



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción del
usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un
hospital de Lima 2023**

**Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en
Enfermería en Cardiología y Cardiovascular**

Presentado por:

Autora: Rojas Cardenas, Gloria Teresa Elizabeth

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-9131-2277>

Asesora: Dra. Cardenas de Fernández, María Hilda

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7185>

Línea de Investigación General

Salud, Enfermedad y Ambiente

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN	AUTENTICIDAD Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO:	ID: 01 ID: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, ... **ROJAS CARDENAS GLORIA TERESA ELIZABETH** egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de ... Enfermería / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE CARDIOLOGÍA EN UN HOSPITAL DE LIMA 2023”** Asesorado por el docente: Dra. Cardenas De Fernandez Maria Hilda. DNI ... 114238186 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> tiene un índice de similitud de (20) (diecisiete) % con código _oid:___ oid:14912:250584099 _____ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

Gloria

.....
Firma de autor 1	Firma de autor 2
ROJAS CARDENAS GLORIA TERESA ELIZABETH Nombres y apellidos del Egresado	
DNI: ... 45548311	DNI:

Maria Hilda Cardenas

Firma
 Dra. Cárdenas De Fernández María Hilda
 DNI: 114238186.....

Lima, ...29...de...julio..... de.....2023.....

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado a mis queridos hijos Dyland y Sebastián quienes han formado parte importante en mi desarrollo como profesional de la salud.

AGRADECIMIENTO

A mi familia y a Dios Todopoderoso porque hicieron posible la realización de este proyecto de investigación que me permitió cumplir mis metas.

A la Universidad por la oportunidad de dejarme ser parte de la casa de estudios y realizar mi segunda especialidad que me ayuda a desarrollarme profesionalmente y ser competitiva.

ASESORA:

Dra. Cardenas de Fernández, María Hilda
CÓDIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7160-7185>

JURADO

Presidente : Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña
Secretario : Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera
Vocal : Mg. Werther Fernando Fernandez Rengifo

ÍNDICE

Pág.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del problema.....	14
1.1.1 Problema general.....	14
1.1.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 Justificación de la investigación.....	15
1.4.1 Teórica.....	15
1.4.2 Metodológica.....	15
1.4.3 Práctica.....	16
1.5 Delimitaciones de la investigación.....	16
1.5.1 Temporal.....	16
1.5.2 Espacial.....	16
1.5.3 Población o unidad de análisis	16

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.....	17
2.2 Bases teóricas	19
2.3 Formulación de hipótesis.....	27
2.3.1 Hipótesis general.....	27
2.3.2 Hipótesis específicas.....	27

3 METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación.....	28
-------------------------------------	----

3.2 Enfoque de la investigación	28
3.3 Tipo de investigación.....	28
3.4 Diseño de la investigación.....	28
3.5 Población, muestra y muestreo.....	29
3.6 Variables y operacionalización	30
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.7.1 Técnica.....	32
3.7.2 Descripción de instrumentos	32
3.7.3 Validación.....	33
3.7.4 Confiabilidad.....	33
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9. Aspectos éticos.....	33
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	
4.1. Cronograma de actividades.....	35
4.2.Presupuesto.....	38
5. REFERENCIAS.....	39
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumentos	
Anexo 3: Validez del instrumento	
Anexo 4: Formato de consentimiento informado	
Anexo 5: Informe del asesor de Turnitin	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación Titulado “Cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima, 2023” tuvo como objetivo determinar la relación de los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un Hospital de Lima.

Metodología: es de tipo no experimental, nivel correlacional. Población: La población estará conformada por 50 usuarios que son atendidos en el servicio de hospitalización de cardiología del Hospital Arzobispo Loayza.

Para la recopilación de datos se empleará como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario para ambas variables. Consta de dos instrumentos, el primero tiene un instrumento que está compuesto por 3 dimensiones conformada por Calidad humana con 8 ítems, calidad técnica con 8 ítems y calidad del entorno con 4 ítems en total son 20 preguntas para evaluar la calidad de atención de enfermería. El segundo es el cuestionario variable del segundo instrumento como es la “encuesta la de nivel de satisfacción del usuario”, conformado por 6 dimensiones que incluyen veinte (20) ítems para evaluar la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cardiología.

Se empleará un cuestionario para ambas variables y el procesamiento de datos se realizará a través de uso del programa SPSS versión 22, el que permitirá la prueba de fiabilidad, gráficos, así también permitirá establecer la correlación. A través de la recolección de información de los usuarios hospitalizados se realizará el posterior análisis e interpretación

Se utilizará la estadística descriptiva para el análisis mediante porcentajes, gráficos, cuadros que permitirá facilitar los datos. La prueba de hipótesis se aplicó la formula R de Pearson.

PALABRAS CLAVES: Cuidado, satisfacción, enfermera

ABSTRACT

The present research work entitled "Nursing care and its relationship with user satisfaction in the cardiology hospitalization service in a hospital in Lima, 2023" aimed to determine the relationship of nursing care and user satisfaction of cardiology outpatient clinics in a Hospital of Lima.

Methodology: it is of non-experimental type, correlational level. Population: The population will be made up of 50 users who are treated in the cardiology hospitalization service of the Archbishop Loayza Hospital.

For data collection, a survey technique will be used as a technique and the questionnaire for both variables as an instrument. It consists of two instruments, the first has an instrument that is composed of 3 dimensions conformed by Human quality with 8 items, technical quality with 8 items and quality of the environment with 4 items in total are 20 questions to evaluate the quality of nursing care. The second is the variable questionnaire of the second instrument such as the "user satisfaction level survey", consisting of 6 dimensions that include twenty (20) items to evaluate the satisfaction of the hospitalized user in the cardiology service.

