



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Trabajo Académico

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del
servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería

Presentado por:

Autora: Palomino Reyes, Rocío del Pilar


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8341-4708>

Asesora: Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katusca

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, ROCIO DEL PILAR PALOMINO REYES egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa Segunda especialidad en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DE UN HOSPITAL DE HUARAL, 2024.” Asesorado por el docente: Dra. Benavente Sánchez, Yennys Katusca DNI 40710702 ORCID 0000-0002-0414-658X, tiene un índice de similitud de (13) (TRECE) % con código OID: 14912:465765228 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.



.....
 Firma de autor
 ROCIO DEL PILAR PALOMINO REYES
 DNI:40710702



.....
 Firma
 YENNY S KATIUSCA BENAVENTE SÁNCHEZ
 DNI/CE:003525040

Lima, 10 de junio del 2025

DEDICATORIA

A mis padres e hijos, quienes me brindan su apoyo incondicional para poder cumplir con mis nuevas metas y objetivos. Especialmente a mi hermano Manuel gracias a él, sé que la vida son momentos breves y que hay que disfrutarlos a cada instante haciendo lo que más nos gusta y en compañía de la familia.

Rocío del Pilar

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a mis docentes por su apoyo y colaboración en mi formación en Gestión de los Servicios de Salud y Enfermería. Especialmente, a las licenciadas Rubí Palomino y María Haro por su guía teórica, y a las maestras Bastidas Luz, Yaya Beatriz, Palacios Yrene y Pineda Mercedes por su enseñanza práctica en los hospitales Rebagliati y Almenara. Su dedicación ha sido fundamental para mi crecimiento profesional como Gestora.

La autora

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	4
1.4.1. Justificación teórica	4
1.4.2. Justificación metodológica	5
1.4.3. Justificación práctica.	6
1.5. Delimitación de la Investigación	6
1.5.1. Temporal	6
1.5.2. Espacial	6
1.5.3. Población o unidad de análisis.	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	11

2.3. Hipótesis	19
2.3.1. Hipótesis General	19
2.3.2. Hipótesis específicas	20
3. METODOLOGÍA	21
3.1. Método de la investigación	21
3.2. Enfoque de la investigación	21
3.3. Tipo de la investigación	21
3.4. Diseño de la investigación:	21
3.5. Población, muestra y muestreo	22
3.6. Operacionalización de las variables	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.7.1. Técnicas	30
3.7.2. Descripción de Instrumentos	30
3.7.3. Validación	31
3.7.4. Confiabilidad	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.	32
3.9. Aspectos éticos	32
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	34
4.1. Cronograma de actividades	34
4.2. Presupuesto	35
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
Anexos	50

RESUMEN

El objetivo del estudio es “Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un Hospital de Huaral, 2024”. La metodología del estudio se empleará el método deductivo - hipotético, perspectiva cuantitativa, correlacional, no experimental, descriptivo y transversal. La población censal estará conformada por 357 usuarios externos hospitalizados en los servicios de un Hospital de Huaral. Se utilizarán dos instrumentos: El instrumento 1: “Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería” comprende un total de 32 ítems, distribuido en 3 dimensiones: “Apertura a la comunicación enfermera paciente”, “Cualidad del hacer de enfermería”, y “Disposición para la atención”. El instrumento 2: “Cuestionario de Satisfacción del Cuidado del Enfermero Care-Q (Caring Assessment Questionnaire)” comprende un total de 46 ítems con 6 dimensiones: “Accesibilidad”, “Confort”, “Explica y facilita”, “Mantiene relación de confianza”, “Monitorea y hace seguimiento” y “Se anticipa”. La información recolectada será procesada con el programa estadístico SPSS versión 27, aplicando análisis inferenciales y descriptivos, incluyendo la prueba de Kolmogórov-Smirnov como prueba de normalidad, además de la correlación de Spearman y prueba del Chi Cuadrado para contrastar hipótesis.

Palabras clave: Calidad del Cuidado, Satisfacción, Usuario Externo.

ABSTRACT

The objective of the study is to "Determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of external users of the hospitalization service of a Huaral Hospital, 2024." The study methodology will employ the deductive-hypothetical method, quantitative perspective, correlational, non-experimental, descriptive, and cross-sectional. The census population will be made up of 357 external users hospitalized in the services of a Huaral Hospital. Two instruments will be used: Instrument 1: "Nursing Care Quality Questionnaire" comprises a total of 32 items, distributed in 3 dimensions: "Openness to nurse-patient communication," "Nursing practice quality," and "Willingness to provide care." Instrument 2: "Care-Q (Caring Assessment Questionnaire)" comprises a total of 46 items with 6 dimensions: "Accessibility," "Comfort," "Explains and facilitates," "Maintains a relationship of trust," "Monitors and follows up," and "Anticipates." The collected data will be processed using SPSS version 27, applying inferential and descriptive analyses, including the Kolmogorov-Smirnov test as a test for normality, as well as Spearman's correlation and Chi-square tests to test hypotheses.

Keywords: Quality of Care, Satisfaction, External User.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad del cuidado de enfermería, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas. La calidad del cuidado de enfermería está centrada en el paciente e influye en su recuperación y su experiencia hospitalaria es reflejo de su nivel de satisfacción (1).

La calidad del cuidado proporcionado por el profesional de enfermería influye de manera determinante en el bienestar y la satisfacción del paciente, pero enfrenta varios retos como la escasez de personal, cargas de trabajo excesivas y formación deficiente. Estos problemas pueden llevar a experiencias negativas y a una baja satisfacción del paciente (2).

El Colegio Internacional de Enfermería (CIE) señala que la falta a nivel Mundial de enfermeras supera los 30 millones, especialmente en países de ingresos bajos y medios. Esta escasez puede resultar en más muertes, estancias prolongadas y mayores tasas de reingreso, afectando la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. Las enfermeras en entornos seguros y saludables brindan una atención de mejor calidad, lo que mejora los resultados y la satisfacción del paciente (3).

En Europa en el estudio realizado en Zaragoza España refleja que es necesario aumentar la dotación de personal profesional de enfermería o disminuir la carga de trabajo, además de favorecer el entorno laboral para que no afecte la calidad de los cuidados. El paciente está facultado de juzgar la calidad de la atención recibida y lo manifiestan a través de su satisfacción, al disminuir la calidad de cuidados repercute en la satisfacción del paciente (4).

En el año 2023 el 82% de los enfermeros se encuentran en las Américas: Brasil, Canadá y

Estados Unidos según OPS, así mismo hay déficit de enfermeras capacitadas, en una distribución inapropiada de personal e inadecuados ambientes de trabajo afectan la calidad del cuidado. Se necesita más inversión en salud para mejorar la relación enfermero – paciente y satisfacer las necesidades de la población (5).

En Chile un estudio reveló que la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado están interrelacionadas, además que la falta de personal de enfermería, el estrés laboral, las inadecuadas condiciones laborales, afectan negativamente la calidad del cuidado, resultando en una menor satisfacción del paciente (6).

El Colegio de Enfermeras del Perú (CEP) 2021 destaca que las enfermeras son cruciales para mejorar la calidad del cuidado, pero enfrentan un déficit de 250,000 profesionales. Esta falta, junto con la escasez de capacitaciones y un ambiente laboral inadecuado, afecta la continuidad y eficacia del cuidado, deteriorando la relación enfermera-paciente y, en consecuencia, la calidad del servicio y la satisfacción del paciente (7).

En el estudio realizado en Trujillo 2023 demuestra la relación directa que existe entre la calidad del cuidado de enfermería con un nivel: malo con un 1.8%, regular con el 11.8% y bueno en un 86.4%, y la insatisfacción de los pacientes con un 3.6%, satisfacción intermedia con 7.3% y satisfacción completa con 89.1% (8).

En el ámbito local, durante el año 2021, se evaluó en el distrito de Chancay la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el hospital. Se identificó que el 44,4% valoró tanto la atención recibida como su nivel de satisfacción como regulares. Además, un 40,2% calificó de manera similar la dimensión humana y su experiencia general (9).

En el Informe de Evaluación de Reclamos Anual 2022 del Hospital de Huaral, se registraron 62 quejas, de las cuales 5 correspondieron al personal de enfermería, representando un 8.1%. Esto indica insatisfacción de los pacientes con el trato recibido y la calidad del cuidado de enfermería (10).

En el hospital de Huaral se evidenció que los servicios están frecuentemente saturados con pacientes de alta dependencia, lo que prolonga su estancia. La escasez de personal y las deficiencias en el entorno laboral limitan que el cuidado sea de calidad y que el paciente este satisfecho. Por ello, es necesario realizar este proyecto para analizar su relación mediante la contrastación de hipótesis y su posterior ejecución.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización?

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) paciente y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización?

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión disposición para la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de

hospitalización?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.

Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) paciente y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.

Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión disposición para la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La relevancia de esta investigación se fundamenta en la construcción de un marco teórico consistente que sustente el análisis del cuidado de calidad brindado por el profesional de enfermería en el contexto hospitalario. Para ello, se consideran las siguientes teorías: La Teoría de Deming, que se centra en la gestión de la calidad y la mejora continua. La Teoría de Enfermería de Jean Watson, que subraya que el cuidado es esencial para la práctica de enfermería y promueve la salud más allá de una mera intervención médica. La

Teoría de Eriksen, o teoría del cuidado caritativo, que evalúa el cuidado de calidad. Para valorar la percepción de calidad del usuario externo hospitalizado, se toma en cuenta la Teoría de Donabedian, que indica que la medición de la percepción del usuario esta directamente influenciada por la calidad de la atención sanitaria recibida y las competencias del cuidador, constituyendo esta teoría una fundamental para la evaluación.

La teoría de Philip Kotler se centra en la evaluación de la satisfacción de los clientes respecto a los servicios recibidos. Por otro lado, la teoría de Zeithaml, Parasuraman y Berry identifica una brecha entre las expectativas del usuario y su percepción real. Estas teorías proporcionan valiosos insights sobre la relevancia del cuidado de calidad de enfermería y la percepción del paciente, brindando una visión acerca de como los pacientes perciben y manifiestan su nivel de satisfacción. La medición de la satisfacción se considera un indicador clave que facilita la mejora continua mediante la implementación de acciones orientadas a lograr una mayor aceptación por parte del usuario. El desarrollo detallado de estas teorías y su aplicación al tema se abordará en los capítulos siguientes.

1.4.2. Justificación metodológica

Este estudio se fundamenta en la utilización de instrumentos validados a nivel nacional, que garantizan la precisión y la fiabilidad de los datos recolectados, para el análisis estadístico descriptivo e inferenciales sobre la muestra seleccionada. Al emplear estos instrumentos validados, el estudio no solo asegura la rigurosidad en la recolección y análisis de datos, sino que también establece una base sólida de evidencia para futuras investigaciones en el ámbito del cuidado de calidad en enfermería y la percepción favorable del paciente. Este enfoque robusto permitirá que los hallazgos sirvan como un antecedente valioso para el desarrollo y perfeccionamiento de futuras investigaciones en este campo.

1.4.3. Justificación práctica

La investigación evidenciará hallazgos de suma importancia donde los resultados contribuirán a identificar áreas a mejorar e implementar estrategias efectivas para optimizar el cuidado de calidad de enfermería que influyen en la percepción del usuario externo hospitalizado, en concordancia con las políticas emitidas por el MINSA y la dirección del Hospital, ejecutando los indicadores sanitarios establecidos de línea base.

La investigación tendrá un impacto significativo en el hospital, beneficiando tanto a los usuarios como a sus familiares al mejorar la eficiencia y eficacia de la calidad del cuidado de enfermería. Esto conducirá a una mayor adherencia al tratamiento y a una mejora en la calidad de vida, lo que a su vez contribuirá a una percepción positiva del servicio por parte de los usuarios. Además, el personal multidisciplinario será informado sobre las deficiencias en la calidad de la atención, sensibilizado acerca de la importancia de alcanzar y mantener los estándares de calidad. Esto fortalecerá la reputación del hospital, mejorará la calidad del cuidado y aumentará la satisfacción del usuario.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Temporal

La investigación estará siendo ejecutada a partir de julio a diciembre del 2024.

1.5.2. Espacial

La investigación se realizará en un Hospital de Huaral nivel 2 – II, perteneciente a la DIRESA de Lima Región, ubicado distrito Huaral, provincia Huaral.

1.5.3. Población o unidad de análisis.

Las personas adultas mujeres y varones que se encontraron hospitalizadas en un hospital de Huaral.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Plevová et al (11) República Checa, 2023, desarrollaron un estudio con el objetivo de “determinar la satisfacción con los cuidados de enfermería de los pacientes hospitalizados”: estudio descriptivo, transversal y multicéntrico, teniendo como muestra a 14 hospitales con 14 023 pacientes hospitalizados en salas médicas y quirúrgica. El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de rangos de Spearman. En términos generales, los pacientes expresaron un alto grado de satisfacción con los cuidados de enfermería, con una media (M) de 3,57. La mayor satisfacción se observó en relación con sus necesidades técnicas y racionales $M = 3,57$, mientras que la menor satisfacción se dio en el área de las necesidades de información $M = 3,53$. Los pacientes que evaluaron su salud como buena (47%) o muy buena (18%) presentaron puntuaciones de satisfacción más altas ($M = 3,77$ y $M = 3,73$, respectivamente). Conclusión: se hayo relación entre la satisfacción de los pacientes con la atención recibida, siendo este un indicador clave de la calidad del cuidado.

Fernández et al (12) Chile 2022, se realizó una investigación con el objetivo de “determinar la percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería en un hospital público del sur de Chile”, presento un enfoque de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal. El estudio contó con una muestra de 377 personas, conformada por usuarios hospitalizados y cuidadores responsables de pacientes menores de 18 años. Luego de obtener el consentimiento informado, se recolectaron datos sociodemográficos y se aplicó la versión chilena del instrumento “Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería” (PCHE), complementado con información adicional relevante. Los datos fueron procesados

mediante la versión 17 del software estadístico SPSS, utilizando la prueba Ji cuadrado para determinar asociaciones significativas, considerando un valor de $p \leq 0,05$. En cuanto a la satisfacción percibida, la dimensión de comunicación alcanzó un 84 %, la disposición un 85 %, y la calidad fue la mejor valorada con un 90 %. A pesar de las diferencias entre servicios, el 84,6 % de los participantes manifestó sentirse conforme con la atención de enfermería recibida.

Fatma et al (13) Omán 2021, este estudio tuvo como propósito "evaluar cómo perciben los pacientes la calidad del cuidado y explorar los factores demográficos asociados con sus percepciones generales, metodología de diseño transversal". Se llevo a cabo en 2 hospitales terciarios, participando 367 pacientes adultos admitidos en los departamentos de medicina, cirugía, obstetricia y ginecología. Se empleó el instrumento de Escala Revisada de Cuidado Humano siendo una escala válida y fiable estimada por las alfas de Cronbach. Teniendo como resultado general que las percepciones sobre la calidad de la atención fueron excelentes $M = 4.11$, destacando el profesionalismo como el aspecto mejor evaluado $M = 4.24$, mientras que la valoración de la atención a las necesidades físicas y los recursos humanos fue más baja $M = 4.04$. Conclusión: Los pacientes valoraron la calidad del cuidado como alta, reflejando competencia profesional y satisfacción.

Ruiz et al. (14) en su investigación del 2021 en México tuvo como objetivo "Identificar la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública", Tipo de investigación descriptivo, diseño transversal y cuantitativo. Con muestra de 90 pacientes adultos hospitalizados, donde aplico el cuestionario SERVQHOS - E, validado con un coeficiente Alpha de Cronbach de 0.87. Se alcanzo los siguientes resultados acerca de la calidad del cuidado de enfermería, donde se encontró que la media de satisfacción global fue de 1.97 puntos (DE= 0.626), destacando que el 18.9% de los pacientes se

manifestaron muy satisfechos, mientras que la mayoría (67.8%) expreso estar satisfechos con el cuidado de enfermería. Conclusión: percibieron buena calidad del cuidado de enfermería en un (67.8%) de los sujetos que participaron en este estudio.

Nacionales

Salvador (15), en el 2023, en Piura investigó con el objetivo de “determinar la calidad del cuidado de enfermería en adultos del área hospitalaria de la clínica Auna Miraflores”. El estudio presento un diseño no experimental, descriptivo con enfoque de tipo cuantitativo y teniendo una muestra de 80 adultos internados, quienes respondieron un cuestionario con confiabilidad de Alfa de Cronbach y validado por profesionales especializados. Utilizó una base de datos Microsoft Excel para el procesamiento de los datos. Evidenciaron que la calidad del cuidado a nivel global es buena con 54% y regular con el 46%. Los resultados según las dimensiones fueron: cualidad del hacer de enfermería es regular con 46% y excelente con un 54%; para la apertura a la comunicación enfermero paciente es regular con 100% y la disposición para la atención es bueno con 100%, Concluyeron que es bueno y de calidad el cuidado que brinda enfermería, se refleja en los pacientes satisfechos, debido a que el enfermero explica detalladamente los cuidados, demuestra su interés en atender las necesidades y le brinda confianza para sentirse seguro para recibir los cuidados.

