



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de
enfermería en el servicio de hospitalización del
Hospital Regional Moquegua, año 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Jiménez Pari Melissa Karen

ASESOR:

Dr. Berrospi Zambrano Edgardo Román

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2018.

A mis familiares: A mi hermano Jean Marco, por estar siempre presente, acompañándome para poderme realizar, a mis familiares en general por estar siempre conmigo en los malos y buenos momentos.

Siempre a nuestro supremo creador

Porque con él ha sido posible culminar este proceso en mi formación profesional y por darme la energía necesaria para sobreponerme en momentos de flaqueza en diferentes circunstancias adversas de mi vida.

Siempre a mis progenitores: Por brindarme su apoyo en todo momento, por sus recomendaciones, sus valores, por la motivación permanente que me han convertido ser una persona útil a la sociedad, y sobre todo, por los valores mostrado para salir adelante por su cariño.

A mi esposo: David Salas, mi fiel compañero, por su comprensión y aliento.

La Autora.

Agradecimiento

A dios por bendecirme para llegar a la meta, porque gracia a ti se ha realizado un gran sueño anhelado por mucho tiempo.

A la casa de estudios de educación superior Cesar Vallejo por brindarme la ocasión de formarme como una ciudadana útil a la sociedad.

A mis progenitores Marcial y María por su invaluable ayuda y soporte para llegar a cumplir mis metas.

A mis docentes quienes a lo largo de mi formación profesional me han apoyado y aconsejado adecuadamente para lograr el objetivo propuesta, especialmente a mi Docente de Diseño y Desarrollo del trabajo de Investigación, Dr. Berrospi Zambrano Edgardo Román.

La Autora.

DECLARACIÓN JURADA

El suscrito Melissa Karen Jiménez Pari, con D.N.I. 44786353; alumna del Proyecto de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con el estudio de investigación: “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018”.

Declaro bajo juramento lo siguiente:

- 1) El trabajo de investigación de mi autoría.
- 2) Se ha acatado las leyes internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el estudio no ha sido copiado.
- 3) El estudio no es auto plagio; es decir, no ha sido editado ni publicada con anterioridad para optar grado académico previo o título profesional.
- 4) La información mostrada en las conclusiones son veraces, no han sido falseadas, ni duplicados, ni copiados y por tanto los conclusiones que se presentan en el estudio se constituyen en aporte al contexto donde ha sido indagada.

De encontrarse el estafa (datos falsos), copia (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún estudio de indagación propio que ya ha sido editado), piratería (uso ilegal de información ajena) o adulteración (representar falsamente las ideas de otros), asumimos los efectos y castigos que de nuestros hechos se deriven, ajustándome al reglamento actual de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto del 2018



Melissa Karen Jiménez Pari
DNI N° 44786353

Presentación

Señores integrantes del jurado dictaminador presentado ante ustedes estudio: “Complacencia del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018”, con el propósito de determinar la relación entre complacencia del cliente y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital, de acuerdo al estatuto de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

La Autora.

Índice

CARATULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema.....	30
1.5 Justificación del estudio.....	31
1.6 Hipótesis.....	32
1.7 Objetivos.....	32

II. MÉTODO.....

2.1 Diseño de investigación.....	34
2.2 Variables, operacionalización.....	35
2.3 Población y muestra.....	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.5 Métodos de análisis de datos.....	39
2.6 Aspectos éticos.....	39

III. RESULTADOS.....

IV. DISCUSIÓN.....

V.CONCLUSIONES	
VI. RECOMENDACIONES	
VII. REFERENCIAS	
ANEXOS	
Anexo 1: Instrumentos.....	
Anexo 2: Validación de los Instrumentos.....	
Anexo 3: Matriz de Consistencia.....	
Anexo 4: Autorización emitida por Essalud quien acredita la ejecución de la indagación.....	
Anexo 5: Otras evidencias.....	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Distribución del nivel de complacencia del usuario del servicio de hospitalización	33
Tabla 2	Distribución del nivel de calidad de la atención de enfermería del servicio de hospitalización	34
Tabla 3	Distribución del nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría	36
Tabla 4	Distribución del nivel de calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría	37
Tabla 5	Relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en la prestación de hospitalización	39
Tabla 6	Correlación entre el nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización Medicina, Cirugía – traumatología y Pediatría	40
Tabla 7	Correlación entre el nivel de calidad de la atención de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría	41
Tabla 8	Correlación del grado de Satisfacción del usuario y Calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría	42

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gráfico de distribución del nivel de satisfacción del usuario	33
Figura 2	Gráfico de distribución del nivel de calidad de atención de enfermería	35
Figura 3	Gráfico de distribución del nivel de satisfacción del beneficiario y el servicio de Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría	36
Figura 4	Gráfico de distribución del nivel de la calidad del cuidado de enfermería y el servicio de Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría	38
Figura 5	Gráfico de distribución del nivel de complacencia del usuario y calidad del servicio de enfermería	39

RESUMEN

El presente estudio de investigación: “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018”, tiene como objetivo principal precisar la correlación entre satisfacción del cliente y calidad del servicio de enfermería en el área de hospitalización de la mencionada organización de Salud.

La muestra elegida fue de 136 usuarios y fue de tipo de muestreo probabilístico aleatorio para poblaciones finitas; mientras el tipo de investigación es no experimental, correlacional, transeccional, para la recopilación de los datos se empleó dos cuestionarios validados; para el tratamiento de los datos se empleó estadística inferencial como es la prueba no paramétrica Chi cuadrado para establecer la correlación entre las variantes calidad del cuidado de enfermería y complacencia del cliente de hospitalización.

Los resultados obtenidos fueron: El 55.8% se encuentran satisfechos y el 73.5% de los usuarios mencionan que es bueno el nivel de los cuidados de enfermería. A la vez existe relación estadística altamente significativa entre complacencia del cliente y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Regional Moquegua, año 2018. Chi-cuadrado de Pearson (23,821a) y un p valor: 0,001 el cual es $< 0,05$. Además se demuestra estadísticamente que no existe correlación estadística entre el nivel de complacencia del usuario; el nivel de calidad de la atención de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría, evidenciando un Chi-cuadrado de Pearson (7,439a) y un p valor: 0,282 y Chi-cuadrado de Pearson (2,687a) y un p valor: 0,261 respectivamente.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, atención de enfermería, hospitalización.

ABSTRACT

The present research work: "User satisfaction and quality of nursing care in the hospitalization service of the Regional Hospital Moquegua, year 2018", has as main objective to determine the relationship between user satisfaction and quality of nursing care in the service of hospitalization of the mentioned institution of Health.

The sample chosen was 136 users and it was a random probabilistic sampling type for finite populations; While the type of research is non-experimental, correlational, transectional, two validated questionnaires were used to collect the data; For the treatment of the data, inferential statistics were used, such as the non-parametric Chi square test to establish the relationship between the quality of nursing care variables and the satisfaction of the hospitalization user.

The results obtained were: 55.8% are satisfied and 73.5% of the users mention that the level of nursing care is good. At the same time there is a highly significant relations statistics hip between user satisfaction and quality of nursing care in the hospitalization services of the Moquegua Regional Hospital, 2018. Pearson Chi-square (23,821a) and p value: 0.001, which is $< 0,05$ In addition, it is statistically shown that there is no relationship statistics between the level of user satisfaction; the level of quality of nursing care and the hospitalization service: Medicine, Surgery - Traumatology and Pediatrics, evidencing a Pearson Chi-square (7,439a) and a p value: 0,282 and Pearson Chi-square (2,687a) and a p value: 0.261 respectively.

Keywords: User satisfaction, nursing care, hospitalization

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática

A nivel mundial, el advenimiento de un planeta globalizado y el auge de la tecnología de los equipos biomédicos, los gerentes y directivos de los diferentes establecimientos de salud son conscientes de estos retos, y muchos de ellos apuestan por el crecimiento permanente de la importancia de atención, el cual es una herramienta que ha demostrado su eficacia. La complacencia del cliente, desde el punto de vista que espera y percibe respecto a la atención de salud, convirtiéndose en el actor principal de valorar la importancia de la prestación de los servicios.¹

La deficiencia en la calidad individual de atención de enfermería, muestra un abanico singular de causas reportando la falta de motivación en el recurso humano, competencias y destrezas de carácter débil, se ignora el trabajo en grupo, ausencia de relaciones positivas en el personal, inadecuadas condiciones de trabajo, ausencia de capacitación profesional. Cabe mencionar la razón de ser y la ocupación de enfermería es la atención inmediata, continua y de calidad, representando el pilar de la profesión.³

La sobrecarga laboral, el multiempleo, la precariedad de los contratos, la falta de insumos, deficiencias en infraestructura, el constante cuidado que brinda al paciente hacen que el profesional de enfermería se sienta vulnerable y tenga repercusión social. En Colombia, se arriba en la investigación que el conocer la apreciación de la calidad de la asistencia valora la realidad de los servicios de salud, y se encuentra en mediana a baja importancia, situándose en estado preocupante que hay urgencia de mejorar, siendo un reto para el profesional de enfermería

obtener este logro. ⁴ "La atención es un trabajo que, como todos, requiere tiempo, inteligencia y correlaciones sociales complejas".⁵

En México, en un estudio de satisfacción del usuario realizada en el 2006, concluyen que "el 62.0% de ellos perciben que las prestaciones de salud son defectuosos y de mala calidad, es conflictos como: baja garantía de calidad, insatisfacción con la calidad de prestaciones, aumento de los reclamos por hostigamiento, carencia de respeto y agravios de los clientess".⁶

En el Perú, los servicios ofertados por la cartera de Salud (MINSA) y EsSalud es desaprobado por todos los usuarios que hacen uso de los servicios y se describe así: "Si nuestra estructura de salud estatal fuese un cliente, seguro recibiría una valoración adversa. Las largas colas para obtener un turno o para planificar un procedimiento, el permanente agravio a los usuarios y la falta de equipos y medicinas hace que los establecimientos del MINSA y Essalud sean mal vistos". Es así que en Andahuaylas, en el año 2015 en un trabajo realizado en el Hospital I Santa Margarita se evidenció que el 87.7% de los usuarios que se atienden perciben de regular a mala la calidad de atención.⁷

La complacencia de los clientes es una señal de calidad que los centros de salud utilizan con mayor continuidad para medir la eficacia de las prestaciones ofrecidas, en un estudio de investigación concluye que el 75.0% de los usuarios muestran insatisfacción respecto a la atención ofertada por el profesional de enfermería.⁸

En Ayacucho, en la prestación de emergencia del Hospital de Apoyo Huanta la satisfacción de los clientes externos respecto a la atención de enfermería fue de nivel medio en 49.3%.⁹

A nivel del Hospital regional de Moquegua, no se han realizado trabajos de investigación respecto a calidad cuidados de enfermería, y siendo de vital necesidad conocer la realidad sobre el tema, me ha permitido plantear el proyecto que estoy desarrollando.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Lenis CA, Manrique FG., en Colombia, en el año 2015, realizaron la indagación sobre calidad de la atención de enfermería advertida por usuarios internados en un policlinico particular de Barranquilla, obtienen los productos donde la complacencia y las vivencias de los beneficiarios con la atención de enfermería están por encima del 70.0%, lo que señala productos elevados validos según la medida del CUCACE. Los productos solo mostraron agrupación entre dichas variantes y el sexo, pero no se halló agrupación importante con el resto de las variantes sociodemográficas. El 58,5 % fueron damas y el 41,5 %, varones. El 96,6 % de los usuarios con que la atención de enfermería no necesita mejora. Se finaliza que los usuarios tienen una apreciación afirmativa sobre la asistencia de enfermería prestada en el establecimiento, con una valoración de 93,2 para la magnitud práctica con el cuidado y de 78,1 en la magnitud de complacencia, lo que señala que la importancia de la atención de enfermería advertida por los usuarios en el establecimiento es positiva.¹

Chávez D, Romeo R, Zúñiga J., en Colombia en el año 2013, realizaron la investigación de la apreciación de la calidad de la atención de enfermería en usuarios internados en la clínica Universitaria del Caribe. Donde los pacientes que colaboraron el 52.8% fueron varones, con respecto al estado civil, el 35.6% correspondió a fusión independiente; el 68.3% de los usuarios se hallan en la categoría 1, sobre el nivel educativo, el 23.9% es

bachiller, mientras que el 18.3% no culminó el diplomado ni la primaria. La complacencia general de la asistencia de enfermería, fue advertida por los usuarios como elevada en un 80.6% y regular por el 19.4% de usuarios entrevistados; las dimensiones de la calidad de la atención otorgado por enfermeras y enfermeros, mejores evaluadas pertenece a: monitoreo en 88.3%, accesibilidad 85.6% y dar comodidad 83.9%; las magnitudes con bajos promedios fueron: sostener una correlación de seguridad 76.7%, se antepone 76.7% y aclara y facilita 72.8%. En conclusión la complacencia general de la asistencia de enfermería fue advertida en alto nivel por los usuarios internados, la complacencia frente a las magnitudes de la calidad de la atención, supervisión, la accesibilidad y brindar confort, fueron las más destacadas.¹⁰

Bejerez, N, Machado D, Marandino F, Morales G, Soto V., en Uruguay en el año 2012, efectuaron la indagación nivel de complacencia de los pacientes Ingresados en el sanatorio de Clínicas con la Asistencia de Enfermería; respecto a la edad, se observó una sociedad avejentada en donde resaltó el conjunto etario de adultos mayores, de nivel de instrucción una escala media de formación en los dos servicios; en relación a los días de internamiento el promedio fue de 10 a 15 días. En medicina habitual se apreció que el correlacionamiento fue lo que más resaltó en referencia en la prestación que da el grupo de enfermería con 42.1% afirmando “el buen trato brindado”, “se aprecia la dedicación frente a los pacientes”, en las prestaciones de cirugía convencional se notó que el 50.0% de los pacientes estaban muy complacidos con la prestación del servicio expresándose “La atención”, “no tengo nada que afirmar en relación a la atención”. La relación otorgada por los trabajadores de enfermería fue afiliado a lo más agradable en el 34.7% expresándola con el “agradable trato”, “cuando los necesité fui escuchado muy atentamente”. Las conclusiones facultaron identificar en los servicios analizados que los pacientes se muestran en forma global Muy complacido a complacido en todas las magnitudes

analizadas y en las interrogantes libres se resaltó con mayor complacencia “el cuidado de Enfermería y el compromiso del equipo de Enfermería”.¹¹

Antecedentes nacionales

Mejía DS, Rivera OS., en Trujillo, en el año 2016, estudiaron el nivel de complacencia sobre la atención del enfermero de los usuarios tratados en la prestación de emergencia de la clínica Regional Docente las Mercedes, siendo el agrado de los usuarios un anuncio de calidad que las instituciones de salubridad ejecutan con más continuidad para valorar la eficiencia de la asistencia prestada. Se concluye que el 25.0% de los pacientes valoran su complacencia de la atención del enfermero lo que certifica que en gran parte el 75.0% solicita que la atención de enfermería tienen que ser superados.¹²

García LJ, Guevara MF., en 2016, en Trujillo, en su tesis sobre calidad de la atención del enfermero y nivel de agrado notado por el adulto mayor internado en el encargo de Medicina. Las conclusiones revelan que la condición de la atención del enfermero fue bajo con 16.0%, medio con 53.0% y alto con 31.0% alto; con relación al nivel de complacencia se halló que el 72.5% están contentos entretanto el 27.5% descontentos. Concluyendo que, la calidad de la atención del enfermero y nivel de agrado notado por el adulto mayor internado se correlacionan en forma significativa, de acuerdo al examen de libertad de criterio Chi Cuadrado: 7.215 y valor-p: 0.027, teniendo en cuenta que la calidad del servicio está definido por el nivel de agrado.¹³

Sánchez V., en Iquitos, en el año 2016, en su indagación sobre calidad del servicio y complacencia del paciente, en atención de nacimiento del sistema de internamiento de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, obtiene resultados como: La Calidad del servicio es Bueno con 57,1%, poco contento con un predominio del 99.0%, mientras que solo muy satisfecho y

satisfecho resulto 0.0%. Se obtiene un χ^2 y $p=0.43$ (>0.05), concluye que no hay correlación entre la calidad del cuidado y el nivel de agrado del servicio de internamiento.¹⁴

Pio M., en Huánuco, en el 2016, realizó un trabajo de investigación sobre complacencia del adulto mayor respecto a los servicios que percibe de los trabajadores de salubridad en el encargo de medicina del policlínico Hermilio Valdizan Medrano. Se halló que él 73,3% de usuarios internados en el encargo de medicina tiene un grado de complacencia alta y el 26,7% grado de complacencia baja. Examinaron un grado de atención apropiado 86,7% y examinaron atenciones inapropiadas el 13,6%. Como colofón tenemos que hay correlación entre la complacencia del adulto mayor y el servicio que ofrecen los trabajadores de salud, por esto se niega la H_0 . y se asume la teoría de indagación.¹⁵

Quispe Y. en Andahuaylas en el año 2015, en su tesis calidad de la prestación y complacencia del paciente en el encargo de traumatología del policlínico estatal Hugo Pesce Pecetto, obtiene resultados que los más demandantes al servicio de traumatología son varones con el 50.9%, entre las edad de 45 a más con un porcentaje de 47.8% y vienen la zona rural con un un 60.3%. El análisis de calidad de servicio fue de bueno a excelente en 59.8%, el 50.3% de usuarios tienen satisfacción de pésimo a malo. Y de acuerdo a los datos obtenidos en el estudio al relacionar las 2 variantes se precisó el desenlace del valor "sig." de 0.000, que el grado de significatividad es inferior a 0.05, por ello se niega la H_0 y se aprueba la H_a . en tal sentido, se puede decir que hay correlación relevante entre la calidad de la prestación y complacencia del cliente en el trabajo de traumatología. En conclusión empleando el coeficiente de Spearman se nota una relación de 0,555 lo que denota una relación positiva moderada entre la variante calidad de servicio y la variante agrado del usuario y se sostiene que la calidad de servicio se correlaciona directamente con la agrado del usuario.¹⁶

Rosales GM., en Lima, en el año 2016, en su tesis calidad de servicio de la enfermera y agrado del usuario adulto mayor del servicio de medicina del policlinico Cayetano Heredia, tenemos que el 6.6% de los entrevistados notan que la calidad del servicio es moderada al usuario adulto mayor de la red de medicina del policlinico Cayetano Heredia mientras que el 93.3% observa que el grado de servicio es alta. Se tiene que el 6.6% de los entrevistados observan complacencia mala, mientras que el 6.6% observa un regular grado de complacencia y el 86.67% nota que tiene un grado superior de complacencia. Los resultados de este investigación demuestran que hay correlación entre nivel de Calidad del servicio de la enfermera y agrado del usuario adulto mayor del servicio de medicina, rho 697, $p = 0,00$.¹⁷

Antecedentes regionales

Se hizo la búsqueda en las universidades de la región no encontrándose trabajos previos referentes a las dos variables de investigación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Satisfacción del usuario

De acuerdo con la American Society Quality Control se manifiesta como “el conjunto de particularidades de un producto, desarrollo o prestación que le ofrece su aptitud para complacer las exigencias del cliente o usuario de dichas prestaciones”¹⁸

Elementos de la Satisfacción

Es necesario estudiar los diferentes goces de la complacencia para poder entender cómo se da la Calidad de servicio, estos elementos se pueden mencionar: (1) Disponibilidad: es el grado de disponibilidad de un servicio, cuando los usuarios lo requieran. (2) Accesibilidad: Nivel con que el cliente desea que le presten atención cuando lo requiera. (3) Agilidad: Nivel con que el administrador de la asistencia de salubridad complace inmediatamente la solicitud de los usuarios. (4) Cortesía: nivel con que el administrador de la función de salud muestra una conducta adecuada con el cliente siendo experto en considera y entender sus sensaciones. La educación empuja a un sujeto a demostrar un cierto grado de tolerancia y empatía para con las sensaciones de los demás, un ciudadano educado se conduce con decencia y respeto hacia sus pares y se empeña por alcanzar cordialidad en las correlaciones interpersonales. (5) Confianza: Nivel con que el administrador de la función de salubridad muestra tener las capacidades para brindar la prestación ofrecida, de modo urgente y confiable, siendo advertido así por el beneficiario. (6) Competencia: Nivel con que el administrador de la función de salubridad muestra tener las capacidades y las destrezas para brindar cuidado al beneficiario. Mientras mayor sea la capacidad observada por el administrador de la prestación,

mayor será el grado de complacencia del beneficiario. (7) Comunicación: Nivel con que el administrador de la prestación de salubridad se comunica con sus beneficiarios a través de un canal comunicativo sencillo, destacado y comprensible.²⁰

Factores de la satisfacción del usuario

La American Society Quality Control, describe los factores que a continuación se detalla: (1) Equidad, la asistencia de salud respecto a la atención, esta debe ser idéntica y con las mismas circunstancias. (2) Fiabilidad, el comportamiento asumido durante la atención debe estar exento de equivocaciones, retraso o negligencias. (3) Eficacia, en la solución de los conflictos de salubridad de los usuarios. (4) Buen trato, ya que el cuidado del paciente genera un reconocimiento de pluralidad. (5) Respeto, considerando la pluralidad de creencias, costumbres, personalidad y otros de los usuarios. (6) Información, el personal de enfermería brindara información oportuna, respecto a los cuidados y terapéutica que recibe al usuario y a los familiares. (7) Confortabilidad, es responsabilidad del personal de enfermería que la categoría de confort y seguridad del entorno sea adecuada.¹⁸

Satisfacción del usuario con la atención de enfermería

Un elemento muy primordial de la calidad de prestación de salubridad es el agrado del paciente, la cual se relaciona desde un aspecto psicológico con la urgencia, una situación de privación, de carencia..²⁰

Evaluación de la satisfacción del paciente

Las instituciones de salud adoptaron la evaluación como una herramienta para adquirir las apreciaciones de los usuarios relacionadas a la atención

recibida desde la perspectiva de la calidad, las cuales benefician a las organizaciones de estos servicios.²¹

Enfermería

Florence Nigthingale, define a la Enfermería como algo que no es únicamente tecnológico sino un procedimiento que requiere alma, mente e iniciativa, creatividad, inteligencia afectiva y entendimiento capaz que establece el sustento eficaz de los servicios de enfermería.²²

Arte y una ciencia que incorpora muchas tareas, juicios y capacidades correlacionadas con conocimientos sociales esenciales, conocimientos físicos, moral, situaciones modernas y otros campos”. Por ello, la enfermera se ocupa del análisis de las respuestas del hombre, a la protección, conservación e inconvenientes de salud.

Virginia Henderson (1996), citado por Potter, conceptúa la enfermería como: La principal ocupación de la enfermera es asistir a la persona sana o enferma, en la ejecución de aquellas acciones que colaboren a la salubridad, la restauración o la defunción apacible que el usuario podría llevar a cabo sin asistencia si tendría la energía, deseo o inteligencia necesaria.²³

Calidad

La OMS, menciona la importancia de la prestación en salud es garantizar que los usuario reciban el conjunto de prestaciones diagnósticas y curativos más apropiados para obtener un cuidado sanitario excelente, considerando todos los componentes y los conocimientos del usuario y de la prestación médica, y alcanzar un destacado resultado con el mínimo peligro de

secuelas orgánicas y una suprema complacencia del usuario con el tratamiento.²⁴

Calidad es “Hacer lo correcto”, de manera acertada a tiempo, todo el tiempo desde la primera oportunidad progresando en forma continua, perfeccionando siempre y constantemente complaciendo a los usuarios.²⁵

Para Donabedian, la Calidad en Salubridad es: “El tipo de prestación que se espera que va a maximizar la comodidad del usuario, una vez que se ha tomado en consideración el computo de los ingresos y los egresos, que se correlacionan con todas las partes del procedimiento de atención”. El investigador explica que las prestaciones de salubridad, hay que analizarlas en 3 aspectos: sistema, desarrollo y producto.

Factores que influyen en la calidad de atención

Los agentes intervinientes en la calidad de servicio en enfermería mencionan los diversos elementos somáticos y humanitarios:

Factores Sociales: situaciones que dañan a la sociedad en su forma general, ya sea en la zona y en el área geográfica donde se ubiquen. Al respecto Fernández afirma: “este equipo de personas tiene habilidad para inferir, trabajar, dar cariño a otros sujetos y tener sucesión.²⁶

Aquí podemos examinar la edad, porque está vinculada directamente con el desarrollo anatómico fisiológico y comunitario que practica el sujeto lo que precisa las particularidades de conducta, es así que los adultos se califican por la plena vigencia de las habilidades físicas e intelectuales y desarrollo afectivo lo que le ocasiona superior equilibrio y especial participación en la preservación de la sanidad y afrontar los procedimientos de la enfermedad.

Factores Económicos: Están relacionados con acciones que los hombres ejecutan no separadamente, sino como integrantes de equipos humanos, y

podemos identificarlos como sociales. Son aquellos que el hombre realiza mediante impulsos para pretender ser medios de complacencia que no pueden adquirirse gratuitamente.²⁷

En salud, se conoce que los individuos de bajo rango social se resignan con ser escuchados por el personal, no interesándose muchas veces tener que padecer etapas de demora y que le sean brindadas citas muy separadas

Factores culturales: La cultura es entendida como el cúmulo de costumbres y hábitos de vida en sociedad alcanzados por los integrantes de una colectividad considerando sus modales marcados y reiterativos de razonar, juzgar y accionar que intervienen los individuos durante toda su subsistencia ella se refuerza constantemente con relación sus pares así como en toda la secuencia de construcción y personalidad, que posibilita al individuo vivir en comunidad.

Los grupos humanos procedemos partiendo de una determinada educación de la salubridad, participamos de principios elementales sanidad que nos posibilitan incorporarnos en la estructura social más próxima.²⁸

El cuidado de Enfermería

Muchos filósofos y teorizadores han definido el cuidado de enfermería desde diferentes puntos de vista; es así que surge Florence Nightingale, quien es considerada hasta nuestros días como la primera hipótesis, ejemplo y mito de la enfermería, fue quien diseñó las nociones de la profesión y declaró sendas de la indagación científica destacando el análisis metódico como herramienta para la implementación de la asistencia.

En los años 50, Madeleine Leininger, menciona que la atención es una exigencia humana primordial y el cuidado es la naturaleza de enfermería, siendo un camino para alcanzar sanidad, comodidad y la preservación de

las formaciones y la perfección que se mantiene en una correlación de interacción social que determina su condición con una finalidad.

Conservar es dedicarse a un fin, a la seguridad, a la curación y la conservación de la autoestima del otro; las tareas de custodia pueden ser advertencias afirmativas, de sostén, dialogo, o de actuaciones tangibles de la enfermera.

El servicio de enfermería es un procedimiento de relación sujeto–sujeto encaminado a proteger, asistir y conducir a las personas y comunidad en el logro, auxilio y restablecimiento de la salubridad a través de la ejecución de sus necesidades humanas primordiales.²⁹

Calidad del Cuidado Del Servicio De Enfermería

La calidad de cuidado de enfermería son intervenciones de probada seguridad, oportuna son capaces de ocasionar una sensación afirmativa en la salud del paciente, el profesional de enfermería en mayor porcentaje se ve comprometido con la asistencia directa del usuario. La vigilancia de enfermería es la susancia de la profesión, debiendo estar dirigidos a proteger, mejorar y preservar la salud de las pacientes, teniendo en consideración los elementos biológicos, sociales, psicológicos y espirituales, que estan involucrados en el paciente como persona.³⁰

La constante interrelación que se da con el usuario y su familia en el entorno laboral ofrece una ocasión óptima para buscar en forma constante la calidad del servicio en enfermería y a la vez reafirmar la identidad profesional cuyo indicador de medición es el nivel de agrado que muestran después de recibir el servicio.³¹

La Calidad Y Enfermería

Según Pallares el cuidado de enfermería tiene las características siguientes, y a continuación se detallan: (1) Intangibilidad del servicio que prestamos, es imprescindible decir que las acciones o intervenciones adecuadas, oportunas de la enfermera sobre la mejora, la recuperación de la salud del individuo, la intangibilidad del servicio se ve reflejado de esta manera, ya que su medición o valoración es compleja. (2) