales de la enfermería la creación de nuevas capacidades para el cuidado de calidad. Esto se complementa con una actitud crítica fundamentada en el conocimiento técnico y científico, que se requiere para emitir juicios y resolver las cuestiones que surgen durante el trabajo del sujeto (1).

Según Ardian & Rumambo (2), a nivel global, el aumento de la competencia en una gran cantidad de campos científicos, obliga a la industria de la salud, estar preparada para nuevos desafíos. Gracias a la información asociada con la salud y los avances de la tecnología actual, las modificaciones en las expectativas y perspectivas de la atención sanitaria, el incremento de la colaboración de las personas en la atención y el incremento de los costos y la competitividad del sector sanitario, se identificó la necesidad de servicios de salud de mayor calidad.

Según la Organización Mundial de la Salud (3), cifras recientes sobre la calidad en la atención sanitaria develaron que, de 5,7 - 8,4 millones decesos por año, tiene como causa la mala calidad en la atención, esencialmente en los países con ingresos bajos y medios, en los que se observa hasta el 15% de las muertes en general. Asimismo, también se observa una cantidad de 1,4 a 1,6 billones de dólares perdidos en productividad anualmente, debido a la calidad inadecuada de la atención, especialmente en naciones con ingresos medianos e ingresos bajos.

A nivel de América Latina, según la OPS (4), las enfermeras están en primera línea de la prestación de servicios y desempeñan un papel fundamental en la prestación

de cuidados. Sirven como líderes o miembros esenciales en varios países. Sin embargo, actualmente existe un déficit de personal sanitario enfermero, en la región América Latina y el Caribe, producto de la migración de dichos especialistas de la salud a otras áreas, las condiciones de desarrollo económico de sus países, las políticas de recursos humanos en salud y enfermería, la inestabilidad de las condiciones de empleo y trabajo en sus países y, la falta de regulación para mejorar las condiciones de trabajo del profesional sanitario.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (5), en Chile, durante el 2018, “el número de enfermeros fue bajo, representando 4.2 profesionales por 1000 habitantes, comparado con el promedio de los países de Latinoamérica, corresponde a 8.8 enfermeros por 1000 habitantes”. Por otro lado, en México, según Ruiz, et. al. (6), debido a que el sistema sanitario busca actualmente mejorar su calidad y sus servicios, para potenciar el desarrollo de controles de calidad en respuesta a las demandas sociales, se coligió que, en las instituciones sanitarias, la impresión del cuidado es favorable en un nivel medio, con mayores problemas en los componentes técnicos, interpersonales y de confort.

A nivel de Perú, la Organización mundial de la Salud (7), señaló la nación tiene graves problemas de salud porque cuenta con un sistema fuertemente descentralizado, prescrito por cinco entidades: el Ministerio de Salud (MINSA), que presta servicios de salud al 60 por ciento de la población; EsSalud, que cubre al 30 por ciento de la población; y el sector privado, que presta servicios de salud al 10 por ciento restante. Asimismo, según Huayta, et. al. (8), la investigación sobre la calidad del cuidado enfermero en el país, permitió observar que, la percepción del paciente sobre el dicho

cuidado y su satisfacción, en un 60 por ciento de los casos se comprenden como regular y el 28 por ciento como mala; respectivamente.

Por otro lado, según Tello (9), en el Perú, la demanda de servicios de salud es cada vez mayor, al igual que la obligación de las instituciones de asegurar la satisfacción del consumidor con la atención que recibe. Por ello, la evaluación de la atención de salud es vital para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Sin embargo, durante la última década, se ha observado que muchos sistemas de salud no realizan estudios sobre la calidad de la atención de enfermería y, por lo general, se han dejado de lado las evaluaciones sobre la satisfacción de los usuarios (pacientes), en favor del reporte técnico y fisiológico de los resultados.

Diagnóstico: Se ha observado que en la Institución SISOL Salud Camaná, Lima-2021—, no se estaría realizando el monitoreo adecuado y constante de la satisfacción de las necesidades básicas de sus pacientes o usuarios, lo cual impediría que se conozca la calidad real del cuidado enfermero. Y si se realiza, este se estaría desarrollando y ejecutando deficientemente puesto que no se contarían aún, —según los estudios de los autores (10) —con los instrumentos adecuados para evaluar pertinentemente la calidad o la satisfacción bajo el contexto pandémico debido al virus del Sars-cov2. De no contar con esta información, no sería posible de evaluar, valorar y vigilar la calidad, disponibilidad y atención integral y completa hacia el paciente. Y finalmente la posibilidad de que la institución sanitaria en cuestión, plantee proyectos de mejora de la gestión clínica, evalúe y detecte oportunamente oportunidades de mejora, sería muy baja y no se estaría desarrollando de una manera adecuada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Existe relación significativa entre el cuidado enfermero según su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022?

¿Existe relación significativa entre el cuidado enfermero según su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero según su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los usuarios.

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero según su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los usuarios.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El presente estudio de investigación científica considerará como imprescindibles reforzar las principales teorías encontradas durante la revisión bibliográfica de la literatura científica, con fundamento en los resultados obtenidos luego del análisis e interpretación de los datos, la discusión de los mismos y finalmente la conclusión del estudio. Asimismo, se justificaría teóricamente, porque su principal objetivo sería estudiar los supuestos que conforman las variables “calidad del cuidado enfermero” y “satisfacción de los usuarios” y sus respectivas dimensiones.

1.4.2. Metodológica

La presente investigación se justificará metodológicamente, porque se estudiará la “calidad del cuidado enfermero” y “satisfacción de los usuarios” a partir de un enfoque que combine instrumentos de diferentes autores, lo cual permitirá observar el grado de interrelación que existen entre las dimensiones e indicadores, a fin de generar conocimiento válido, confiable y actualizado. Asimismo, también se plantearán nuevos instrumentos adaptados al contexto actual, con el fin de evaluar las variables de estudio de una manera más real. Esto permitirá a futuros investigadores, criticar y mejorar el modelo convencional de evaluación de “calidad del cuidado enfermero” y “satisfacción de los usuarios”.

1.4.3. Práctica

La presente investigación científica tendría justificación de carácter práctico, los resultados del presente estudio permitirán que la Institución SISOL Salud Camaná y otras instituciones sanitarias a nivel nacional puedan evaluar la “calidad del cuidado enfermero” y “satisfacción de los usuarios”, con la finalidad de tomar mejores

decisiones y potencias sus servicios de una manera ad-hoc, integral y adaptada a su contexto.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El presente estudio de investigación científica se desarrollará durante los meses del año 2022.

1.5.2. Espacial

El presente estudio de investigación científica se llevará a cabo en las instalaciones del Sistema Metropolitano de La Solidaridad (SISOL) Salud Camaná, Lima

1.5.3. Recursos

La presente investigación contemplará recursos de diversas naturalezas, entre las cuales se encontrarán: Recursos Económico (autofinanciamiento de la investigación), Recursos humanos (Asesores institucionales), Recursos Institucionales (talleres y modelos de Tesis) y Recursos Tecnológicos (PC, laptop, softwares estadísticos).