A questionnaire will be used for both variables and data processing will be carried out through the use of the SPSS version 22 program, which will allow the reliability test, graphs, as well as to establish the correlation. Through the collection of information from hospitalized users, the subsequent analysis and interpretation will be carried out.

Descriptive statistics will be used for the analysis through percentages, graphs, tables that will facilitate the data. The hypothesis test applied Pearson's formula R.

KEY WORDS: Care, satisfaction, nurse

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El cuidado de enfermería en el CIE (Consejo Internacional de Enfermería) la define como: “La enfermería incluye el cuidado, la independencia y la cooperación, proporcionados a personas de todas las edades, familias, grupos, comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, incluida la promoción de la salud y la enfermedad. prevención y atención a los enfermos, discapacitados y moribundos (1)

El cuidado de enfermería ha sido concebido, desde sus inicios con Florence Nightingale, con un reconocimiento científico. En este texto se muestra la trascendencia que ha tenido el cuidado de enfermería desde una perspectiva histórica e ideológica, por medio del análisis de las concepciones filosóficas del cuidado (2).

La ciencia del cuidar se entiende como: “la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, continuos, seguros e integrales, en la atención en salud de las personas; que se sustentan en un conocimiento sólido que permite ofrecer, cuidados basados en la evidencia científica y demostrar su capacidad para cambiar de forma favorable el curso de la enfermedad o la mejora de las condiciones de salud de la población”(3).

La satisfacción del usuario con la atención del equipo médico es un tema que ha sido analizado y estudiado en muchos países para lograr una atención de calidad que cumpla con los estándares básicos de atención en beneficio del paciente. Las percepciones de los usuarios dependen no solo de la calidad de la atención, sino también de las expectativas que sustentan las influencias, por lo que tratamos de comprender directamente los factores que influyen en el nivel de atención y el nivel de satisfacción (4).

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), las enfermedades crónico-degenerativas representan una de las principales causas de muerte en países desarrollados y emergentes. El paciente con enfermedad cardiovascular amerita un cuidado integral, por lo que es esencial que el personal de enfermería identifique las necesidades de cada paciente y, con base en ello, realice las intervenciones que lo ayuden a su recuperación; así es como la enfermería tiene un amplio campo de acción independiente, tanto en la promoción de hábitos saludables, como en la prevención y en los cuidados de enfermería del paciente cardiovascular (5).

A nivel Internacional en Chile, la gestión del cuidado para atención cerrada de acuerdo con la norma general administrativa N° 19, se define como "La aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en las políticas y lineamientos estratégicos de la institución..."Por lo tanto, la gestión del cuidado incluye el rol gerencial, imprescindible para planificar, organizar, motivar y controlar los servicios de enfermería en los establecimientos de salud (6).

A nivel regional, el trabajo de los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huacho investigación tuvo como objetivo determinar, 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 (7).

A nivel local, actitudes del cuidado humanizado en enfermeros de hospitales de Lima, 2018 la media del conocimiento sobre cuidado humanizado de enfermeros fue 6.3 y el 60% tuvieron una actitud negativa. Además, se asociaron los conocimientos y las

actitudes sobre el cuidado humanizado en enfermeras ($p=0.04$). Los enfermeros tienen un promedio medio de conocimientos sobre cuidado humanizado y una actitud negativa sobre el mismo. Frente a estos hallazgos, es necesario que se fomente y brinde un cuidado de calidad al paciente por parte del profesional de enfermería y que se tomen en cuenta los factores que estén relacionados con el mismo (8).

Departamento de Cardiología, Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Mediante la realización de un estudio transversal descriptivo cualitativo, la muestra se tomó de 74 usuarios Resultado: El 100% de los pacientes manifestaron que la calidad de atención del personal de enfermería fue buena el 59,5%; mientras que el 35,1% manifestó que la calidad de la atención fue frecuente y deficiente 5,4%, quienes consideraron que la atención de enfermería no cumplió con sus expectativas.

Se concluye que el personal de enfermería de la clínica del corazón brinda una atención de buena calidad (9)

La profesión de enfermera se considera la base de la disciplina, incluidas las personas, sus familias y las enfermeras como comunicadoras. La interacción y la comunicación efectiva con los pacientes y los grupos son elementos esenciales de la calidad de la atención (10).

Por todo lo antes mencionado, me realzo la pregunta ¿Cuál es la relación de los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima?

1.2. Formulación del problema

1.1.1 Problema general

¿Cómo los cuidados de enfermería se relacionan con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023?

1.1.2 Problemas específicos

¿Cómo la dimensión calidad técnica de los cuidados de enfermería incide en la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología?

¿Cómo la dimensión calidad Humana de los cuidados de enfermería incide en la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología?

¿Cómo la dimensión calidad Entorno de los cuidados de enfermería incide en la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un Hospital de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación de los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

Identificar la relación de los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad Humana y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

Identificar la relación de los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad Entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

Este estudio busca mediante la aplicación de un instrumento relacionar las dos variables planteadas, permitiendo contrastar y conocer la realidad concreta del sistema de salud resaltando que hay diversos estudios aplicados en diferentes instituciones y servicios. Ante ello la importancia de realizar esta investigación para conocer la problemática y ser eje fundamental para más estudios.

El trabajo de investigación es relevante en el área de salud, aportara conocimientos a las enfermeras como parte del equipo de salud y de la atención directa al paciente.

Además, permitirá el desarrollo de otros estudios teniendo en cuenta que cada unidad hospitalaria tiene sus límites, pero será el eje relevante para aquellos que quieren ampliar el conocimiento en este servicio y permitiendo el avance de la especialidad de enfermería en cardiología.

1.4.2 Metodológico

En el aspecto metodológico aporta con instrumentos de recolección de datos que son sometidos al proceso de validez y confiabilidad. Con ello se pretende conocer la relación existente de los cuidados de enfermería con la satisfacción del usuario. Así los resultados de la investigación se apoyan en técnicas de investigación válidas.

1.4.3 Práctica

En el aspecto práctico proporciona información sobre los cuidados de enfermería y como esta influye en la satisfacción del usuario, sirviendo como guía al personal de enfermería en su quehacer diario durante el ejercicio de su profesión, con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios en las estrategias y programas establecidos.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La presente investigación se realizará durante los meses de enero a agosto 2023

1.5.2 Espacial

El análisis se aplicará en el servicio de hospitalización del área de cardiología del hospital Nacional Arzobispo Loayza en Lima – Perú

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población estará conformada por 50 usuarios hospitalizados que son atendidos en el servicio de cardiología del Hospital Arzobispo Loayza.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A Nivel Internacional

Álvarez (11), 2020 Ecuador, realizó una investigación cuyo objetivo general de la presente investigación fue diseñar un plan para mejorar la gestión de calidad en consulta externa y su relación con la satisfacción al usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. Para esto se utilizó una metodología con alcance de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, método deductivo. resultados de la investigación se pudo demostrar que existen problemas con los tiempos de espera y con la fiabilidad del servicio, especialmente por la descoordinación entre áreas. Con respecto a la satisfacción, esta fue parcialmente satisfactoria.

Tamayo (12) 2019 Ecuador, la presente investigación analizó la calidad de los servicios de enfermería mediante la aplicación de un instrumento validado para conocer su influencia en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital Universitario de Guayaquil. Metodología: SERVQUAL consta de cinco dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital Universitario de Guayaquil en agosto de 2018. Resultados: Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de hospitalización en el Hospital Universitario de Guayaquil fueron tangibilidad empatía en donde el percentil de empatía está por debajo de la media satisfactoria; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho.

Lúa Proaño, Bryan Steven (13) 2021 Ecuador el presente proyecto de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. La investigación se

desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y diseño no experimental; Asimismo, se halló en la calidad de atención una predominancia alta en el 90.8% de los encuestados, de la misma manera prevaleció un nivel alto de satisfacción del 87.4% en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021.

A nivel Nacional

Guevara (14), 2018 Perú. Realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas - Chota año 2018. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, de enfoque correlacional transversal. Se concluyó que los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio en un 74,7 %, mientras que un 25, 3% se encuentran satisfechos, entre las dimensiones de la satisfacción se determina a la validez la cual tiene el alto porcentaje de insatisfacción 94.2 % seguido de la variable lealtad en un 92, 6 % y finalmente la confiabilidad en un 86 % de usuarios insatisfechos (223 personas).

El nivel de la calidad de atención se encuentran en un nivel bueno con un 2.7 %, mientras que en un nivel regular se encuentran con un 87% y en un nivel malo un 9,3 %, observándose las dimensiones con mayor porcentaje de nivel bajo a la dimensión de capacidad de respuesta en un 26. 1 %, seguido seguridad en la atención en un 10.5 y empatía en un 10.5 lo cual influye en la calidad de atención.

Camarena (15), 2019 Perú su investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente de cardiología Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018. El estudio fue descriptivo – correlacional, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La muestra fue 127 pacientes. En cuanto a resultados se observó que el 44.09% manifiestan que

existe una calidad del cuidado regular. Por otra parte, el 46.46% presentan una satisfacción intermedia. Finalmente se concluyó que existe relación significativa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente.

Ordinola (16), 2020 Perú la presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Setiembre –noviembre 2020. La investigación fue de tipo no experimental y de diseño cuantitativo descriptivo correlacional. Los resultados concluyeron que si existe una correlación positiva y débil con 0,399 y presenta una significancia menor de 0,05 (Sig. = 0,000) entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Setiembre – noviembre 2020”.

2.2. Bases teóricas

Jean Watson enfatiza que "el cuidado percibe los sentimientos del otro y reconoce su condición de persona única". (17)

El profesional de la salud debe, atento siempre de su actitud frente al paciente, de su comportamiento al actuar, seguro de sí mismo, tener principios claros, puntos de vista, las decisiones y las consecuencias que estas pueden traer consigo. Principios como la beneficencia y la justicia, reclaman, el primero, de la obligación de prevenir o aliviar el daño, hacer el bien, ayudar al prójimo por encima de los intereses personales no solo a curar o restaurar la salud sino además de prevenir educar, el segundo de tratar por igual a los distintos pacientes, pues se vuelve más sensible aquel con el que se establece la diferencia al no tratarse adecuadamente. (17)

El acto del cuidado debe presentar: relación profesional - sujeto del cuidado (la que requiere comprender la arista descriptiva de la persona, y una prescriptiva con foco en el trato de este ser), estable (debe residir en la persona), continuo en el tiempo, adaptable (según necesidad de la persona), y a su vez, incorporar el sentido de la trascendencia de la condición humana, es decir, es el otro sujeto del cuidado quien da el sentido de un "yo", entendido como un acto recíproco en donde ambos realizan un intercambio produciéndose correspondencia o beneficio mutuo en la relación.(18)

La segunda característica, señalada para la relación profesional - sujeto del cuidado, es desencadenada por la necesidad del conocimiento pleno de la arista descriptiva de la persona y la prescriptiva. La cual requiere desarrollo de los saberes: saber ser, conjugado con el saber (cognitivo), el práctico (saber- hacer) y el saber estar. El logro a cabalidad de esta característica permitiría el abordaje del plan de cuidados de forma consensuada por parte del binomio. (18)

Dorotea Orem formuló su concepto de enfermería en relación con el autocuidado, refiriendo que el profesional de enfermería debía influir en las personas para que llevaran a cabo el logro de su propio autocuidado. Describe por qué y cómo las personas cuidan de sí misma y las relaciones que hay que mantener para que se produzca el cuidado enfermero. (19)

El fundamento teórico de la Peplau expone que los cuidados en enfermería exigen ser capaz de comprender nuestra propia conducta para poder ayudar a otros a identificar las dificultades percibidas, destaca la importancia de la relación interpersonal como base de los cuidados, y ve en la interacción de roles el factor clave del proceso curativo (19)

Una primera aproximación para categorizar las diferentes herramientas descritas consiste en dividir las en dos grandes categorías: las que surgen de información reportada por los pacientes, y aquellas que se elaboran a través de registros administrativos. (20)

Cuidados de Enfermería

El “cuidar” sugiere que el profesional esté en el lugar del otro en distintas situaciones, sea en la dimensión personal o social. Así es que, la vigilia, solicitud, promoción y atención, consolidan la vida de la sociedad en un contexto. También tiene que ver con la manera de estar presente con el otro, en lo que se refiere a cuestiones de la vida y de las relaciones sociales de los ciudadanos, como el nacimiento, la promoción y la recuperación de la salud, hasta la muerte. (21)

Comprender la importancia del cuidado en la enfermería es tener una concepción ética, de tal modo que se considere la vida como un bien precioso. Para eso, es necesario valorar la propia vida con el respecto al prójimo en su complejidad, elecciones y tener a la enfermería como profesión (21)

La ciencia del cuidado es concebida como un cuerpo creciente de ideas que puede caracterizarse por un conocimiento racional, sistemático, exacto, fiable y verificable, avalado por la investigación científica y el análisis lógico, cuyo objetivo radica en la creación de modelos y teorías que proporcionan marcos de referencia para perfeccionar la práctica diaria, a través de la descripción, predicción y el control de los fenómenos de interés disciplinarios. (22)

Resulta inevitable aceptar que los enfoques actuales del conocimiento enfermero continuarán cambiando con el tiempo y en la medida que se modifiquen los valores y recursos de la sociedad. Asimismo, se hace evidente la necesidad de promover

conexiones de intersubjetividad centradas en el quehacer práctico-reflexivo, de manera que la responsabilidad moral y los valores que guían el actuar profesional fomenten el bienestar de la población por medio de indicadores que midan, contribuyan y aseguren la calidad y calidez del cuidado humanizado (22)

Dimensiones

Calidad humana:

Corresponde al comportamiento ético profesional, al grado de motivación con la labor que desempeña, al nivel de sensibilidad para identificar problemas humanos y sociales, así como al grado en que resuelve los dilemas éticos que se le presentan. (23)

Calidad técnica:

Incluye el nivel de conocimientos y dominio en los temas de normalización, metrología, seguridad del paciente, evaluación de la calidad, entre otros que se desarrollen en el contexto de sus funciones. (23)

Calidad del entorno:

La calidad de la atención en salud es una prioridad para enfermería, por tanto, es de interés para la disciplina en la medida en que incorpora en su abordaje la calidad del cuidado que se brinda. Diversos autores manifiestan que las enfermeras son moral y legalmente responsables de otorgar cuidados de calidad, y que esto debería estar representado en la práctica profesional. (24)

Satisfacción del Usuario

Hay autores que han sugerido dos dimensiones para encuadrar el estudio de la satisfacción de los pacientes Son ellas:

a. Satisfacción general: Para referirse al grado de satisfacción del paciente con los cuidados recibidos.

b. Satisfacción específica: La que hace mención del grado de satisfacción derivado de las experiencias anteriores en la utilización de un servicio de salud dado. (25)

La repercusión de la satisfacción del paciente en la calidad de la atención médica ha sido centro de debate en los espacios educativos y asistenciales; es el más difundido y aceptado el propuesto por Avedis Donabedian en 1966. Para este autor, la satisfacción del paciente en relación con los servicios de salud es un punto nodal para determinar la calidad de la atención médica que se presta. Donabedian entiende la satisfacción del paciente, “Como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”. (25)

La propuesta de Donabedian de analizar la atención sanitaria en tres dimensiones, estructura, proceso y resultado ha sido universalmente aceptada y se ha convertido en un modelo de uso común en las actividades de evaluación de la satisfacción usuaria (26)

Por estructura se entiende las características relativamente estables de los proveedores de la atención, de los instrumentos y recursos que tienen a su alcance, de los lugares físicos donde trabajan y de la organización que se adopta.

Proceso se refiere al conjunto de las actividades que los profesionales realizan, por o para el paciente, así como la respuesta de los pacientes a esas actividades.

El resultado se refiere a los logros alcanzados tanto en el ámbito de salud del paciente o de la población a que se refiere. El paciente percibe un cambio (positivo o negativo) en el estado de salud atribuible a la atención. (26)

Existen varias teorías que permiten conocer la satisfacción del cliente como, por ejemplo: Teoría de la Equidad, Teoría de las Expectativas, Modelo SERVQUAL, etc. Para la presente investigación se ha considerado criterios del Modelo SERVQUAL, en este la evaluación de la calidad de servicio se realiza a partir de la perspectiva del

cliente; en donde si la medida de la percepción es igual o supera a la expectativa se considera que el servicio es de buena calidad, pero si la percepción es inferior a la expectativa el servicio está presentando deficiencias en la calidad. (27)

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios nos remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces. (28)

La frase satisfacción de usuarios aparece en la siguiente década (1970), y poco a poco ha ido abriéndose paso hasta ser concebida como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información. A finales de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación. (28)

La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria; es una de las más simples y aceptadas. La Satisfacción del Usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. (29)

La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

1. Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.

2. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil. (30).

La Satisfacción del Usuario es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual. (31)

Dimensiones

Credibilidad:

Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee. (32)

Seguridad:

Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. (33)

Responsabilidad:

Oportunidad para entregar la información necesitada; proporcionar información novedosa; integrar los recursos utilizados a la estantería rápidamente. (34)

Comunicación:

El lenguaje, aparte de ser un mecanismo de comunicación básico para la socialización, es también un medio usado para expresar o comunicar un contenido relacionado con el pensamiento; el pensar y el hablar forman parte de una unidad inseparable: no se puede considerar como una simple manera de comunicación sino como un método importante para el desarrollo y visión que tiene el hablante hacia el mundo. (35)

Competencia:

Es importante en muchas áreas sociológicas, desde estudios sobre la desigualdad salarial a debates sobre si el capitalismo está descualificando el trabajo en temas de equidad laboral. (36)

Cortesía:

la consideran como un fenómeno puramente pragmático por ser un comportamiento estratégico con el que los individuos intentan evitar el conflicto interpersonal (Kasper, 1990) o alcanzar una amplia gama de fines interactivos, entre los que se encuentran el establecimiento, mantenimiento, mejora, cambio o destrucción de sus relaciones sociales. (37)

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología de un Hospital de Lima se relacionan positivamente.

Ho: No Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología de un Hospital de Lima se relacionan positivamente.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi 1: Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

Hi 2: Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad Humana y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

Hi 3: Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad Entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

3. METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

Para el presente estudio de investigación se utilizará el método hipotético - deductivo, Baena (38), La deducción empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, los postulados y definiciones, los teoremas y demás casos particulares resultan claros y preciso.

3.2. Enfoque de la investigación

Se utilizará el enfoque de investigación de tipo cuantitativo, Hernández (39), Utiliza la recolección de datos para probar Hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada y está orientada a proporcionar los fundamentos teóricos y conceptuales al problema planteado según Flores (40)

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se utilizará es no experimental de tipo correlacional, presenta como objetivo medir la relación que existe entre dos o más variables, en un contexto dado. Intenta determinar si hay una correlación, el tipo de correlación y su grado o intensidad. En otro sentido, la investigación correlacional busca determinar cómo se relacionan los diversos fenómenos de estudio entre sí. Según Cazau (41).

3.5. Población, muestra y muestreo

Se plantea trabajar con el total de la población según los criterios de inclusión y exclusión. La población estará conformada por 50 usuarios hospitalizados que son atendidos en el servicio de hospitalización de cardiología del Hospital Arzobispo Loayza.

3.5.1. Criterios de inclusión:

- Usuarios con edades de 25 años hasta 60 años
- Usuarios que acepten participar de la investigación y firmen el consentimiento informado

3.5.2. Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de 25 años
- Usuarios que no deseen participar en la investigación

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V2	Es el grado de conformidad del usuario con respecto a los cuidados profesionales que les presta enfermería	Son las manifestaciones de un individuo hacia los cuidados y atenciones recibidas por un profesional de la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Credibilidad • Competencia • Cortesía • Responsabilidad • Seguridad 	Empatía Certeza Aptitud Amabilidad Oportuno Protección	Ordinal	Nivel de completamente satisfecho: 41 – 60 puntos Nivel de satisfecho: 21 – 40 puntos Nivel de insatisfecho: 0 – 25 puntos

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para la recopilación de datos se empleará como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario para ambas variables. El instrumento fue evaluado por un juicio de expertos que posteriormente fue procesada a través de una prueba binomial.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para el abordaje de la primera variable, el primer cuestionario fue creado y probado por la investigadora Evelyn Kelly Morocco Quispe (42) en un estudio que realizó el 2018. Este instrumento está compuesto por 3 dimensiones conformada por Calidad humana con 8 ítems, calidad técnica con 8 ítems y calidad del entorno con 4 ítems en total son 20 preguntas para evaluar la calidad de atención de enfermería.

El instrumento tiene una escala de medición ordinal cuyos niveles o rangos valorativos por ello para determinar la calidad de atención se utilizará la siguiente escala de medición.

Se valorarán en los rangos: Bueno (31 – 40), Regular (11-30) y deficiente (< 10 puntos) para todas las dimensiones.

Para la variable del segundo instrumento como es la “encuesta de nivel de satisfacción del usuario externo” fue elaborado y validado por la autora García C. (43) en un estudio realizado el año 2017 conformado por 6 dimensiones que incluyen veinte (20) ítems para evaluar la satisfacción del usuario externo.

Se valorarán en los rangos: Nivel completamente satisfecho:(41 – 60), Nivel de satisfecho (21-40) y Nivel de insatisfecho (0-25 puntos) para todas las dimensiones.

3.7.3. Validación

El investigador Vásquez R. (44) realizó la validez del contenido de ambos instrumentos fue a través de juicio de expertos, donde participaron 8 expertos donde se aplicó la fórmula R de Pearson obteniendo $r > 0.20$ indicando validez.

3.7.4. Confiabilidad

El investigador Vásquez R. (44) para establecer la confiabilidad del instrumento se aplicó el instrumento a 40 usuarios externos como prueba piloto y a los resultados se realizó la fórmula de α Cronbach, arrojando como resultado $\alpha = 0.70$

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El análisis de datos se realizará a través de uso del programa SPSS versión 22, el que permitirá la prueba de fiabilidad, gráficos, así también permitirá establecer la correlación. A través de la recolección de información de los usuarios externos se realizará el posterior análisis e interpretación

Se utilizará la estadística descriptiva para el análisis mediante porcentajes, gráficos, cuadros que permitirá facilitar los datos. La prueba de hipótesis se aplicó la fórmula R de Pearson .

3.9. Aspectos éticos

Para el desarrollo del Proyecto de investigación se tomará en cuenta la aceptación del personal de enfermería en la participación del estudio, además se informará sobre el objetivo de la investigación, y finalmente se aplicará el formulario de Consentimiento Informado elaborado por la Universidad Norbert Wiener (ver anexo 4). Se tendrá en cuenta los principios bioéticos:

- **Beneficencia:** Los participantes se beneficiarán a nivel académico, así como de conocimiento sobre la investigación, previniendo a la exposición de circunstancia que puedan provocarles algún daño.
- **No Maleficencia:** No se perjudicó o dañó la integridad física y moral del personal en la participación de la investigación.
- **Autonomía:** El personal de enfermería aceptó voluntariamente participar en la investigación, firmando un consentimiento informado.
- **Justicia:** Se consideró a todo el personal con igualdad y respeto, aclarando sus inquietudes, sus expectativas acerca de la investigación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023							
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
identificación de la realidad problemática	X							
Planteamiento del problema	X							
Formulación del problema		X						
Redacción del problema general y específico		X						
Objetivos de la investigación			X					
Justificación de la investigación			X					
Delimitación de la investigación			X					

Revisión de la bibliografía	X			
Elaboración del marco teórico y antecedentes		X		
Redacción de la base teórica		X		
Formulación de la hipótesis		X		
<hr/>				
Metodología			X	
Población y muestra			X	
Operacionalización de las variables y consistencia			X	
Técnicas e instrumentos de recolección de datos				X
Procesamiento y análisis de datos			X	X
Cronograma de actividades			X	X

Presentación y
sustentación del
proyecto de
investigación

X

4.2. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO
1. RECURSOS HUMANOS			
Asesor	1	250.00	250.00
2. SERVICIOS			
Internet	6	1.00	600.00
Biblioteca virtual	2	20.00	40.00
Electricidad	1	50.00	150.00
3. INSUMOS			
Laptop	1	2.800.00	2.800.00
USB	1	60.00	60.00
Lapiceros	3	1.50	4.50
Hojas	200	0.20	40.00
TOTAL			3,944.50

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. María Isabel Lagoueyte Gómez¹. El cuidado de enfermería a los grupos humanos. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Ensayos Salud Vol.47 No.2 mayo - agosto de 2015
2. Hidalgo-Mares Brenda, Altamira-Camacho Ramiro. ¿Qué es y qué no es el cuidado de enfermería?. Enfermería Actual de Costa Rica [Internet]. 2021 June [cite 2023 May 07] ; (40):40788. Avaliadle
3. C. León. Enfermería ciencia y arte del cuidado. Revista Cubana de Enfermería [Internet], 22 (2006), pp. 112-116 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&id=S086403192006000400007&nrm=iso
4. Vera Contreras, Monserrat. Satisfacción del usuario frente a la atención del equipo de salud en personas que asisten a un consultorio externo de especialidades médicas de la ciudad de Rosario durante el segundo cuatrimestre de 2018. Universidad Nacional del Rosario
5. Torres – Buenfil RG, Aguilar – Erosa JA, bolardo – García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de cardiología de la UMAE – Mérida. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc 2020;28(1):5-14
6. Ramírez Aguilera N. Indicadores sensibles para la gestión del cuidado: un importante reto para la enfermería chilena 2023;8(1):0-0. <https://doi.org/10.15443/ceyes.v8i1.1790>
7. VALERIA, Maza Diaz Anggie; MARIA, Ortiz Marengo Luz. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Regional de Huacho–2022. 2022

8. GARCÍA, Amabilia Arriaga; DE LA TORRE, Martha Obregón. Conocimientos y actitudes sobre el cuidado humanizado en enfermeras de Lima. CASUS: Revista de Investigación y Casos en Salud, 2019, vol. 4, no 2, p. 102-110
9. Parillo Flores, Nancy Marleny, Calidad del cuidado de enfermería en la consulta externa según opinión del paciente en el servicio de cardiología Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima – Perú 2012 ,2015
10. Keydis Sulay Ruydiaz Gomez,Guillermina Saldarriaga Genes,Shirley Paola Fernández Aragón;Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado.Vol. 10 Núm. 1 (2018): Ciencia y Salud Virtual
11. Alvarez Izquierdo, Luis Joel, Gestión de la calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur. 27 jul 2020, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
12. Tamayo Miranda, M. E. (2019). Calidad en los servicios de enfermería relacionada al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil.
13. LÚA PROAÑO, Bryan Steven. Calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos de una clínica de Guayaquil, 2021. 2021.
14. Br. Guevara Carranza, July Mabel; Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. (14)
15. MEDINA OSIS, Emilia. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente de cardiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018. 2020.(15)

16. ORDINOLA GARCÍA, Delia María. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al consultorio de tópico de enfermería del Hospital SISOL Salud Sullana, Setiembre–noviembre 2020. 2020.(16)
17. Rodríguez Abrahantes Taimi N., Rodríguez Abrahantes Arahy. Dimensión ética del cuidado de enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2018 Sep [citado 2022 Jul 19] ; 34(3): e2430. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000300017&lng=es. Epub 01-Sep-2018.(17)
18. Cruz Riveros Consuelo. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2020 [citado 2022 Jul 19] ; 9(1): 21-32. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062020000100021&lng=es. Epub 01-Jun-(18)
19. Dandicourt Thomas Caridad. Modelos de enfermería relacionados con el cuidado preventivo orientado a la comunidad y la familia. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2018 Dic [citado 2022 Jul 19] ; 34(4): e2318. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000400017&lng=es. Epub 01-Dic-2018. (19)
20. Villalon GE. Continuidad del cuidado. Evid actual pract ambul [Internet]. 24 de marzo de 2021 [citado 19 de julio de 2022];24(1):e002112. Disponible en: <https://evidencia.org.ar/index.php/Evidencia/article/view/6922>. (20)
21. Valverde Marques dos Santos Sérgio, Carnevalli Motta Ana Leticia Rezende Dázio Eliza Maria, de Souza Terra Fábio, Rodrigues Resck Zélia Marilda, Coelho Leite Fava Silvana Maria et al . Entender el sentido de los cuidados en enfermería. Rev Cubana

- Enfermer [Internet]. 2015 Sep [citado 2022 Jul 18] ; 31(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300008&lng=es. (21)
22. Rodríguez-Bustamante Pavel, Báez-Hernández Francisco Javier. Epistemology of the nursing profession. Ene. [Internet]. 2020 [citado 2022 Jul 19] ; 14(2): 14213. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2020000200013&lng=es. Epub 25-Ene-2021.(22)
23. Mejías Sánchez Yoerquis, Borges Oquendo Lourdes de la Caridad. Consideraciones para la definición de desempeño profesional en el proceso de calidad en salud. Rev Hum Med [Internet]. 2021 Abr [citado 2022 Jul 19] ; 21(1): 224-238. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202021000100224&lng=es. Epub 25-Abr-2021. (23)
24. Puchi-Gómez Carolina, Paravic-Klijn Tatiana, Salazar Alide. Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. Aquichán [Internet]. junio de 2018 [citado el 19 de julio de 2022]; 18(2): 186-197. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972018000200186&lng=en. <https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6> . (24)
25. ROJAS, Teresa Luzeldy Ávila; CASTILLO, José Lauro De Los Ríos. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en enfermería, 2004, vol. 22, no 2, p. 128-137. (25)
26. OLIVA, Carolina; HIDALGO, Carmen Gloria. Satisfacción usuaria: un indicador de calidad del modelo de salud familiar, evaluada en un programa de atención de familias en

- riesgo biopsicosocial, en la Atención Primaria. *Psykhé* (Santiago), 2004, vol. 13, no 2, p. 173-186. (26)
27. CADENA, Jaime L., et al. Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Gestión*, 2019, vol. 40, no 37. (27)
28. Salazar, Patricia Hernández. "La importancia de la satisfacción del usuario." *Documentación de las Ciencias de la Información* 34 (2011): 349-368.
29. SECLÉN-PALACIN, Juan; DARRAS, Christian. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. En *Anales de la Facultad de Medicina*. UNMSM. Facultad de Medicina, 2005. p. 127-141.
30. Massip Pérez, Coralia, et al. "La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad." *Revista Cubana de Salud Pública* 34 (2008): 1-10
31. Duque Oliva, Edison Jair Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, Universidad Nacional de Colombia, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64- 80
32. MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/ Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p
33. Patricia HERNÁNDEZ SALAZAR, La importancia de la satisfacción del usuario Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México
34. GÓMEZ, Fedor Simón José. La comunicación. *Salus*, 2016, vol. 20, no 3, p. 5-6.
35. ATTEWELL, Paul. ¿Qué es una competencia? *Pedagogía social*. Revista interuniversitaria, 2009, no 16, p. 21-43.

36. PADILLA CRUZ, Manuel. Hacia una nueva definición de la cortesía. Blas Arroyo, José Luis, Velando Casanova, Mónica y Casanova Avalos, Manuela (coords.). Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social. Jornadas sobre Lengua y Sociedad (2. 2004. Castellón de La Plana), 699-710, 2006.
37. Baena Paz, Metodología de la investigación, grupo editorial patria, 3er edición Ebook , 2017, disponible en : http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
38. Hernández S. Metodología de la investigación. 2010. [Internet]. [Consultado 4 Jul 2022]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/mfan2901/diseño-preexperimental-5110929>.
39. MEJÍA, Elías. Metodología de la investigación científica. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005, vol. 1.
40. RODRÍGUEZ, Milena; MENDIVELSO, Fredy. Diseño de investigación de corte transversal. Revista médica sanitas, 2018, vol. 21, no 3, p. 141-146.
41. YÁÑEZ FLORES, Kathia; RIVAS RIVEROS, Edith; CAMPILLAY CAMPILLAY, Maggie. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enfermería: Cuidados Humanizados, 2021, vol. 10, no 1, p. 3-1
42. Morocco Quispe, E. K. (2018). Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017.
43. García Horna C. (2017). “satisfacción del usuario externo y su relación con el cuidado de enfermería. hospital Belén de Trujillo” facultad de enfermería, segunda especialidad – sección de enfermería

44. Universidad Privada Norbert Wiener facultad de ciencias de la salud "calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el servicio de cardiología intervencionista del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen -2020" trabajo académico para optar el título de especialista en cuidado enfermero en cardiología [internet]. edu.pe. [citado el 28 de mayo de 2023]. disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5319/t061_70970839_s.pdf?sequence=1&isallowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA ACTUALIZAR

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	ESTUDIO METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo los cuidados de enfermería se relacionan con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación de los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un Hospital de Lima</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre Los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología de un Hospital de Lima se relacionan positivamente.</p> <p>Ho: No Existe relación significativa entre Los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología de un Hospital de Lima se relacionan positivamente.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Cuidados de Enfermería</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>El tipo de investigación aplicada y está orientada a proporcionar los fundamentos teóricos y conceptuales al problema planteado según Flores (40)</p> <p>Método y diseño de investigación:</p> <p>Para el presente estudio de investigación se utilizará el método hipotético - deductivo, Baena (38), La deducción empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, los postulados y definiciones, los teoremas y demás casos particulares resultan claros y preciso</p>
<p>Problemas específicos 1</p> <p>¿Cómo la dimensión calidad técnica de los cuidados de enfermería incide en la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología?</p>	<p>Objetivo específico 1</p> <p>Identificar la relación que existe entre los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad técnica y la satisfacción del usuario de en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis específicas 1</p> <p>Hi 1: Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad técnica y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>Se plantea trabajar con el total de la población según</p>

Problemas específicos 2

¿Cómo la dimensión calidad Humana de los cuidados de enfermería incide en la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología?

Objetivo específico 2

Identificar cuál es la relación que existe entre los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad Humana y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

Hipótesis específica 2

Hi 2: Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad Humana y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

los criterios de inclusión y exclusión. La población estará conformada por 50 usuarios hospitalizados que son atendidos en el servicio de cardiología del Hospital Arzobispo Loayza.

Problemas específicos 3

¿Cómo la dimensión calidad Entorno de los cuidados de enfermería incide en la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología?

Objetivo específico 3

Identificar cual es la relación que existe entre los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad Entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

Hipótesis específica 3

Hi 3: Existe relación significativa entre los cuidados de enfermería, en la dimensión calidad Entorno y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023.

ANEXO 2:

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Objetivo del estudio: Recolectar datos cuya información servirá para determinar la relación de los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un Hospital de Lima

Estimado señor (a) soy la Lic. Rojas Cardenas Gloria Teresa Elizabeth se solicita su total sinceridad antes de marcar alguna alternativa cabe resaltar que el estudio es estrechamente confidencial. De antemano el agradecimiento a cada uno de ustedes por su colaboración

DATOS GENERALES

• **Edad:**

• 18 – 25 _____

• 26- 35 años _____

• 36 – 45 años _____

• > 46 años _____

• **Sexo:**

• Femenino _____

• Masculino _____

• **Grado de instrucción:**

• Primaria _____

• Secundaria _____

• Superior _____

• **N.º Veces que acudió al Servicio de Intervencionismo.**

• 01 _____

• 02 _____

• > 02 _____

Indicaciones:

A continuación, conteste las preguntas marcando con un aspa la respuesta que considere adecuada: siempre (2 puntos), a veces (1 punto), nunca (0)

Nº	PREGUNTAS	S	A	N
	La Enfermera:			
	Calidad Técnica			
1	¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?			
2	¿Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
3	¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
4	¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
5	¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc)			
6	¿Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.)			
7	¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión?			
8	¿Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose segura mientras lo atiende? (ejemplo sondaje, curaciones etc.)			
	Calidad Humana			
9	¿Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.?			
10	¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?			
11	¿Se muestra amable con Ud.?			
12	¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
13	¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud. Para cualquier actividad)			
14	¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.?			
15	¿Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.?			
16	¿Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere?			
	Calidad del Entorno			
17	¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo? (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias)			
18	¿Mantiene limpio su ambiente?			
19	¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. ¿Se sienta expuesto frente a los demás?			
20	¿Durante su estadía en el hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventanas, baños)			

ANEXO 3: CUESTIONARIO SATISFACCION DEL USUARIO

N°	PREGUNTAS	FRECUENCIAS		
		S	AV	N
COMUNICACION				
1	Identifica Ud. El nombre de la enfermera que lo atiende			
2	La enfermera le llama a usted por su nombre y apellido			
3	La enfermera le escucha con atención cuando usted le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones			
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir			
5	La enfermera le comunica previamente que actividades a realizar y con qué finalidad			
CREDIBILIDAD				
6	La información que recibe por parte de la enfermera lo considera útil			
7	La información recibida es precisa, pertinente e importante			
8	Confía en la capacidad de la enfermera			
COMPETENCIA				
9	La enfermera demuestra habilidades para el cumplimiento de sus funciones			
10	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.			
11	La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia			
CORTESIA				
12	La enfermera le saluda con amabilidad antes de atenderlo			
13	La enfermera le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien ante cualquier actividad por grande o pequeña que parezca.			
14	La enfermera se interesa por su estado de salud y le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta.			
RESPONSABILIDAD				
15	La enfermera le brinda información precisa y clara para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito			
16	La enfermera realiza los procedimientos en la hora indicada con rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el paciente			
17	La enfermera administra medicamentos al paciente del servicio de emergencia a la hora indicada, oportuna. (no antes – no después)			
SEGURIDAD				
18	Percibe usted que la enfermera tiene buenas relaciones interpersonales en el servicio de emergencia.			
19	La enfermera brinda un ambiente de confianza.			
20	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.			

**ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR
EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Universidad Privada Norbert Wiener

Escuela Académico Profesional de Enfermería (EAPE)

Este consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participaren este estudio. La aplicación del cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 30 min. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con la Lic. en Enfermería; investigadora principal glori.23_89@hotmail.com /cel. 941514683.

Título del proyecto: Cuidados de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un hospital de Lima 2023

Propósito del estudio: Determinar la relación de los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización de cardiología en un Hospital de Lima

Beneficios por participar: Podrá conocer los resultados de la investigación por los medios más convenientes (de forma personal o virtual), que le podrían ser de gran utilidad en su desarrollo profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, sólo se pedirá responder el cuestionario con sinceridad.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier instante, sin sanción o pérdida de las ventajas a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas extras a lo largo del desarrollo de este estudio puede realizarlas en cualquier momento.

Participación voluntaria: Su cooperación en este estudio es totalmente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve momento y posibilidad de hacer cuestiones, las cuales fueron resueltas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o seguir participando en el estudio, y al final acepto participar buenamente en este estudio.

Nombres y apellidos del participante

DNI

Firma

Nombres y apellidos de la investigadora

DNI

Firma