Flores et al. (16), en el 2023, en La Libertad, investigaron con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente post operado en un Hospital de Chao”. El estudio es correlacional, con un diseño descriptivo, enfoque cuantitativo y transversal, contó con la participación de 80 pacientes post operados durante un bimestre, aquellos respondieron encuestas confiables con Alfa de Cronbach y validadas por personal especialista. Manifestaron los pacientes que la calidad del cuidado es buena con 87,5%

y la satisfacción de los cuidados de enfermería es alta con 90%. Existe un vínculo entre el cuidado de calidad de enfermería y la satisfacción del paciente de manera significativa con un valor ($p=0.000$), aceptando la hipótesis de la investigación y rechazando la hipótesis nula.

Pinedo et al. (17), en el 2022, en Huánuco, investigaron con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital I Tingo María”. El estudio adoptó un enfoque deductivo de tipo transversal y correlacional, con la colaboración de 44 usuarios hospitalizados que completaron dos instrumentos previamente aprobados. Se demostró que la percepción de satisfacción tiene un nivel bueno en la dimensión Accesibilidad (47,73%) y un nivel regular en las dimensiones Monitorea y seguimiento (56,82%), Facilita (45,45%), Relación (81,82%), Anticipa (77,27%) y Conforta (70,45%). En cuanto a la prestación del servicio enfermero, se identificó un nivel regular en sus componentes Técnica (72,73%), Humana (77,27%) y Entorno (70,47%). Se concluye que hay una asociación positiva ($r=0,341$) y estadísticamente significativa ($p=0,23$) entre la forma en que se brinda el cuidado profesional y la valoración que hacen los usuarios sobre la atención recibida.

Huamani (18), en el 2020, en el Cuzco la presente investigación tiene el objetivo de: “determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización en el servicio de Emergencias del Hospital Regional Cuzco, 2020”. La investigación es de corte transversal, de enfoque cuantitativo, correlacional y con diseño no experimental. Teniendo una muestra de 100 usuarios hospitalizados. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, Se llegó a los siguientes resultados: Del total de participantes el 27% valoró el cuidado enfermero como eficaz, el 34% lo estimó como intermedio y el 39% lo identificó como limitado en calidad; por

otra parte, el 50% indica que hay satisfacción intermedia, el 34% indica que se siente insatisfecho, pero el 16% que se siente completamente satisfecho. La aplicación del coeficiente Rho de Spearman evidenció una asociación directa y favorable entre la percepción del usuario externo y el desempeño asistencial brindado en hospitalización del servicio de emergencia del Hospital Regional Cusco, 2020(Rho: 0.301*).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del Cuidado de Enfermería

Conceptualización

Calidad:

Es una característica inherente a un objeto o bien que determina su valor y el nivel de satisfacción que puede generar en un individuo. Generalmente, la calidad es un atributo de gran importancia, frecuentemente utilizado como herramienta de marketing al aplicarse a servicios, productos o marcas. Para lograr que el cliente perciba una calidad elevada, es esencial ofrecer un trato personalizado, mantener una comunicación eficaz y resolver sus inquietudes con prontitud. Así, el cliente tenderá a asociar la noción de calidad con el servicio recibido. En definitiva, la calidad abarca una amplia gama de cosas, situaciones y contextos, permitiendo su mención y especificación en diversos ámbitos (19).

Cuidado:

La calidad es una cualidad intrínseca de un objeto o producto que define su valor y el grado de satisfacción que puede ofrecer a una persona. En términos generales, la calidad es un atributo de gran relevancia, a menudo utilizado como herramienta de marketing para servicios, productos o marcas. Para que el cliente perciba una alta calidad, es fundamental proporcionar un trato personalizado, asegurar una comunicación efectiva y atender sus

preocupaciones de manera oportuna. De esta forma, el cliente asociará la calidad con la atención recibida. En resumen, la calidad se aplica a una amplia variedad de cosas, situaciones y contextos, permitiendo su mención y especificación en distintos ámbitos. (20). La teoría de la enfermería centrada en el cuidado sostiene que esta disciplina, tanto en su aspecto teórico como en su práctica profesional, se dedica a atender a las personas que experimentan el cuidado y que se desarrollan dentro de él. El propósito fundamental de la enfermería es establecer una conexión con las personas a lo largo del proceso de cuidado, brindándoles apoyo y reconociéndolas como receptores de dicho cuidado (21).

Calidad del cuidado de enfermería:

Es subjetiva debido a su naturaleza cualitativa, aunque también puede evaluarse desde una perspectiva cuantitativa. Dado que la enfermería está en constante evolución y actualización de sus procesos, se sostiene que la calidad del cuidado se basa en el metaparadigma de las teorías de enfermería, en el proceso de atención de enfermería y en las taxonomías asociadas. Elementos esenciales como el cuidado humanizado, la empatía, los principios éticos, así como las competencias científicas y técnicas, son fundamentales para definir y evaluar la calidad del cuidado en enfermería (22).

Teorías de Calidad:

William Edwards Deming es reconocido como el pionero de la “Revolución de la Calidad” o la “Tercera Revolución Industrial” (23). La teoría de Deming sostiene que la gestión de calidad debe ser un proceso continuo de mejora, abarcando diversas etapas desde la identificación de problemas hasta la implementación de soluciones y la evaluación de resultados. Este enfoque implica la participación de todos los miembros de la organización y se basa en una serie de principios y técnicas orientadas a la mejora continua. La aplicación

de este enfoque resulta en mejoras significativas y sostenibles en la calidad y contribuye al éxito empresarial. La Teoría de Deming, también conocida como el ciclo de Deming o PDCA, es una herramienta clave para quienes buscan optimizar la calidad y la eficiencia en sus procesos. Esta teoría define la mejora continua como una respuesta a los deseos y necesidades de los clientes (24,25).

La teoría de enfermería más relevante para la Calidad del Cuidado es la propuesta por Jean Watson, la cual enfatiza que la calidad del cuidado debe ser centrada en la cultura, los valores y las creencias de las personas. Denominada igualmente teoría del Cuidado Humano, plantea que, ante el peligro de despersonalización generado por cambios organizativos en los sistemas sanitarios globales, se debe priorizar el componente espiritual, humano y transpersonal en los ámbitos clínico, formativo, investigativo y de gestión. Watson considera que el cuidado es una ciencia integral que combina conocimientos biofísicos y sobre la conducta humana para promover la salud. Subraya que el cuidado es el núcleo de la enfermería y pone un énfasis particular en la empatía y la calidez, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del paciente (26).

La teoría de Helen Erickson propone un enfoque sobre las dimensiones de la calidad en el cuidado de enfermería, abarcando elementos como el arte del cuidado, la competencia técnica, la disponibilidad, la continuidad del cuidado y los resultados obtenidos (27).

Dimensión 1: Cualidades del hacer de Enfermería:

Están catalogadas como los comportamientos que los pacientes perciben del personal de enfermería como los más humanizados en el cuidado, lo que evidencia que cualquier intervención que incluya empatía, respeto, cordialidad, seguridad y confianza tiene un efecto positivo en la percepción del paciente. (28). La enfermería es una disciplina

orientada al cuidado tanto de personas enfermas como de individuos saludables, con el propósito de ofrecerles la atención médica necesaria. Esto incluye brindar un trato adecuado, mostrar paciencia y ejercer empatía con el paciente y sus familiares (29). Los pacientes requieren afecto y atención especial para recuperarse de sus afecciones físicas, los cuales se proporcionan mediante cualidades específicas en la enfermería, tales como eficiencia, estabilidad emocional, habilidades comunicativas, flexibilidad, empatía, actitud positiva, paciencia, atención al detalle, resistencia física, honestidad, capacidad de respuesta rápida, respeto y un sólido trabajo en equipo (30).

Dimensión 2: Apertura a la comunicación enfermera (o) paciente:

Las enfermeras desempeñan un rol como intermediarias entre el médico, el paciente y su familia, comunicando la información de manera precisa y respetuosa. Deben poseer un conjunto de habilidades de comunicación esenciales, que incluyen: claridad y concisión al proporcionar información o responder a preguntas del paciente; empatía para ayudar a que los pacientes se sientan cómodos al hablar de sus problemas de salud y se sientan comprendidos; una actitud abierta y respetuosa hacia las opciones del paciente, brindando opiniones sin juicios ni estereotipos; una escucha activa para atender las preocupaciones del paciente, que pueden ser cruciales para el tratamiento; y sensibilidad cultural para superar las barreras idiomáticas y respetar las diferencias culturales. Además, es fundamental manejar eficazmente la comunicación oral, no verbal (como el lenguaje corporal, los gestos y el contacto visual) y escrita, especialmente al interactuar con pacientes, sus familias o colegas a través de medios como el correo electrónico (31).

Dimensión 3: Disposición para la atención

El personal de enfermería proporciona una atención que es oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, en conformidad con estándares establecidos para garantizar una práctica profesional competente y responsable, con el objetivo de asegurar la satisfacción del usuario (32). La enfermera es la encargada de proporcionar los cuidados al paciente, evaluando tanto las necesidades expresadas como las no verbalizadas, así como las necesidades percibidas e intuiciones del profesional. Ella acompaña al paciente y a su entorno desde el diagnóstico hasta, en ocasiones, los últimos momentos de la vida del paciente. En el marco del concepto de 'cuidado', la enfermera debe ofrecer al paciente sus habilidades y capacidades personales para alcanzar los objetivos de su labor, dedicando su tiempo, intención y disposición (33).

2.2.2. Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Hospitalización

Conceptualización

Satisfacción

La satisfacción se conceptúa como la capacidad de generar una gama de experiencias positivas o gratificantes en los usuarios y familiares atendidos con los servicios de salud, amerita otorgar una atención de cuidados continua que garantice una mejor calidad de atención en relación a la efectividad del servicio y mejoría de salud del paciente. Otorga un acervo de información acerca del trabajo efectuado por el proveedor en relación con el cumplimiento de las expectativas de los usuarios, se evidencia con menos procedimientos de litigios procedentes de negligencias, disminución de la asistencia a los servicios médicos y mejor pronóstico (34). La satisfacción del usuario, además de reflejar ciertas particularidades propias de la calidad percibida en la atención, depende también de

la idiosincrasia del propio individuo y podría estar determinada en parte por las peculiaridades de su entorno social (35). Es el nivel con el cual un vendedor logra satisfacer las expectativas del consumidor con sus productos y servicios; es considerado como uno de los indicadores de calidad asistencial (36,37).

Teoría de Satisfacción:

La teoría de la satisfacción, según Donabedian, define a la atención de calidad como "la atención óptima que busca maximizar el bienestar el usuario, equilibrando beneficios y riesgos potenciales durante cada etapa del proceso asistencial planificado. Esta definición sugiere que la calidad, tanto en el ámbito de la salud como en otros campos del conocimiento, se refiere a la excelencia se una disciplina, a la perfección de un proceso y a la consecución de buenos resultados en técnicas o procedimientos, en otras palabras, "realizar correctamente las cosas adecuadas"(38).

La evaluación de la satisfacción en el proceso de cuidado se aproxima notablemente a la estimación de la atención de calidad, dado que abarca todas las acciones implicadas en la asistencia de dicho cuidado. En consecuencia, los resultados obtenidos reflejan los efectos de la atención en el estado de salud de los pacientes y las poblaciones (39).

La teoría de Philip Kotler define la satisfacción del cliente como una medida que evalúa el nivel de conformidad de los clientes con los productos, servicios y competencias de una empresa. La información recopilada sobre la satisfacción del cliente, tales como encuestas y calificaciones, puede proporcionar a la empresa valiosas indicaciones sobre cómo perfeccionar o ajustar sus productos y servicios (40).

La teoría propuesta por Zeithaml, Parasuraman y Berry afirma que la valoración del servicio de calidad y la percepción del cliente se fundamenta en cinco variables

esenciales: seguridad, empatía, confiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuesta. La satisfacción se define como la percepción de calidad que tiene un individuo, la cual depende de cómo percibe que el servicio proporcionado se ajusta a sus expectativas (41).

Dimensiones: Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Hospitalización

Accesibilidad

La prontitud en la atención proporcionada por el personal de enfermería se manifiesta en la rapidez con que se administran los cuidados al usuario, lo cual refleja un dominio competente en su labor. Este aspecto del cuidado es crucial en la relación de apoyo y asistencia, y debe ser administrado de manera oportuna. Como un principio fundamental de la enfermería, se valoran comportamientos relacionados con la cercanía y la prestación de cuidados especializados de manera eficaz y oportuna (42).

Explica y Facilita

Son las atenciones proporcionadas por la enfermera, destinadas a informar a los pacientes sobre aspectos incomprendidos o desconocidos de su enfermedad, tratamiento o proceso de rehabilitación. Además, se ofrece la información necesaria de manera clara, facilitando así que los usuarios puedan comprender y gestionar adecuadamente su salud o recuperación (43).

Confort

Desde una perspectiva etimológica, el término «confort» proviene del inglés "comfort" y hace referencia a todo lo que proporciona comodidad y bienestar a una persona. Katherine Kolcaba, una enfermera especializada en geriatría, definió el confort como la experiencia inmediata y global de fortalecimiento que se experimenta cuando se satisfacen

las necesidades relacionadas con tres tipos de confort: alivio, tranquilidad y trascendencia. Es crucial considerar los contextos en los que se puede aplicar este confort, que incluyen los ámbitos físico, psicoespiritual, ambiental y social (44).

El confort está estrechamente relacionado con aspectos que abarcan la realidad física, social, psíquica y ambiental del individuo, y se define por los siguientes atributos:

1. Alivio físico del dolor a través de intervenciones farmacológicas y de elementos externos en contacto con el cuerpo.
2. Apoyo social proporcionado por la cercanía de los familiares, que facilita la adaptación al entorno hospitalario y disminuye la ansiedad.
3. Interacciones con el personal sanitario, que ofrecen acompañamiento y acceso a información sobre la condición del paciente.
4. Un entorno adaptado para promover la recuperación y el alivio.
5. Reposo, que incluye tanto el descanso como el sueño, contribuyendo al alivio.
6. Bienestar mental, que implica el alivio de la ansiedad y el estrés, así como una adecuada recuperación psicológica (45).

Se Anticipa

El profesional de enfermería proporciona comodidad, mantiene conversaciones en momentos adecuados y se mantiene atento a las necesidades del paciente para evitar alteraciones, incluidas las físicas. En el servicio de emergencia, el personal de enfermería elabora un plan de cuidados adecuado para asegurar una intervención efectiva y de calidad para el paciente (46).

Mantiene relación de confianza:

Las atenciones que brinda la enfermería profesional buscan establecer una conexión empática con el paciente hospitalizado. Estos cuidados están orientados a la recuperación del paciente, promoviendo que se sienta valorado, confiado, tranquilo y seguro. Implican

una proximidad y presencia física del personal de enfermería hacia el paciente (47).

Monitorea y Hace Seguimiento

Se lleva a cabo un monitoreo y seguimiento a través de la recolección y análisis de datos. En el ámbito de la salud, el monitoreo constituye la base fundamental para evaluar el estado del paciente, lo que permite prevenir, identificar, diagnosticar y realizar el seguimiento de cualquier enfermedad, así como determinar su estadio actual (48). En el ámbito de la enfermería, la monitorización y el seguimiento implican la observación continua de una enfermedad, condición o varios parámetros médicos a lo largo del tiempo. Su propósito es detectar la presencia de situaciones problemáticas que requieran evaluación o intervención (49). El personal de enfermería tiene la responsabilidad de vigilar y realizar un seguimiento continuo de la salud del paciente para proporcionar asistencia o apoyo en el momento que sea necesario. Las intervenciones y cuidados ofrecidos estarán determinados por las características del estado de salud del paciente en un momento dado (50).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

H_i : Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, Lima – Provincias 2024.

H_0 : No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, Lima – Provincias 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) paciente y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión disposición para la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se empleará un enfoque metodológico deductivo – hipotético, porque a partir de observaciones empíricas concretas se plantea una pregunta de investigación. Esta se somete a inducción que vincula la pregunta de investigación a un paradigma teórico para formular una conjetura, que a través de un proceso lógico inferencial busca validar la conjetura empíricamente (51).

3.2. Enfoque de la investigación

Poseerá una perspectiva cuantitativa, debido a que se prioriza la medición objetiva y el análisis numérico de información, estadístico o matemático. Los datos pueden ser obtenidos mediante instrumentos de recolección de datos y sondeos (52).

3.3. Tipo de la investigación

Será aplicada; porque es una forma no sistemática de encontrar soluciones a problemas o cuestiones específicas. Estos problemas o cuestiones pueden ser a nivel individual, grupal o social (53).

3.4. Diseño de la investigación:

Es la estrategia que un investigador utiliza para llevar a cabo un estudio y que le permite determinar cómo se recopilarán, analizarán y evaluarán los datos con el fin de responder a las preguntas de estudio o corroborar las hipótesis planteadas (54). En el presente estudio el diseño será no experimental, correlacional, descriptivo y transversal.

No experimental, porque se observan en el establecimiento los parámetros o pautas que van a guiar al estudio, fija las unidades que se van a estudiar (una en concreto o varias desde un enfoque idiográfico - estudio de casos -, una muestra de una población o la población completa,

desde un enfoque nomotético), la temporalidad, si se va a realizar la observación en un momento determinado o a lo largo de tiempo en varias sesiones de observación, y las variables o fenómenos a observar, su número y su naturaleza (55).

Correlacional, porque evalúa el grado de asociación entre las variables, primero miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas), las describen, la cuantifican y analizan la vinculación. Es conocer el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otras (56).
 Descriptivo, porque se centra en las características particulares de la población o del fenómeno estudiado, con el fin de recolectar datos que permitan arrojar información confiable y a la identificación de las relaciones existentes entre diferentes variables (57).

Transversal: porque realiza una única medición en un lapso, y que en ese contexto planeamos analizar la relación de asociación entre variables (58).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Conjunto de unidades o entidades que presentan atributos comunes y sobre el cual se pretende efectuar un examen estadístico (59). Se considerará a todos los usuarios externos del servicio de hospitalización hombres y mujeres que comprende los servicios de: medicina, cirugía, traumatología y ginecología siendo un total de 357 usuarios externos hospitalizados en los servicios de un hospital de Huaral.

Muestra: Estará conformada por 185 usuarios externos hospitalizados en los servicios de un hospital de Huaral. La muestra es un subconjunto representativo y limitado que se selecciona de la población disponible (60). Se determinó aplicando la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 1.96 (95%)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

N = Tamaño de la población

e= Error estimado = 0.05

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 (p)(q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 357 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (357 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 357 \times (0.5)^2}{(0.05)^2 \times (356) + (1.96)^2 \times (0.5)^2}$$

$$n = 185$$

Muestreo: Se llevara a cabo el muestreo no probabilístico según relevancia de indicadores (61).

Criterios de inclusión:

Usuarios externos, los cuales ingresaron a los servicios de Hospitalización medicina, cirugía, traumatología y ginecología, con una estancia hospitalaria mínima de 3 días y en proceso de alta en un hospital de Huaral.

Usuarios externos mayores de 18 años.

Usuarios externos con capacidad física y mental para llenar el cuestionario.

Usuarios externos que aceptaron participar en el estudio.

Usuarios externos que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

Usuarios externos que no estaban ingresados en los servicios de Hospitalización de medicina, cirugía, traumatología y ginecología de un hospital de Huaral.

Usuarios externos con menos de 3 días de estancia hospitalaria y que no recibieron alta.

Usuarios externos menores de 18 años.

Usuarios externos que no cuenten la capacidad física y mental para llenar el cuestionario.

Usuarios externos que rechacen participar en el estudio.

Usuarios externos que no firmaron el consentimiento informado

3.6. Operacionalización de las variables

Variable 1: Calidad del Cuidado de Enfermería

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala	Escala valorativa
Es la atención de las necesidades de salud de los pacientes, procurando proporcionar el más alto grado de satisfacción y expectativas por parte de éste (62).	Es la atención de las necesidades de salud procurando proporcionar el más alto grado de satisfacción y expectativas de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de un hospital de Huaral, el que será evaluado a través de un cuestionario que reconozca las dimensiones: “Cualidades del hacer de enfermería”, “Apertura a la	“Cualidades del hacer de enfermería”	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad - Confianza - Respeto 	(7 ítems) 1,2,3,4, 5,6,7	Ordinal	Calidad del Cuidado alta (97-128)
		“Apertura a la comunicación”	<ul style="list-style-type: none"> - Contacto visual - Tiempo necesario - Facilita el dialogo - Orientación oportuna 	(8 ítems) 7,8,9,10. 11,12,13, 14,15.		Calidad del Cuidado media (65-96)

	comunicación”, “Disposición para la atención” (63).	“Disposición para la atención”	<ul style="list-style-type: none"> - Demuestra interés - Atención oportuna - Preocupación estado animo - Calidez y calidad - Respeto por las decisiones - Administración oportuna medicamentos 	<p>(17 ítems)</p> <p>16,17,18, 19, 20,21,22, 23. 24,25,26, 27, 28,29,30, 31, 32.</p>		<p>Calidad del Cuidado bajo (32-64)</p>
--	---	--------------------------------	--	--	--	---

Variable 2: Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Hospitalización

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
Es un indicador que mide el estado de percepción que tienen los pacientes sobre un servicio recibido, de tal forma que ayuda a la institución a mejorar el estado situacional de la misión hospitalaria y en la toma de medidas correctivas (64).	Es un indicador que mide el estado de percepción de los usuarios externos hospitalizados sobre un servicio recibido en un hospital de Huaral, el que será medido a través de un instrumento que identifique las dimensiones: “Accesibilidad”, “Explica y facilita”, “Confort”, “Se	Accesibilidad	Disponible Oportuno	(05 ítems) 1,2,3,4,5		Satisfacción baja 46 - 92
		Explica y facilita	Informa Enseña Honestidad	(05 ítems) 6,7,8,9,10		

<p>anticipa”, “Mantiene relación de confianza”, “Monitorea y hace seguimiento” (65).</p>	Confort	Humanidad	<p>(09 ítems) 11,12,13, 14,15,16, 17,18,19</p>	Ordinal	<p>Satisfacción Media 93 - 134</p>
	Se anticipa	<p>Atento Comprensible Exclusivo</p>	<p>(10 ítems) 20,21,22, 23,24,25, 26,27,28,</p>		
			29		

		Mantiene relación de confianza	Prioriza Confianza Respeto	(09 ítems) 30,31,32, 33,34,35, 36,37,38		Satisfacción Alta 135 - 184
		Monitorea y hace seguimiento	Se identifica Se organiza Educa	(08 ítems) 39,40,41, 42,43,44, 45,46		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

La encuesta será utilizada en ambas variables (66).

3.7.2. Descripción de Instrumentos

Instrumento 1:

La herramienta a emplearse estuvo elaborada en 2001 por Triana y Rivera, es la "3ra versión de la Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería (PCHE) ", que ha sido diseñado basado en las teorías de Watson.

El Cuestionario de Calidad en el Cuidado de Enfermería, contiene 3 dimensiones y un total de 32 enunciados o ítems, distribuido en: "Apertura a la comunicación enfermera paciente" (8 enunciados), "Cualidad del hacer de enfermería" (7 enunciados), "Disposición para la atención" (17 enunciados).

Para la calificación de las respuestas, se empleará la escala de Likert con 4 opciones, con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4).

Para la categorización de la variable, el valor mínimo es de 32 y el valor máximo es de 128. Se utilizará las siguientes escalas de evaluación: Para el cuestionario el puntaje será Bajo [32-64], Medio [65-96] y Alto [97-128]. Para cada una de las dimensiones de la escala: D1: Bajo [07-14], Medio [15-21] y Alto [22-28]; D2: Bajo [08-16], Medio [17-24] y Alto [25-32]; D3: Bajo [17-34], Medio [35-51] y Alto [52-68].

Instrumento 2:

El instrumento que será utilizado fue elaborado por la Dra., Patricia Larson en una investigación sobre la percepción del trato a pacientes oncológicos por parte de

enfermeras especializadas.

El instrumento Cuestionario en Satisfacción del Cuidado del Enfermero Care-Q (Caring Assessment Questionnaire), contiene 6 dimensiones y un total de 46 preguntas o ítems: “Accesibilidad” (05 preguntas), “Confort” (09 preguntas), “Explica y facilita” (05 preguntas), “Mantiene relación de confianza” (09 preguntas), “Monitorea y hace seguimiento” (08 preguntas) y “Se anticipa” (10 preguntas).

Para la calificación de las respuestas, se empleará la escala de Likert con 4 opciones, con la siguiente escala e índice como alternativa de respuesta: Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3) y Siempre (4).

Para la categorización de la variable, el puntaje mínimo es de 46 y el puntaje máximo es 184. Se emplearán las escalas de evaluación que se detallan a continuación.: Para el cuestionario: Bajo [46-92], Medio [93-134] y Alto [135-184]. Para cada una de las dimensiones de la escala: D1: Bajo [05-10], Medio [11-15] y Alto [16-22]; D2: Bajo [05-10], Medio [11-15] y Alto [16-22]; D3: Bajo [09-18], Medio [19-27] y Alto [28-36]; D4: Bajo [10-20], Medio [21-30] y Alto [31-40]; D5: Bajo [09-18], Medio [19-27] y Alto [28-36]; D6: Bajo [08-16], Medio [17-24] y Alto [25-32].

3.7.3. Validación

Instrumento 1:

Se validó el instrumento en el año 2015 González realizó una prueba psicométrica al instrumento PCHE aplicándola a 320 pacientes del IPS Centro Policlínico del Olaya de Colombia obteniendo una validez de contenido igual a 0.98 (64).

Instrumento 2:

Se validó el instrumento en el estudio efectuado por García J, Cobeñas C y Cárdenas

R en su estudio titulado " Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes del Hospital Hipólito Unanue, Servicio de Emergencia, Lima 2017" con un coeficiente de correlación positiva perfecta de valor $r=1.0(66)$.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1:

Estuvo evaluado con el Alpha de Cronbach obteniéndose el valor de 0.96, definiéndolo como confiabilidad alta.

Instrumento 2:

Fue determinada con el Alpha de Cronbach obteniéndose el valor de 0.92, definiéndolo como confiabilidad alta.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.

Luego de aplicar el cuestionario dicha información será registrada en una hoja de cálculo Excel con el fin de ordenar y categorizar la información recabada para posteriormente ser exportada al software SPSS V.27 en donde se buscará conocer la distribución normal de la variable mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov (KS) tomando como referencia el valor ($P < 0.005$) con la finalidad de utilizar la correlación de Spearman, asimismo se realizara la prueba de Chi cuadrado para constatar hipótesis y tablas cruzadas para los expertos sociodemográficos del instrumento.

3.9. Aspectos éticos

Durante la ejecución del presente estudio, se respetarán los lineamientos éticos dispuestos por la "Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener". La información que se recaudara será confidencial la misma que se utilizara para fines exclusivos de la investigación y posteriormente será eliminada.

El presente proyecto de investigación respeta los principios de:

La justicia, el estudio está destinado a los usuarios externos hospitalizados donde se beneficiarán con los resultados, siendo este el grupo poblacional que se requiere investigar (67).

Beneficencia, al priorizar la satisfacción del usuario externo hospitalizado y mejorar la calidad del cuidado de enfermería (68).

No maleficencia, garantizando que ningún participante experimente perjuicio o daño alguno a raíz de su participación en el estudio (69).

Autonomía, se asegura un respeto absoluto dado a que se les proporcionará el consentimiento informado al usuario externo hospitalizado antes de comenzar las encuestas, lo que le permitirá la participación voluntaria y de manera asertiva en la investigación (70).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	2024					
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Diagnóstico del problema identificado	x					
Identificación de bibliografías	x					
Definiciones de la problemática	x					
Argumentación de la importancia de la investigación		x				
Problemática y objetivos formulados		x				
Diseño y perspectiva de la investigación			x			
Individuos, grupo y selección			x			
Métodos y herramientas para recolectar información			x			
Aspectos éticos			x			
Técnicas para examinar la información				x		
Componentes operativos de la investigación				x		
Anexos y su elaboración					x	
Validación del trabajo					x	
Argumentación del proyecto						x

4.2. Presupuesto

Tabla 1: Presupuesto Detallado

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	(S/.) Total
Servicios	Computación	Hoja	650	1.50	975
	Tipeo/impresión/fotocopiado				
	Internet	Horas	500	1.50	750
	Encuadernación	Unidad	04	30.00	120
	Viáticos / Refrigerios	Unidad	25	10.00	250
	Movilidad	Unidad	25	15.00	375
	Otros				200
	Subtotal				2670
Material	Papel bond A4	Millar	01	25.00	25
	Lapiceros	Unidad	30	2.00	60
	Tableros	Unidad	30	9.50	285
	Archivadores	Unidad	06	15.00	90
	Memoria USB	Unidad	01	25.00	25
	Opalina A4		25	3.00	75
		Unidad			
	Otros				100
	Subtotal				660

Tabla Presupuesto Global

Nº	ÍTEM	Costo (S/.)
1	Servicios	2670

2	Recursos materiales	660
	Total, presupuesto	3330

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev cubana Enf. [Internet].2021;37(4): e5186. [Consultado el 14 de julio del 2024]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
2. Iraizoz A, Pérez P, Blasco A, Guillen M, Lerchundi E, Goñi R. Evaluación de la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en un área de cuidados intermedios. Enfermeriaencardiologia.com. [Internet].2023 [Consultado el 26 de julio del 2024]. Disponible en: <https://revista.enfermeriaencardiologia.com/index.php/aec/article/download/26/85/574?inline=1>
3. Stewart D, Cipriano P, Catton H, Con la nueva Carta para el cambio del CIE 2023. [Internet]; 2023 Icn.ch. [Consultado el 25 de julio del 2024]. 1(1) 7-13 Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/2023-07/ICN_IND_2023_Report_SP.pdf
4. García N, Cuerpo M, Milián D, Skrypnichuk T, Solana L, Sánchez S. La importancia de la calidad de los cuidados de enfermería en las instituciones sanitarias. RSI - Revista Sanitaria de Investigación [Internet]. 2023 [Consultado el 20 de julio del 2024]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/la-importancia-de-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-las-instituciones-sanitarias/>
5. Organización Panamericana de la Salud. Reducir el déficit de profesionales de enfermería es fundamental para responder mejor a la próxima pandemia. [Internet]; 2023 [Consultado 23 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/12-5-2023-reducir-deficit-profesionales-enfermeria-es-fundamental-para-responder-mejor>

6. Luengo C, Paravic T, Burgos M. Influencia de las condiciones de trabajo en la percepción de la calidad del cuidado de profesionales de enfermería. *Index Enferm* [Internet]. 2021 [Consultado 24 de julio del 2024]; 30(1-2): 29-33. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100008&lng=es.
7. Zegarra M, Arias Y, Núñez C, Mannarelli Figueroa E, Rodríguez P. Diagnóstico de la enfermera en el Perú [Internet]; 2021; 1 (1), 362. [Consultado el 24 de julio del 2024]. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf
8. Narváez Z, Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario de centro quirúrgico hospital de alta complejidad Virgen de la Puerta, Trujillo – 2022. [Tesis desarrollada para optar el Grado de Maestro en Gerencia]. Lima; Universidad de San Martín de Porres; 2023. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/13561/narvaez_zp.pdf?sequence=1
9. Chávez J, Rojas V. Calidad de atención y satisfacción del usuario del Hospital de Chancay – 2021. [Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en Administración]. Huacho; Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2022. Disponible en: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6735/CHAVEZ%20MEDINA%20JOHNNY%20ANDRE_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Veintimilla C. Informe Evaluación Reclamos Anual 2022 del Hospital San Juan Bautista Huaral. [Informe interno]. Huaral: Hospital San Juan Bautista Huaral; 2023.07p.

11. Plevová I, Kachlová M, Jarošová D, Zeleníková R, Mynaříková E. Satisfacción con el cuidado de enfermería de pacientes hospitalizados: un estudio descriptivo, transversal y multicéntrico. *Med Pr* [Internet]. 2023 [Consultado el 20 de julio del 2024]; 74(6):461–8. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/38160419/>
12. Fernández C, Mansilla E, Aravena A, Antiñirre B, Garcés María. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Rev. Montevideo* [Internet]. 2022 [Consultado 27 de julio del 2024]; 11(1): e2635. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201
13. Fatma M, Turunen H, Kvist T. Patients' perceptions of healthcare quality at hospitals measured by the Revised Humane Caring Scale. *J Patient Exp* [Internet]. 2021; 8:237437352110652. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/23743735211065265>
14. 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. *Rev SANUS* [Internet]. 2020; 5(14):1-9. [Consultado el 17 de julio del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174> .
15. Salvador M. Calidad del cuidado de enfermería en adultos del área hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores, Piura, 2023. [Tesis Para optar el Título licenciada en enfermería]. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32932?show=full>
16. Flores M, Rodríguez A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en un hospital de Chao, 2023. [Tesis Para optar el Título licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo 2023. Disponible

en:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/133078/Flores_CMI-Rodriguez_LAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Pinedo M, Verde C. Calidad del cuidado de enfermería asociada a la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital I Tingo María, Huánuco 2022. Universidad Nacional del Callao; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6918>
18. Huamani A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020 [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57445/Huamani_LA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
19. Peiró R. Calidad. Economipedia. [Internet]. 2024 [Consultado el 19 de julio del 2024]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
20. Nosotros PC. Teoría de la enfermería como cuidado: un modelo para transformar la práctica [Internet]. Rev. Elsevier; 2022 [Consultado el 27 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.com/es-es/connect/teoria-de-la-enfermeria-como-cuidado-un-modelo-para-transformar-la-practica>
21. Raile M. Teoría de la enfermería como cuidado: un modelo para transformar la práctica. Rev Elsevier Connect. [Internet]. 2022; 19 (1): 293-299. [Consultado el 22 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.elsevier.com/es-es/connect/enfermeria/teoria-de-la-enfermeria-como-cuidado-un-modelo-para-transformar-la-practica>

22. Cataño E. Calidad en el cuidado y calidad atención de enfermería. Organización colegial de enfermería. [Internet]. 2022. [Consultado el 20 de julio del 2024] Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=QBewK4I5ams>
23. García M. El Ciclo de Deming: una estrategia de mejora continua de la calidad de las empresas. Unir la universidad en internet. [Internet]. 2021. [Consultado el 20 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/ingenieria/revista/ciclo-de-deming-pdca/>
24. García C. La teoría de Deming: Mejora continua y calidad garantizada. [Internet]. 2023.[Consultado el 30 de Julio del 2024]. Disponible en: <https://teoriaonline.com/teoria-deming/>
25. Lundberg K. Los Gurús de la administración y sus aportaciones. Academia.edu. [Internet].2023. [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: https://www.academia.edu/99540587/Los_Gur%C3%BAs_de_la_administraci%C3%B3n_y_sus_aportaciones
26. Grau D. Cuidado transpersonal de Jean Watson: una revolución en la atención sanitaria. Como Cuidar Cuidados y Consejos. [Internet]. 2023. [Consultado el 20 de julio del 2024] Disponible en: <https://como-cuidar.es/?s=watson>
27. Team Teoría Online. Descubre la Teoría de Helen Erickson: Una Guía Completa [Internet]. 2023 [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: Disponible en: <https://teoriaonline.com/helen-erickson-teoria/>
28. Juarez I, Lopez J, Moreno M, Interrial M. Percepción del paciente hospitalizado sobre el Cuidado humanizado de enfermería. Rev Mex Enferm Cardiol. [Internet]. 2021;29(2):40-47. [Consultado el 21 de julio del 2024]. Disponible en:

<http://revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx/index.php/RevMexEnferCardiol/article/view/210/119>

29. Indeed. Cualidades de enfermería esenciales en los enfermeros. [Internet]. 2024. [Consultado el 22 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/cualidades-de-enfermeria->
30. Vinci D. Cualidades que debe tener un profesional en enfermería. [Internet]. 2023. [Consultado el 21 de julio del 2024] Disponible en: <https://udv.edu.gt/cualidades-que-debe-tener-un-profesional-en-enfermeria/>
31. Universidad Internacional de La Rioja. La comunicación en enfermería: ¿cómo practicar la escucha activa al paciente?. unir.net [Internet]. 2021. [Consultado el 20 julio del 2024]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/comunicacion-enfermeria/#:~:text=Reconocer%20al%20paciente%20por%20su%20nombre%20y%20saber,dar%20confianza.%20Hacer%20contacto%20visual%20con%20el%20paciente.>
32. Ulloa I, Valbuena L, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Rev. Cuidarte. [Internet]. 2021;12(1): e1130. [Consultado el 13 de julio del 2024]. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1130>
33. García M. Bajo el paraguas del concepto cuidado, la enfermera debe poner a disposición del paciente sus habilidades y capacidades más personales para conseguir sus objetivos de trabajo. [Internet]. Colegio oficial de enfermería de Madrid, 2021. [Consultado el 22 julio del 2024]. Disponible en: <https://www.codem.es/protocolos-de-enfermeria/bajo-paraguas-concepto-cuidado-enfermera-debe-poner-a-disposicion-paciente-sus-habilidades-y-capacidades-mas-personales-para-consegu>

34. Chapoñan H. Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el contexto de la pandemia COVID-19 en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo-ESSALUD, periodo junio a agosto del 2020. [Título de Segunda Especialidad Medicina Familiar Comunitaria]. Lima; Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2020. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8362>
35. Alvia W. Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad del cuidado de Enfermería en un hospital del Ministerio de Salud Pública - Ecuador, 2023. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud]. Tumbes: Universidad Nacional Tumbes 2024. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12874/65033/TESIS%20-%20ALVIA%20LINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Quintana C. Satisfacción del cliente [Internet]. Oberlo.2022. [Consultado el 25 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.oberlo.es/blog/satisfaccion-del-cliente/>
37. Guerra M, González P. Satisfacción de pacientes y cuidadores familiares en unidades de cuidados intensivos de adultos: revisión de la literatura. *Enferm Intensiva* [Internet]. 2021;32(4):207–19. [Consultado el 25 de julio del 2024]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2020.07.002>
38. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Rev Cienc. Enferm.* [Internet].2020; 26:26 [Consultado el 20 de julio del 2024]. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v26/0717-9553-cienf-26-26.pdf>

39. Rodrigo R. Modelo Donabedian: Definición, estructura y ejemplos. [Internet] 2024. estudiando.com. [Consultado el 20 de julio 2023]. Disponible en <https://estudiando.com/modelo-donabedian-definicion-estructura-y-ejemplos/>
40. Miñan M. Definición de satisfacción del cliente por Philip Kotler: Ejemplos, Que es, Autores [Internet]. Conceptopedia.2024 [Consultado el 4 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://conceptopedia.de/definicion-de-satisfaccion-del-cliente-por-philip-kotler-ejemplos-que-es-autores/>
41. Cuofano G. ¿Qué Es El Modelo SERVQUAL? Modelo SERVQUAL En Pocas Palabras. [Internet]. Four Week MBA, 2023. [Consultado el 03 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://fourweekmba.com/es/modelo-servqual/>
42. Gonzales R, Schrader S. Satisfacción del geronto respecto a los cuidados que percibe del profesional de enfermería en el Hospital Amazónico de Yarinacocha – 2022. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería]. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali; 2023. Disponible en: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6007>
43. Socualaya N, Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital de Essalud Lima, 2021. [Tesis para Para optar el Grado Académico de Maestro en gestión de los servicios de la salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99146/Socualaya_CN-SD.pdf?sequence=1
44. Martins, A. G., Sousa, P. P., & Marques, R. M. Confort: contribución teórica a la enfermería. Rev Cogitare Enfermagem. [Internet]. 2022. 27: e87724. [Consultado el 02 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.5380/ce.v27i0.8772>

45. Romero D, Henao A, Gómez L. El concepto del confort en el cuidado de enfermería. Rev cubana de Enf. [Internet] 2022;38(1): e 4163. [Consultado el 28 de julio del 2024]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n1/1561-2961-enf-38-01-e4163.pdf>
46. Pecho N. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente hospitalizado en Cirugía del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2020. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5334>
47. Vargas I, Soto S, Hernández M, Campos S. La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. Rev Cubana Salud Pública [Internet].2020; 46 (3): e1575. [Consultado el 28 de julio del 2024] Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v46n3/1561-3127-rcsp-46-03-e1575.pdf>
48. Páez F. Cómo hacer un seguimiento efectivo de tus pacientes para mejorar los resultados [Internet]. DoctorMercadeo. 2023 [Consultado el 6 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://doctormercadeo.com/como-hacer-un-seguimiento-efectivo-de-tus-pacientes-para-mejorar-los-resultados/>
49. Edajube. Monitorización y evaluación [Internet]. Enfermería. 2021 [Consultado el 3 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://enfermeria.top/apuntes/investigacion/monitorizacion-y-evaluacion/>
50. Blog de Euroinnova Formación. Tipos de Cuidados de Enfermería. [Internet]. 2022. [Consultado 28 de julio del 2024]. <https://www.euroinnova.mx/blog/tipos-de-cuidados-de-enfermeria>
51. Maestro CMF. Tipos de métodos de investigación y diseño de investigación. Portal Web del Maestro CMF. [Internet] 2020 [Consultado el 02 de agosto del 2024]. Disponible en;

<https://webdelmaestrocmf.com/portal/tipos-de-metodos-investigacion-y-diseno-de-investigacion/>

52. Bastis Consultores. Desarrollo de tesis, Investigación Cuantitativa. [Internet]. Blog Online tesis. 2021. [Consultado el 02 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://onlinetesis.com/?s=cuantitativo>
53. Ortega C. Investigación aplicada: Definición, tipos y ejemplos. [Internet]. Blog Questionpro. 09 de diciembre de 2022. [Consultado el 07 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>
54. Ayala M. Diseño de investigación: características, cómo se hace, ejemplo. [Internet] Lifeder.com. 2020. [Consultado 01 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/disenodeinvestigacion/>
55. Sarasola, J. Diseño Observacional. [Internet]. Ikusmira. 2023.[Consultado el 27 de julio del 2024]. Disponible en: <https://ikusmira.org/p/disenodeobservacional>
56. Guillen O, Sánchez M, Begazo L. Pasos para la elaborar una Tesis de Tipo Correlacional Bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no paramétrica. [Internet].1° ed. Ciudad de Lima: Biblioteca Nacional del Perú; 2020. [Consultado el 20 de julio del 2024]. Disponible en: https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
57. Arango K. Ciencia Investigación Descriptiva. Psicocode [Internet]. 2021 [Consultado 25 de julio del 2024]. Disponible en: <https://psicocode.com/investigacion/ciencia-investigacion-descriptiva/>

58. Cvetkovic A, Maguiña J, Soto A, Lama J, Correa L. Estudios transversales. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2021; 21(1), 179-185. [Consultado el 01 de agosto del 2024]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
59. Gisbert M, Población y muestra. 2023[Internet]. [Consultado 4 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.probabilidadyestadistica.net/poblacion-y-muestra/>
60. Faqsensei. ¿Qué es muestra según Arias? [Internet]. 2023. [Consultado el 26 julio del 2024]. Disponible en: <https://faqsensei.com/que-es-muestra-segun-arias>
61. Organizadores Gráficos. Población y muestra de investigación - definición, proceso, técnicas y fórmulas [internet].; 2022 [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.organizadoresgraficos.org/poblacion-y-muestra-de-investigacion/>
62. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
63. Calderón E. Cuidado humanizado de los Enfermeros en pacientes adultos del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue de Lima 2021. [Título para optar segunda especialidad en enfermería en emergencia y desastres]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8884>
64. Tamara B, Villanueva J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado

- en Enfermería] Callao. Universidad Nacional Del Callao: 2022. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7524/tesis-Tamara-%20Villanueva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
65. Mena D, Cántaro S. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado que brinda la enfermera del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2020. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería]. Lima Universidad María Auxiliadora 2020. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/287/Tesis%20%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
66. Fletcher A. La Encuesta - Técnica de investigación [Internet]. Youtube; 2021 [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=yMGsAuEDsY4>
67. Gómez E, Ynfantes F. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el paciente adulto hospitalizado, 2023. [Tesis para optar el Título licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2023 Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/91040562-8b14-43de-bb3f-b87b96a3b029/content>
68. Hidalgo H, Noa N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las púerperas del Centro de Salud Chilca Huancayo, 2023. [Tesis Para optar el Título licenciada en enfermería]. Huancayo: Universidad Continental; 2024 Disponible en: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14959/11/IV_FCS_504_TE_Hidalgo_Noa_2024.pdf
69. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Código de Ética en investigación de la

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: UNMSM; 2023. Resolución Rectoral N° 012648-2023-R/UNMSM. Disponible en: https://letras.unmsm.edu.pe/wp-content/uploads/2023/11/2023_Codigo-de-etica-del-investigador.pdf

70. Universidad Internacional de Valencia. Principio de autonomía, uno de los más importantes de la bioética [Internet]. VIU España. 2021 [Consultado el 4 de agosto del 2024]. Disponible en: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/principio-de-autonomia-uno-de-los-mas-importantes-de-la-bioetica>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p style="text-align: center;">General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, Lima – Provincias 2024?</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>Hi Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, Lima – Provincias 2024.</p> <p>H0 No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, Lima – Provincias 2024.</p>	<p>VI: Calidad del Cuidado (CC)</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Cualidades del hacer de enfermería</p> <p>D2: Apertura a la comunicación enfermera</p> <p>D3: Disposición para la atención</p> <p>VD: Satisfacción del Usuario Externo</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Accesibilidad</p> <p>D2: Explica y facilita</p> <p>D3: Confort</p>	<p>Método: Hipotético – Deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño: no experimental, correlacional, descriptivo y trasversal.</p> <p>Población y muestra: 357 usuarios externos hospitalizados.</p>
<p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según</p>	<p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según</p>	<p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, Lima – Provincias 2024.</p>	<p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, Lima – Provincias 2024?</p>	<p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un hospital de Huaral, Lima – Provincias 2024?</p>

<p>dimensión</p> <p>cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) paciente y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la</p>	<p>dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) paciente y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería según</p>	<p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>Hi Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión cualidades del hacer de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.</p> <p>Hi Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión apertura a la comunicación enfermera(o) paciente y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.</p> <p>Hi Existe relación estadísticamente significativa</p>	<p>D4: Se anticipa</p> <p>D5: Relación de Confianza</p> <p>D6: Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>La muestra será de 185 usuarios externos hospitalizados</p> <p>Muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>La variable: “Calidad del Cuidado de Enfermería”, se medirá mediante el Cuestionario Para medir la variable: “Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Hospitalización”, será el cuestionario</p>
--	--	---	--	---

<p>Calidad del cuidado de enfermería según dimensión disposición para la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización?</p>	<p>dimensión disposición para la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.</p>	<p>entre la Calidad del cuidado de enfermería según dimensión disposición para la atención y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.</p>		<p>Como técnica de recolección de datos será la encuesta.</p>
---	--	---	--	---

Anexo 2:

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

I. DATOS GENERALES:

1. Edad _____ .2. Sexo: a. Femenino () b. Masculino ()
3. Grado de instrucción: a. Primaria () b. Secundaria () c. Técnico () d. Profesional ()

II. INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) la respuesta que usted considere adecuada o correcta. Por cada ítem encontrará 4 posibilidades de respuesta pudiendo elegir solo una. Si en caso no entienda alguna pregunta puede consultarme.

1. Nunca 2. Algunas veces 3. Casi Siempre 4. Siempre

N°	ITEM	1	2	3	4
		N	AV	CS	S
Dimensión 1: Calidad del hacer de enfermería					
1	Le hacen sentir como una persona				
2	Le tratan con amabilidad				
3	Le hacen sentirse bien atendido cuando dialogan con usted				
4	El personal de enfermería le hacen sentirse tranquilo (a) cuando esta con usted.				
5	Le generan confianza cuando lo (a) cuidan				
6	Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
7	Le demuestran respeto por sus creencias y valores				
Dimensión 2: Apertura a la comunicación enfermera paciente					
8	Le miran a los ojos cuando le hablan				
9	Le dedican tiempo para aclararle sus inquietudes				
10	Le facilitan el dialogo				
11	Le explica previamente los procedimientos				
12	Le responden con seguridad y claridad a sus preguntas				
13	Le indican su nombre y cargo antes de realizarle un procedimiento				

14	Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere o según su situación de salud				
15	Le proporciona información suficiente y oportuna para que pueda tomar decisiones sobre su situación de salud.				
Dimensión 3: Disposición para la atención					
16	Le muestran interés por brindarle comodidad durante su atención				
17	Le dedican tiempo requerido para su atención				
18	Le llaman por su nombre				
19	Le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evaluación urinaria e intestinal)				
20	Le manifiesta que está pendiente de su salud				
21	Le permiten expresar sus sentimientos sobre la enfermedad y tratamiento				
22	Responden oportunamente a su llamado				
23	Identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual				
24	Le escuchan atentamente				
25	Le preguntan y se preocupan por su estado de ánimo				
26	Le brindan un cuidado cálido y delicado				
27	Le ayudan a manejar su dolor físico				
28	Le demuestran que son responsables con su atención				
29	Le respetan sus decisiones				
30	Le indican que cuando requiera algo, usted les puede llamar				
31	Le respetan su intimidad				
32	Le administran a tiempo los medicamentos ordenados por el médico				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DEL ENFERMERO

CARE-Q (CARING ASSESSMENT QUESTIONNAIRE).

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes con relación al cuidado brindado por los profesionales de enfermería en el servicio de hospitalización. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y deberá marcar con una “X” los diferentes ítems presentados como referencia una escala de menor a mayor donde “Nunca” tiene el valor más bajo y “siempre” tiene la calificación más alta.

· Nunca (1) · A veces (2) · Casi siempre (3) · Siempre (4)

Dimensiones		Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
ACCESIBILIDAD					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2	La enfermera le da los Medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se				

	siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo Necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORT					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				

15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta				

	especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciarun procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado				

	con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				

42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Anexo 3:

Formato de consentimiento informado para participar del proyecto de investigación.

El presente documento contiene toda la información necesaria para poder decidir si usted es participe o no del proyecto de investigación titulado **“Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un Hospital de Huaral”** además usted debe de comprender cual es el propósito de este estudio, caso contrario podría comunicarse con el investigador por vía telefónica o correo electrónico que figura en este documento hasta que sus dudas sean resueltas.

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener.

Nombre del investigador principal: Lic. Enf. Rocío del Pilar Palomino Reyes

Título del proyecto: Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización de un Hospital de Huaral.

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre la Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización.

Participantes: El usuario externo del servicio de hospitalización de un Hospital de Huaral

Participación voluntaria: Si

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Si

Renuncia: No aplica

Consultas posteriores: Si

Contacto con el investigador: celular 962514735. Email: rociopalominoreyes18@gmail.com

Declaración de consentimiento

Yo declaro haber leído y comprendido la información proporcionada, así mismo tengo conocimiento del propósito del proyecto de investigación, así como la confidencialidad de mi identidad. Por tal motivo doy mi consentimiento a la participación del presente proyecto de investigación, en merito a ello firmo mi participación:

Nombre y apellidos:

D.N.I:

Anexo 4: Informe del asesor de Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
OK PROYECTO ROCIO DEL PILAR PALOMINO REYES 2025.docx	Rocio del Pilar Palomino
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
12232 Words	73839 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
70 Pages	518.9KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Jun 9, 2025 12:54 PM GMT-5	Jun 9, 2025 12:55 PM GMT-5

● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

● 13% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-10-29 Submitted works	2%
2	uwiener on 2024-01-09 Submitted works	1%
3	uwiener on 2024-03-22 Submitted works	1%
4	hdl.handle.net Internet	<1%
5	Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-08-02 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2023-05-10 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-08-14 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2024-01-28 Submitted works	<1%