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes nacionales

El estudio realizado por Collantes, et. al. (11), en 2020, en Chota; tuvo como objetivo “determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero”. El estudio fue de tipo básico, tuvo un alcance correlacional, tuvo un diseño esencialmente no experimental y corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La muestra y población la conformaron 80 pacientes. Los resultados develaron que, más del 90% de los pacientes en promedio se encontraban medianamente satisfechos. El 58,7% la muestra de estudio señaló que el cuidado de los pacientes, de manera general, fue regular. El estudio concluyó en que, no existe suficiente evidencia estadísticamente significativa que permita afirmar que existe una asociación estadísticamente importante entre la satisfacción del usuario y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados.

El estudio realizado por Arredondo, et. al. (12), en 2020, en Lima; tuvo como objetivo “determinar la relación entre los factores sociodemográficos y hospitalarios con la percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería”. El estudio fue de tipo básico, tuvo un alcance correlacional, tuvo un diseño esencialmente no experimental y corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La muestra y población la conformaron 50 pacientes hospitalizados. Las variables se midieron por cuestionario cuantitativos, uno de ellos fue una ficha sociodemográfica de hospitalización. Los resultados develaron que, la percepción media del paciente sobre los cuidados de enfermería fue de 44,72. Asimismo, se evidenció una asociación estadística entre las dimensiones recomendación del hospital ($p=0,001$), lugar de origen ($p=0,001$) y valoración de los

cuidados de enfermería por parte del paciente y sus dimensiones biológica, sociocultural y emocional. El estudio concluyó que los pacientes que habían sido hospitalizados por primera vez, que habían sido tratados en el departamento de cirugía, que habían sido remitidos al hospital y que eran de provincias tenían una percepción positiva de los cuidados de enfermería. A la luz de estos resultados, se insta a los hospitales a realizar evaluaciones de la calidad de los servicios de enfermería para mejorar la satisfacción de los pacientes.

El estudio realizado por Segura y Suxe (13), en 2018, en Chiclayo; tuvo como objetivo “determinar la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente”. El estudio fue de carácter no experimental cuantitativo, con 120 pacientes atendidos a lo largo de un mes; además, se extrajo una muestra de 92 individuos mediante un muestreo simple. Se empleó la encuesta para recoger los datos, y el instrumento fue el CARE-Q (Caring Assessment Instrument). El instrumento tiene en cuenta seis dimensiones: accesibilidad, explicaciones y facilitación, comodidad, comportamiento anticipatorio, confianza, supervisión y seguimiento. Estas dimensiones se dividen en las siguientes categorías: Nunca, Ocasionalmente, Casi siempre y Siempre. Los resultados develaron que, el 75,8% lo evaluó como moderado, mientras que el 24,2% indicó que estaba insatisfecho e instó a que se mejorara la atención del personal de enfermería. Finalmente se concluyó que, la satisfacción de los pacientes es influenciado en gran medida por la calidad del cuidado de enfermería.

El estudio realizado por Ramos, et.al. (14), en 2018, en Arequipa; tuvo como objetivo “establecer si la calidad del Cuidado Enfermero, se relaciona con las relaciones interpersonales en opinión de Enfermeras en opinión del paciente en el servicio de

Emergencia”. El estudio tuvo un enfoque esencialmente cuantitativo, un diseño no experimental y alcance correlacional-descriptivo. La población y muestra la conformaron 27 Enfermeras y 110 pacientes. Los resultados develaron que, sobre la relación Interpersonal se identificó que el 74.07% de muestra la percibe como medio desfavorable. Asimismo, el 69.09% de la muestra percibe la calidad del Cuidado Enfermero entre medio bajo a medio alto. El estudio concluyó en lo siguiente: ya que el ($p < 0,05$), de determinó que la variable relación interpersonal tiene correlación significativa con la variable calidad del cuidado enfermero.

El estudio realizado por Rosales (15), en 2017, en Lima; tuvo como objetivo “determinar el Nivel Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia”. El estudio tuvo un diseño no experimental, de tipo aplicativa, descriptiva-correlacional y corte transversal. La población y muestra la conformaron 60 pacientes. Los resultados develaron que, el 68.3% de los participantes perciben un nivel de atención excelente, asimismo el 8.3% percibe un nivel de satisfacción regular y una calidad de atención de la enfermera moderada. Finalmente, el estudio concluyó en que, existe relación estadística entre las variables calidad del cuidado o atención del personal de enfermería y satisfacción del usuario.

2.1.2. Antecedentes internacionales

El estudio realizado por Yeshidinber, et.al. (16), en 2021, en Etiopía; tuvo como objetivo principal “evaluar la calidad de la atención de enfermería y la conveniencia del entorno de trabajo de la enfermera para brindar la calidad de la atención de enfermería en un hospital terciario de Etiopía”. El estudio tuvo un enfoque esencialmente cuantitativo, fue de tipo aplicada y tuvo un diseño no experimental. La muestra estuvo

conformada por ciento diecisiete enfermeras y 51 médicos. Los resultados develaron que, Cuatro de las cinco variables PES-NWI tuvieron una puntuación media menor a 2.5, lo que sugiere que el ambiente y la gestión de enfermería fueron desfavorables para asegurar una atención de calidad. Todos los aspectos del tratamiento de enfermería fueron deficientes. El cumplimiento de las órdenes por parte de la enfermera recibió la puntuación más alta (66,7%), mientras que el trabajo en equipo entre la enfermera y el médico recibió la más baja (24,8%). Finalmente, el estudio concluyó en que, la calidad de la atención de enfermería es deficiente. Se debe establecer un entorno favorable y una relación entre enfermeras y médicos para si se desea proporcionar una buena atención.

El estudio realizado por Mobolaji, et. al. (17), en 2020, en Nigeria; tuvo como objetivo “evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados y determinar los factores que influyen en su satisfacción con el cuidado de enfermería”. Se adoptó un diseño transversal, con un alcance descriptivo-correlacional y un enfoque esencialmente cuantitativo. La población y muestra la conformaron 131 pacientes en estado de hospitalizados. Para la recolección de data se utilizó la Percepción de los Pacientes sobre la Experiencia Hospitalaria con Enfermeras (PPHEN) con 20 ítems y un cuestionario estructurado autoadministrado. Los resultados develaron que, la mayoría (81,7%) tuvo alto nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería. Finalmente, el estudio concluyó que gran parte de los usuarios internados en el ambiente de atención seleccionado tenían un alto nivel de satisfacción (81,7%) con el cuidado de enfermería.

El estudio realizado por Olowe, et. al. (18), en 2019, en Nigeria; tuvo como objetivo “evaluar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería en salas seleccionadas del Hospital Universitario de Lagos”. El estudio tuvo un enfoque

esencialmente cuantitativo, con un diseño no experimental-transversal y un alcance descriptivo-correlacional. La población y la muestra se estimaron mediante el método de enumeración total. Para el estudio se empleó una técnica de muestreo no probabilístico. Los datos se recogieron mediante cuestionarios. Los resultados revelaron Los resultados revelaron que sólo el 77% de los usuarios estaban muy satisfechos con la calidad de la calidad de los cuidados de enfermería recibidos durante su estancia en la sala. El estudio concluyó que, el papel de la satisfacción del usuario es imprescindible como un indicador para medir la calidad de los cuidados de enfermería y también su disposición a volver al mismo centro para sus necesidades sanitarias.

El estudio realizado por Castillo (19), en 2018, en Ibarra; tuvo como objetivo “determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato, relacionado con el cuidado enfermero”. El estudio tuvo un enfoque esencialmente cuantitativo, no experimental-transversal y descriptivo. La muestra la conformaron algunas enfermeras del centro quirúrgico y 348 usuarios. Los resultados develaron que, el 69,54% de los usuarios indican estar insatisfechos con los cuidados del personal de enfermería; el 51,49% de la muestra indicó que el nivel de la categoría explica y facilita, que pertenece al cuidado, es buena, y que el nivel para la categoría información al paciente es bajo. El estudio concluyó en que, el personal de enfermería en la sala de recuperación posanestésica debe fortalecer sus propias actividades de enfermería, como las relaciones interpersonales, el apoyo emocional y brindar una atención integral para satisfacer a los usuarios, mejorando así la calidad de la atención

El estudio realizado, por Karaca y Durna (20), en 2019, en Turquía; tuvo como objetivo “evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de

enfermería y examinar los factores asociados”. El estudio fue esencialmente cuantitativo, no experimental, básico y descriptivo. La muestra la conformaron 635 pacientes. Los resultados develaron que, los pacientes se mostraron más satisfechos con la "Preocupación y cuidado por parte de las enfermeras" y menos satisfechos con la "Información que le dieron." Los pacientes (63,9%) calificaron de excelentes los cuidados de enfermería ofrecidos durante la hospitalización. El estudio concluyó en que, las enfermeras debían mostrar un mayor interés por el proceso de información.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado enfermero

Definición de la Calidad del cuidado enfermero. La calidad de los cuidados de enfermería es un término específico del contexto, lo que significa que muchas variables derivadas de factores contextuales influyen en la forma en que los pacientes y las enfermeras ven la calidad. La calidad de la asistencia sanitaria también implica la participación del paciente, de modo que este sea responsable de su atención preventiva.

Características de la Calidad del cuidado enfermero. Primero, Ramos y Tunco, señalaron que el cuidado de calidad se encuentra en función a ayudar a las personas sanas o enfermas a realizar actividades que les ayuden a estar sanas o recuperarse (o morir tranquilamente). Segundo, Thomas, et.al señalaron que una buena experiencia del paciente se relaciona positivamente con los resultados clínicos deseados, incluidas tasas más bajas de readmisión y mortalidad. Y, se asocia con mejores resultados clínicos, mayores ingresos y el resultado menos tangible de la reputación del hospital (21). Tercero, Vergara, et.al, señaló que el interés de la enfermería por el cuidado, radica en entender la salud como enfermedad y experiencia humana. La ciencia

de la enfermería, trata de definir los resultados de las actividades relacionadas con los aspectos humanos de la vida (22).

Teorías relacionadas con la Calidad del cuidado enfermero. La primera teoría es, la Teoría general de Orem. Esta teoría se trata de un paradigma que enfatiza la importancia de los cuidados de enfermería como un servicio especializado dirigido a las personas que no pueden valerse por sí mismas (23). La segunda teoría es, la teoría de Joanne Duffy, la cual desarrolla el modelo Quality-Caring (QCM), el cual describe 8 comportamientos afectivos que respaldan la experiencia de las relaciones afectivas que se exhiben durante los encuentros de atención médica. Este modelo, según Heath (24), estudia la congruencia entre las percepciones de la enfermera y el paciente sobre el comportamiento afectivo, lo cual puede ayudar a los establecimientos de atención médica a brindar experiencias positivas a nivel personal y familiar (25).

Dimensiones de la calidad del cuidado.

Calidad Objetiva. El concepto de calidad objetiva según Marín, et. al, está referido a la Infraestructura, confort, suministro de equipos y asuntos relacionados con las comunicaciones y la información que proporciona el personal de sanitario a los pacientes. La satisfacción del usuario con la calidad de los servicios médicos es un tema de alta complejidad asociado con diversos factores como la edad, la experiencia previa de los pacientes, el estilo de vida, los ingresos y la educación (26).

Calidad Subjetiva. es la cualidad que permite analizar las opiniones de los usuarios, el interés de las enfermeras, el tiempo para ser atendidos, la información que brindan, la voluntad de ayudar y la confianza que transmiten y la capacidad de comprender las necesidades de los pacientes (27). Según sostuvo Yeshidinber, et. al., la

calidad de la atención de enfermería se ve alterada por las limitaciones de recursos, la documentación de enfermería, el sistema de enfermería del hospital.

Instrumentos. la mayoría de los estudios a nivel mundial, emplean instrumentos cuantitativos (cuestionarios tipo encuestas), para valorar la satisfacción del usuario o paciente. Los instrumentos más empleados para la apreciación de los aspectos que conforman la Calidad del cuidado enfermero, son los siguientes cuestionarios de carácter general: el cuestionario PSQ (Patient Satisfaction Questionnaire) de Ware y Hays (1988), PJHQ (Patient Judgements of Hospital Quality) de Meterko et al (1990), y la Encuesta de Experiencias del Paciente (Zastowny et al, 1995). Estos se tienen como base el modelo SERVQHOS-E, creado en 1998 (28), (29), (30).

2.2.2. Satisfacción de los usuarios

Definición de la Satisfacción de los usuarios. Este concepto no está completamente definido; depende mucho del punto de vista del que se examine. Según Fátima, et.al. (31), la satisfacción de los usuarios en el ámbito sanitario se definiría como, la comparación entre las expectativas que tiene el individuo sobre el cuidado que recibirá y la experiencia real del cuidado recibido, entendiéndose como un resultado positivo cuando el cuidado supera o cumple con las expectativas. Y, Marín, et.al., define la satisfacción de los usuarios como el estado en el que lo que expresan es su juicio de valor subjetivo, que es un aspecto clave para definir y evaluar la calidad, y es el indicador más utilizado para estudiarla.

Características de la Satisfacción de los usuarios. Primeo, Kannan, et. al. (32) señaló la evaluación de la satisfacción de los usuarios facilita la identificación de la brecha en las intervenciones de enfermería y ayuda a potenciar la calidad de la atención en la organización. Segundo Rezaee, et. al. (33), la satisfacción del paciente, actúa como

un criterio para medir la calidad de la atención. Tercero, Febres y Mercado (34), señalaron que la satisfacción del usuario se explica desde muchos puntos de vista, los cuales tienen influencia de los procesos culturales.

Teorías relacionadas con la Satisfacción de los usuarios. La primera teoría es, la teoría de la elección racional, probada por los autores, Fishbein, Ajzen y Morales. Los autores de la teoría señalan que mediante ella se pueden predecir las conductas del usuario (35). La segunda teoría es, la teoría del “Paradigma de la Desconfirmación”, planteada por Churchill y Surprenant, en 1982, la cual está enfocado a identificar los factores de la satisfacción. Porque planteó que la satisfacción se experimentaría solo en el supuesto que se produzca la desconfirmación negativa (36).

Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Componente Interpersonal. Este concepto se define como las relaciones que se evidencian entre profesionales y pacientes, así como el tránsito de la data logística y sanitaria. Es decir, la interacción y comunicación placentera entre los pacientes y el personal médico, incluidas las relaciones interpersonales adecuadas, debe contar con confianza y respeto, empatía, amabilidad, lenguaje claro e información veraz (37).

Componente Técnico. Este concepto se define como el conjunto de componentes que definen el procedimiento de los servicios sanitarios, como la suficiencia de la atención prestada, el avance científico y la competencia; la forma y los servicios; esto supone realizar todos los procedimientos de acuerdo con seis principios fundamentales: Competencia experta, Eficiencia, Continuidad, Seguridad y Accesibilidad.

Componente del Entorno. Este concepto, es definido como la influencia decisiva en la satisfacción del paciente y está determinada por las condiciones de

confort que brindan las instituciones médicas. Es un conjunto de cosas y ambientes que hacen que los pacientes se sientan satisfechos, tales como: ventilación e iluminación, orden, suministro óptimo de alimentos, protección de intimidad y Suministro de Servicios Públicos (limpieza, señalización, y orden ambiental, teléfono) (38).

Instrumentos. Los instrumentos empleados para la evaluación de la satisfacción de usuario, son: La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, elaborada por el MINSA-Perú; el TSQ desarrollado por Yip et al. en 2003 para evaluar la satisfacción del paciente en el uso de la telemedicina; el TUQ, desarrollado por Parmanto (2016). Este cuestionario evalúa la usabilidad de los servicios de salud. Y, el SUTAQ presentado por Hirani (2017), como un instrumento a para juzgar la aceptabilidad de los servicios sanitarios mediante la investigación de las opiniones de los pacientes (39).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado enfermero según dimensión Calidad Objetiva y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado enfermero según dimensión Calidad Subjetiva y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El presente estudio científico empleará el método de deducción (deductivo), debido a que su enfoque será esencialmente cuantitativo y permitirá verificar el fenómeno observado. Con este método, se estudian las teorías existentes sobre un tema en específico, que pueda asociarse a un fenómeno observado que interactúa en un contexto específico, del cual se quiere investigar, para luego comprobar mediante hipótesis que surgen de las teorías (40).

3.2. Enfoque de la investigación

El presente estudio científico tendrá un enfoque esencialmente cuantitativo, debido a que, los instrumentos que se emplearán para recoger la data son cuantitativos y, asimismo, las técnicas empleadas son cuantitativas. Y, finalmente la información se tratará de manera cuantitativa (41).

3.3. Tipo de investigación

El presente estudio científico será de tipo Aplicada, debido a que se buscará identificar un problema, desarrollar una hipótesis de investigación y seguir adelante para probar dicha hipótesis planteada. Analiza la información sobre un tema de investigación para llegar a resultados de investigación objetivos o tomar decisiones informadas (42).

3.4. Diseño de la investigación

Asimismo, el presente estudio científico tendrá un diseño Correlacional, no experimental y transversal. Correlacional, porque tendrán como finalidad determinar la asociación entre diversas variables. La correlación mide el grado de asociación que poseen las variables en términos estadísticos. Asimismo, tendrá un diseño No experimental, porque la intención del estudio no será la manipulación de la muestra ni

de las variables. Y, Transversal, debido la data se recolectará en un momento específico en el tiempo a una muestra en específica (43).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población y muestra

La población para el presente estudio científico la conformarán 80 usuarios que acuden al servicio de emergencia de la institución SISOL. Y, la muestra la conformarán 80 usuarios que acudan al servicio de emergencia de la institución SISOL. Todos ellos deberán cumplir con los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años que acudan al servicio de emergencia de la institución SISOL
- Usuario que acepten participar en la encuesta virtual voluntariamente.

Criterios de exclusión:

- Familiares que acompañan a los usuarios,
- Usuarios menores de edad
- Usuario que no acepten participar en la encuesta virtual voluntariamente.

Muestreo:

El muestreo para la presente investigación científica será no probabilístico por conveniencia, a fin de evitar tener el menor contacto posible con los sujetos de estudio y recabar la mayor información posible.

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Definición de las variables

Variables 1 (independiente): Calidad del cuidado enfermero

Definición Conceptual: es la capacidad de respuesta del enfermero para atender las necesidades del paciente, cuando el paciente lo necesite, de una manera asequible, oportuna, segura y eficaz (44).

Definición Operacional: Es la capacidad de respuesta del enfermero para comprender y actuar sobre las necesidades de los pacientes o usuarios, que se atienden en la institución SISOL Salud Camaná en Lima. Esta variable se medirá a través de un cuestionario cuantitativa y cerrada con una escala de tipo Likert según las siguientes las siguientes dimensiones: Calidad objetiva y Calidad Subjetiva.

Variables 2 (dependiente): Satisfacción de los usuarios

Definición Conceptual: es la comparación entre las expectativas que tiene el paciente sobre el cuidado que recibirá y la experiencia real del cuidado recibido, entendiéndose como un resultado positivo cuando el cuidado supera o cumple con las expectativas (45).

Definición Operacional: Es la comparación entre las expectativas que tiene el paciente sobre el cuidado que recibirá y la experiencia real del cuidado recibido por parte del personal sanitario de enfermería que labora en la institución SISOL Salud Camaná en Lima. Esta variable se medirá a través de un cuestionario cuantitativa y cerrada con una escala de tipo Likert según las siguientes las siguientes dimensiones: Componente Interpersonal, Componente Técnico y Componente del Entorno.

Matriz de operacionalización de la variable Calidad del cuidado enfermero

Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Calidad Objetiva	1. La tecnología de equipos 2. La apariencia personal enfermería 3. Señalizaciones del hospital 4. Estado habitaciones	1, 2, 3, 4,	Ordinal	Bajo: X < 9 Regular: 9 ≥ 14 Bueno: X > 14
Calidad Subjetiva	1. Interés por cumplir lo que promete 2. Información 3. Tiempo de espera 4. Interés por solucionar 5. Puntualidad 6. Rapidez 7. Disposición 8. Confianza 9. Amabilidad 10. Preparación 11. Trato personalizado 12. Comprensión de las necesidades	5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16		Bajo: X < 28 Regular: 28 ≥ 44 Bueno: X > 44

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Componente Interpersonal	1. Empatía 2. Cuidado Humano 3. Comunicación 4. Interrelación 5. Confianza 6. Respeto	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	Ordinal	Bajo: X < 21 Regular: 21 ≥ 33 Bueno: X > 33
Componente Técnico	1. Capacidad actitudinal para brindar atención 2. Información sobre el estado de salud 3. Educación 4. Tratamientos 5. Habilidades de los procedimientos	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18		Bajo: X < 21 Regular: 21 ≥ 33 Bueno: X > 33
Componente del Entorno	1. Privacidad del paciente 2. Servicios Higiénicos limpios y ordenados 3. Iluminación de la unidad 4. Ventilación de la unidad 5. Ambiente limpio	19, 20, 21, 22, 23		Bajo: X < 11 Regular: 11 ≥ 17 Bueno: X > 17

Fuente: Elaboración propia.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Las técnicas que se emplearán en la presente investigación científica serán 02:

- Para la primera variable “Calidad del cuidado enfermero” se empleará la encuesta.
- Para la segunda variable “Satisfacción del usuario” se empleará la encuesta.

3.7.2. Descripción del instrumento de recolección de datos

Los instrumentos para la recolección de datos serán 2 cuestionarios cerrados con escala tipo Likert de 5 niveles (ANEXO 2).

Instrumento para medir Variable 1: Calidad del cuidado enfermero

El Instrumento que mide la Variable 1 es de tipo estándar y permitirá la evaluación de la calidad del cuidado enfermero, este es una adaptación del modelo SERVQUAL denominado SERVQHOS-E. Fue validado en 1998 por los autores Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez-Marín J, Buil JA, Castell M y Vitaller J (28), en España. Y, el estudio que validó dicho instrumento fue publicado en la Revista española Medicina Preventiva; volumen IV, ubicado en las páginas 12-18.

El instrumento está conformado por 16 ítems que se encuentran incorporados en 2 dimensiones. Siendo la primera, la dimensión Calidad Objetiva, que comprende indicadores relacionados con la tecnología de equipos, la apariencia personal de enfermería, señalizaciones del hospital y el estado habitaciones o ambientes. Esta primera dimensión comprende 4 ítems. La segunda corresponde a la dimensión Calidad Subjetiva, que comprende indicadores relacionados con el Interés por cumplir lo que promete, la calidad de la información, el tiempo de espera, el interés por solucionar problemas, la puntualidad, la rapidez, la disposición, la confianza, la amabilidad, la

preparación, el trato personalizado y la comprensión de las necesidades. Esta segunda dimensión comprende 12 ítems.

El instrumento cuenta con una escala de medición tipo Likert de 5 niveles, donde cada uno de los ítems (16), presentan 5 probables alternativas de respuesta: Mucho peor de lo que esperaba (1), Peor de lo que esperaba (2), Como me lo esperaba (3), Mejor de lo que me esperaba (4), Mucho mejor de lo que me esperaba (5). Finalmente, la categorización para medir el nivel de percepción que los usuarios tienen sobre la Calidad del cuidado enfermero, se medirá en función a los siguientes puntajes: puntajes menores o iguales a 37 corresponden a un nivel bajo, puntajes mayores a 37 y menor o igual a 58, corresponden a un nivel regular y, puntajes mayores a 58, corresponden a nivel Bueno.

Instrumento para medir Variable 2: Satisfacción del Usuario

El Instrumento que mide la Variable 2, es un instrumento creado por la Lic. López Ferre María Arcelia – 2010 y, modificado recientemente por la Lic. Caushi Aparicio Liz Mery - 2016. El instrumento tiene como nombre, cuestionario tipo escala Likert para evaluar la Satisfacción del Usuario. Fue validado en 2010 por la Lic. López Ferre María Arcelia (46), en Lima y posteriormente revalidado (la modificación) por la Lic. Caushi Aparicio Liz Mery (47) en 2016, en Lima. El estudio que validó dicho instrumento fue publicado en el Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

El instrumento está conformado por 23 ítems que se encuentran incorporados en 3 dimensiones. Siendo la primera, la dimensión Componente Interpersonal, que comprende indicadores relacionados con la empatía, el Cuidado Humano, la comunicación, la interrelación, la confianza y el respeto. Esta primera dimensión

comprende 9 ítems. La segunda corresponde a la dimensión Componente Técnico, que comprende indicadores relacionados con el la capacidad actitudinal para brindar atención, la información sobre el estado de salud, la educación a los pacientes, los tratamientos y las habilidades de los procedimientos. Esta segunda dimensión comprende 9 ítems. La tercera corresponde a la dimensión Componente del Entorno, que comprende indicadores relacionados con l privacidad del paciente, la calidad de los servicios Higiénicos, la Iluminación de la unidad, la ventilación de la unidad y las condiciones de los ambientes. Esta última dimensión comprende 5 ítems.

El instrumento cuenta con una escala de medición tipo Likert de 5 niveles, donde cada uno de los ítems (23), presentan 5 probables alternativas de respuesta: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Siempre (4), Casi siempre (5). Finalmente, la categorización para medir el nivel de Satisfacción del Usuario, se medirá en función a los siguientes puntajes: puntajes menores o iguales a 53 corresponden a nivel bajo, puntajes mayores a 53 y menor o igual a 83, corresponden a un nivel medio y, puntajes mayores a 83, corresponden a un nivel Alto.

3.7.3. Validación

Validación del Instrumento Calidad del cuidado enfermero

El Instrumento que mide la Variable 1 “Calidad del cuidado enfermero”, denominado “Servqhos-E”, fue validado, a través del estudio, “SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención”. Este trabajo se trata de un estudio de validación en el que se presenta la metodología con la que fue validado el cuestionario (28).

Validación del Instrumento Satisfacción del Usuario

El instrumento que mide la Variable 2 “Satisfacción del usuario”, denominado cuestionario tipo escala Likert para medir la Satisfacción del Usuario, fue validado a través de un juicio de expertos tomada a 5 especialistas o expertos en el tema de investigación (47).

3.7.4. Confiabilidad

Confiabilidad del Instrumento Calidad del cuidado enfermero

El Instrumento que mide la Variable 1 “Calidad del cuidado enfermero”, denominado “Servqhos-E”, tuvo una consistencia Alfa Cronbach de 0.92. Por tanto, el cuestionario posee las condiciones psicométricas adecuadas para poder ser usado en la recolección de data que permita medir la Calidad del cuidado enfermero (28).

Confiabilidad del Instrumento Satisfacción del Usuario

El instrumento que mide la Variable 2 “Satisfacción del usuario”, denominado cuestionario tipo escala Likert para medir la Satisfacción del Usuario, fue sometido a una prueba de concordancia binomial, obteniendo un valor de 0.03, lo que significa que la concordancia es significativa, ya que el valor de tabla de probabilidades reflejado fue

<0.05. Por tanto, posee las condiciones psicométricas adecuadas para poder ser usado en la recolección de data que permita medir la Satisfacción del Usuario (47).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La presente investigación seguirá los siguientes procedimientos:

Primero, el investigador solicitará los permisos correspondientes a la institución en la que se desarrollará el presente estudio científico.

Segundo, se identificará a la población y muestra y se les tomará el cuestionario de manera virtual.

Tercero, se discriminarán los cuestionarios tomados que no sean válidos (datos incompletos). Y, asimismo, se descargará la base de datos y se organizará en un documento Excel. Para finalmente, codificar los datos recolectados en el programa SPSS y proceder con el análisis.

Cuarto, los datos recolectados serán analizados con base en la estadística descriptiva, a fin de identificar algunos patrones. Todo ello representado con gráficos y tablas.

Quinto, los datos recolectados que fueron analizados descriptivamente, se analizarán posteriormente con base en el análisis inferencial. Todo ellos a fin de comprobar la aceptación o el rechazo de las hipótesis planteadas por el investigador.

3.9. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación científica respetará los aspectos éticos relacionados con su desarrollo, como la confidencialidad de los datos. Toda data personal de aquel que acepte participe del presente estudio, será codificada y manejados de manera confidencial, a fin de respetar la condición de anonimato del participante y

no ocasionarle ningún daño o perjuicio. Finalmente, se les brindará un consentimiento informado a los usuarios que deseen participar voluntariamente (ANEXO 3).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Tabla 1

Cronograma de actividades

Actividades	2021							2022				
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M
Inicio	■											
Redacción del título	■											
Esquema del proyecto de investigación	■	■										
Elementos del proyecto		■										
Objetivos de la investigación		■	■									
Justificación e importancia			■									
DESARROLLO			■									
Revisión bibliográfica			■	■								
Elaboración del marco teórico				■								
Elaboración de instrumentos				■								
Prueba de instrumentos				■	■	■	■	■	■	■		
Recolección de datos										■	■	
Procesamiento de datos										■	■	
Análisis de datos											■	
Presentación de avance de investigación											■	
CIERRE											■	
Redacción del borrador Trabajo final												■
Revisión y corrección del borrador del Trabajo Final												■
Transcripción y entrega del trabajo final												■
Defensa del Trabajo final												■

Fuente: Elaboración propia. Observación: se destinará entre 02 hrs0 mínimo a 8 hrs diarias de investigación para la realización del trabajo de tesis

Actividades cumplidas ■ Actividades por cumplir ■

4.2. Presupuesto

Tabla 2

Presupuesto detallado

MATERIALES	2021							2022			TOTAL
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	S/
Equipos											
1 laptop	1200										S/ 1,200.00
USB											S/ -
Útiles de escritorio	1				1						S/ 2.00
Lapiceros	1				1						S/ 2.00
Hojas bond A4	18										S/ 18.00
Material bibliográfico											S/ -
Libros											S/ -
Fotocopias										50	S/ 50.00
Impresiones										50	S/ 50.00
Espiralado										50	S/ 50.00
Otros											S/ -
Movilidad		10			10			10		30	S/ 60.00
Alimentos		10			10			10		30	S/ 60.00
Llamadas	10		10	10		10			10	50	S/ 100.00
Recursos Humanos											S/ -
Digitadora											S/ -
Imprevistos											S/ -
TOTAL	S/ 1,230.00	S/ 20.00	S/ 10.00	S/ 10.00	S/ 22.00	S/ 10.00	S/ -	S/ 20.00	S/ 10.00	S/ 260.00	S/ 1,592.00

Tabla 3*Presupuesto global*

	ÍTEM	VALOR
1	Equipos, software y servicio técnico	S/ 1,200.00
2	Transporte y salidas de campo	S/ 220.00
3	Materiales y suministro	S/ 22.00
4	Material bibliográfico y fotocopias	S/ 150.00
5	Varios e imprevistos	-
	VALOR TOTAL	S/ 1,592.00

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS

1. López Cisneros M. Impacto de la globalización en las funciones de enfermería. UNACAR. 2019.
<https://www.unacar.mx/contenido/difusion/acalan28pdf/acalan28.pdf>
2. Ardian I, Rumambo P. Quality of nursing services improves client satisfaction. Programa de estudios de doctorado en enfermería. Indonesia: Universidad de Airlangga, Facultad de Humanidades; 2021.
<https://www.preprints.org/manuscript/202104.0042/v1/download#:~:text=This%20statement%20is%20reinforced%20by,satisfaction%20is%20higher%20for%20nurses%20>
3. Organización Mundial de la Salud. Quality of care. [Online].; 2021 [cited 2021 04 03]. Available from: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
4. OPS. OPS - Enfermería. [Online].; 2022 [cited 2022 04 12]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
5. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Vadilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes. 2018 Jun; 29(03).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
6. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS. 2020; 14.
<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
7. Organización Mundial de la Salud. El Perú. [Online].; 2021 [cited 2020 04 05]. Available from: <https://www.who.int/workforcealliance/countries/per/es/>.
8. Huayta M, López J, Palacios E. Calidad del cuidado enfermero percibida por el cuidador primario en un servicio de medicina del Minsa, 2019. Tesis para Obtener el grado de Licenciado en Enfermería. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2020. Report No.: ISBN.

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8195/Calidad_HuaytaDeLaCruz_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. Tello MW. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de salud, Lima. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2021.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y
10. Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero HJSC - chota. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Enfermería. Chota: Universidad Nacional Autónoma de Chota, Facultad de Enfermería; 2019.
<http://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/UNACH/120/1/satisfacci%C3%B2n%20del%20paciente%20hospitalizado%20frente%20al%20cuidado%20enfermero.%20Hospital%20Jos%C3%A8%20Soto%20Cadenillas%2C%20Chota%20-%202017.pdf>
11. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Fac Salud Unemi. 2020; 4(7).
12. Arredondo, et. al. Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. CASUS. 2020; 5(1).
13. Segura Olano L, Suxe Suxe K. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente las Mercedes. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Enfermería; 2018.
14. Ramos R, Tunco Y. Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - 2017. Tesis para obtener el Título Profesional de la Segunda Especialidad en Enfermería con mención en: Emergencia. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de Enfermería; 2018.

15. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Tesis para optar le grado académico de Magister en Gestión Pública. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado; 2017.
16. Yeshidinber A, Gishu T, Mekonnen A, Mekonnen Y, Girma T. Quality of nursing care and nurses' working environment in Ethiopia: Nurses' and physicians' perception. *International Journal of Africa Nursing Sciences*. 2019; 10(9).
17. Mobolaji Olajide O, Chinma Adereti S, Omonigho Odutayo P, Olabisi Adejumo P. In-patient satisfaction with nursing care: Outcome measurement in a tertiary health facility in Lagos, Nigeria. *International Journal of Africa Nursing Sciences*. 2020; 13(20). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139120301414>
18. Olowe, et. al. Assessment of Patient Satisfaction with Nursing Care in Selected Wards of the Lagos University Teaching Hospital (Luth). *Biomed J Sci & Tech Res*. 2019; 17(1). <https://biomedres.us/pdfs/BJSTR.MS.ID.002941.pdf>
19. Castillo R. El cuidado enfermero y la relación con la satisfacción de los pacientes de la unidad de recuperación en el postoperatorio inmediato del Hospital San Vicente de Paúl Ibarra. Tesis para obtener el título de Magíster en Gerencia en Servicios de Salud. Ibarra: Universidad Técnica del Norte, Posgrado; 2018. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8226/1/PG%20650%20TESIS.pdf>
20. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*. 2019 Apr; 6(2). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
21. Thomas D, Newcomb P, Fusco P. Perception of Caring Among Patients and Nurses. *Journal of Patient Experience*. 2018 Aug. <https://doi.org/10.1177%2F2374373518795713>
22. Zamora J, Maturana V. El análisis de la calidad asistencial desde la perspectiva de la satisfacción y la experiencia del paciente: una mirada enfermera. *Rev. Colomb. Enferm*. 2019; 18(2).

<https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/index.php/RCE/article/view/2513/2223>

23. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y Enfermería*. 2020 Dec; 26(22). <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>
24. Heath S. How Quality Nursing Care Impacts Patient Satisfaction, Experience. [Online].; 2019 [cited 2021 06 06. Available from: <https://patientengagementhit.com/news/how-quality-nursing-care-impacts-patient-satisfaction-experience>.
25. Allen A, Robinson J, Stewart M. Healthcare Quality: A Concept Analysis. *Nurs Forum*. 2017; 52(4): p. 377–386. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5640472/>
26. Marín C, Rivera L, Fernández L, Macías N, Cañarte J. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo. *Polo del conocimiento*. 2019; 4(5). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164256>
27. García S, Solé A, Magdalena M, Pérez A, Pérez A. Calidad percibida por los pacientes intervenidos en una unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria. *Cirugía mayor ambulatoria*. 2020; 25(1): p. 8-14. http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/04_25_1_OR_Garc%C3%ADa.pdf
28. Mira J, Aranaz J, Rodríguez J, Buil J, Castell M. SERVQHOS: Cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina. Revista UMH*. 1998; 12(18). http://calite-revista.umh.es/indep/web/art_servqhos.pdf
29. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev. Fac. Med. 2*. 2016; 64(4): p. 715-720. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
30. Charalambous A, Papadopoulos R, Beadsmoore A. Quality Nursing Care: a Selective Review of the Literature of Patients'. *Hellenic Journal of Nursing Science*. 2009; 01(02).

https://www.researchgate.net/publication/255978214_Quality_Nursing_Care_a_Selective_Review_of_the_Literature_of_Patients'_and_Nurses'_Interpretations

31. Fátima P, Dias M, Marques A. Patient satisfaction with nursing care in an emergency service. *Investigación y Educación en Enfermería*. 2015; 33(3).
<https://doi.org/10.17533/udea.iee.v33n3a11>
32. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*. 2020; 25(6).
<https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=1735-9066;year=2020;volume=25;issue=6;spage=471;epage=475;aulast=Kannan>
33. Rezaee N, Ghaljeh M, Salar A. Barriers to Providing High-Quality Nursing Care in Intensive Care Units: A Qualitative Study. *Medical Surgical Nursing Journal*. 2020; 9(3). <https://dx.doi.org/10.5812/msnj.110265>
34. Febres R, Mercado M. 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*. 2020; 20(3).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext
35. Ganti A. Rational Choice Theory. [Online].; 2021 [cited 2021 07 02. Available from: <https://www.investopedia.com/terms/r/rational-choice-theory.asp>.
36. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales; 2019.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
37. Álvarez D. Enfermería en América Latina: una mirada al horizonte. *Revistas Unal*. 2015 Jun; 33(2).
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/37032/60896>

38. Febres S. La satisfacción del usuario como indicador de la gestión de la calidad del servicio de cirugía cardiovascular del Hospital Universitario de Caracas. Tesis para obtener el título de Magister en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello, Pos Grado; 2008.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8386.pdf>
39. Hajesmaeel S, Bahaadinbeigy K. The most used questionnaires for evaluating telemedicine services. *BMC Medical Informatics and Decision Making*. 2021 Feb; 21(36).
<https://bmcmmedinformdecismak.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12911-021-01407-y>
40. Rodríguez A, Pérez A. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. 2017;(82).
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
41. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta. 7th ed. McGrawHill , editor. Ciudad de México: McGrawHill; 2018.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
42. Hoffmann T. What is basic research? [Online].; 2017 [cited 2021 04 21. Available from: <https://sciencenordic.com/basic-research-denmark-scientific-theory/what-is-basic-research/1440003>.
43. Huairé Inacio E. Método de investigación. 1st ed. Huairé Inacio E, editor.: Academia; 2019. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huairé.inacio/35.pdf>
44. Steiner R. Elation Web site. [Online].; 2017 [cited 2021 02 03. Available from: <https://www.elationhealth.com/healthcare-innovation-policy-news-blog/quality-healthcare/>.
45. Vergara O, Pulido G, Montenegro J, González C, Ortiz Y. El lenguaje estandarizado enfermero: conocimiento y perspectiva para el cuidado materno-

perinatal. Revista Javeriana. 2017; 21(1). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.ie21-1.elee>

46. Ferré M. Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención profesional de enfermería en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del Instituto Cardiovascular de Corazón, 2010. Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Cardiológica. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana; 2011.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13403/Lopez_Ferre_Maria_Arcelia_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y
47. Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015. Tesis para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2016.
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6086/Caushi_al.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Pregunta general: ¿Existe relación significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Hipótesis general: HG: Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022. H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022.</p>	<p>V1: Calidad del cuidado enfermero. Dimensiones: - Calidad Objetiva - Calidad subjetiva V2: Satisfacción de los usuarios. Dimensiones: - Componente Interpersonal. - Componente técnico. - Componente del entorno.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método: Deductivo Diseño del estudio: No experimental, transversal, Correlacional Población: 80 usuarios que acuden al servicio de emergencia de la institución SISOL. Técnica: Encuestas Instrumentos: 02 cuestionarios Estadísticos descriptivos: media aritmética, Desviación típica, Estadístico inferencial: Prueba Rho de Spearman</p>
<p>Preguntas específicas: ¿Existe relación significativa entre el cuidado enfermero según su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022? ¿Existe relación significativa entre el cuidado enfermero según su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero según su dimensión calidad objetiva y la satisfacción de los usuarios. Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero según su dimensión calidad subjetiva y la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Hipótesis específicas: HE1. Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado enfermero en su dimensión Calidad Objetiva y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022. HE2. Existe relación estadísticamente significativa entre el cuidado enfermero en su dimensión Calidad Subjetiva y la satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022.</p>		

Anexo 2. Instrumentos de recolección

Cuestionario tipo encuesta con escala de Likert para medir la variable 1 (V1): Calidad del cuidado enfermero en la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022

PRESENTACIÓN: estimado usuario, para el presente estudio se le brindará un cuestionario para determinar la relación entre V1: Calidad del cuidado enfermero en la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022 (28). Le recordamos que su participación es totalmente anónima, por lo que le pedimos se tome solo unos minutos en responder las preguntas. Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara no dude en consultarlo con el encuestador.

Nombre:		
---------	--	--

Sexo:	Edad	Grado de Instrucción	
1. Masculino	1. 18 -26	1. Primaria	
	2. 27 - 36	2. Secundaria	
2. Femenino	3. 37 - 46	3. Superior	
	4. De 47 a más	4. n.a	

V1: CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO		Valoración				
		Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que me esperaba	Mucho mejor de lo que me esperaba
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Calidad Objetiva						
1	Califique la capacidad del personal de enfermería para manejar los equipos con los que fue cuidado.					
2	Califique la apariencia personal de enfermería al momento de ser atendido (uso de elementos de bioseguridad)					
3	Califique la capacidad del personal de enfermería para explicarle las señalizaciones intrahospitalarias, a fin de orientarlo mejor.					

V1: CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO		Valoración				
		Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que me esperaba	Mucho mejor de lo que me esperaba
		1	2	3	4	5
4	Califique el estado del ambiente de trabajo del personal de enfermería durante su cuidado.					
Dimensión 2: Calidad Subjetiva						
5	Califique el interés del enfermero (a) por cumplir lo que le promete al paciente.					
6	Califique qué tan útil y comprensible fue la información proporcionada por el enfermero (a), en todo momento que fue cuidado.					
7	Califique el tiempo de espera para ser atendido y/o cuidado por el enfermero (a) durante una situación de emergencia.					
8	Califique el interés del enfermero (a) para solucionar los problemas de los pacientes.					
9	Califique la Puntualidad del personal de enfermería al momento de ser cuidado.					
10	Califique la rapidez del personal de enfermería al momento de ser cuidado.					
11	Califique la disposición con la que se encuentra el enfermero (a) para cuidarlo.					
12	Califique la confianza del personal de enfermería al momento de ser cuidado.					
13	Califique la amabilidad del personal de enfermería al momento de ser cuidado.					
14	Califique según se percepción, ¿Qué tan calificado cree que está el enfermero (a) que lo cuidó?					
15	Califique como fue el trato personalizado que recibió por parte del enfermero (a)					

V1: CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO		Valoración				
		Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que me esperaba	Mucho mejor de lo que me esperaba
		1	2	3	4	5
16	Califique la capacidad del enfermero (a) para entender las necesidades de los pacientes.					

Fuente: Instrumento estándar para la evaluación de la calidad del cuidado enfermero “Servqhos-E” (26)

**Cuestionario tipo encuesta con escala de Likert para medir la variable 2 (V2):
Satisfacción del Usuario en la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022**

PRESENTACIÓN: estimado usuario, para el presente estudio se le brindará un cuestionario para determinar la relación entre V2: Satisfacción del Usuario en la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022 (47). Le recordamos que su participación es totalmente anónima, por lo que le pedimos se tome solo unos minutos en responder las preguntas. Si tuviera alguna pregunta que no le queda clara no dude en consultarlo con el encuestador.

Nombre:	
---------	--

Sexo:	Edad	Grado de Instrucción
1. Masculino	1. 18 -26	1. Primaria
	2. 27 - 36	2. Secundaria
2. Femenino	3. 37 - 46	3. Superior
	4. De 47 a más	4. n.a

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Componente Interpersonal						
1	¿Cuándo ingreso al servicio de emergencia, la enfermera (o) le orientó la rutina del servicio?					
2	¿La enfermera (o) le llamó por su nombre?					
3	¿La enfermera (o) preguntó el motivo de su ingreso?					
4	¿La enfermera (o) preguntó cómo se siente?					
5	¿La enfermera (o) le hizo caso cuando Ud. sintió mucho dolor?					
6	¿En el momento que fue atendido la enfermera (o) utilizó un lenguaje simple?					
7	¿Cuándo le realizaban algún procedimiento fue informado previamente por la enfermera (o)?					

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre
		1	2	3	4	5
8	¿Cuándo necesitó orinar o defecar, la enfermera (o) le facilitó con el urinario?					
9	¿La enfermera (o) le trató a Ud. y a todos por igual?					
Dimensión 2: Componente Técnico						
10	¿Cuándo Ud. Necesitó de la enfermera (o), acudió de inmediato a atenderlo (a)?					
11	¿Cuándo Ud. Necesitó del Dr. la enfermera (o) ayudó a ubicarlo?					
12	¿La enfermera (o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio?					
13	¿La enfermera (o) le informó sobre que le iba a producir el medicamento que se le estaba administrando?					
14	¿La enfermera (o) le ayudó a aclarar sus dudas en cuanto a su estado de salud?					
15	¿La enfermera (o) fue amable durante su permanencia?					
16	¿La enfermera (o) disponía de tiempo necesario cada vez que le atendía?					
17	¿La enfermera (o) le informo de cómo cuidarse en casa?					
18	¿La enfermera (o) le explico los pasos a seguir en el momento del alta para que le resulte más fácil?					
Dimensión 3: Componente del Entorno						
19	¿La enfermera (o) protegió su intimidad cuando realizó algún procedimiento?					
20	¿La enfermera (o) estuvo pendiente de Ud. y cuidó de que no se caiga?					
21	¿La enfermera (o) se preocupó por la iluminación del ambiente del servicio?					

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre
		1	2	3	4	5
22	¿La enfermera (o) se preocupó para que usted pueda descansar cómodamente?					
23	¿La enfermera (o) se preocupó que el ambiente donde lo atendieron estuviera limpio y cómodo?					

Fuente: Instrumento válido extraído de la investigación de Caushi (47)

Anexo 3. Consentimiento informado

Institución: Universidad Norbert Wiener
Investigador(a): Torres Reyes, Melisa Denisse
Título: Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022

Propósito del estudio:

Lo estamos invitando a participar en un estudio que permita conocer su opinión sobre la Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los usuarios de la institución SISOL Salud Camaná, Lima-2022. Este estudio científico será desarrollado por una investigadora de la Universidad Norbert Wiener.

Procedimientos.

Si decide participar en este estudio se realizará lo siguiente:

1. Se le brindará el presente consentimiento informado para que pueda ser leído por usted.
2. Usted decidirá de manera completamente voluntaria a ser partícipe de la presente investigación, procediendo a confirmar su participación.
3. Posterior a ello, se le remitirá el cuestionario, de manera virtual también, para que pueda ser respondido por usted.
4. Al terminar de realizar ambas pruebas, se sugiere revisar y cerciorarse que el cuestionario se haya completado en su totalidad.

***Riesgos.**

El desarrollo de la presente investigación durante el trabajo de campo, no representa ningún tipo de riesgos, ni para el investigador ni para el participante, pues se tomarán los cuestionarios de manera virtual, a fin de seguir los protocolos de bioseguridad dictados por el Gobierno, ante el riesgo de contagio por coronavirus SARS-CoV-2 (Covid-19).

***Costos y compensación.**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente la satisfacción de colaborar a la investigación.

***Confidencialidad.**

Su información personal como su nombre será guardada con códigos numéricos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron en este estudio.

***Beneficios.**

Como beneficio de participar en el presente estudio, usted podrá ser nombrado como colaborador adjunto en el trabajo de campo, solo si usted lo desea. Al culminar la investigación, se procederá a entregar una copia de los resultados y conclusiones que surjan del presente estudio a la institución correspondiente, si esta lo solicitara.

***Derechos del participante:**

Si decide participar en el estudio, y surge algún inconveniente, usted puede decir no continuar de este en cualquier momento, o no participar en una parte del mismo. Usted puede realizar cualquier consulta o preguntar sobre cualquier duda si la tuviese, directamente y con total confianza a la investigadora del presente estudio.

Asimismo, cabe señalar que una copia de este consentimiento informado le será entregado.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO: Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo de las actividades en las que participaré si decido ingresar al estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

DNI del participante

Nombre completo y firma
del participante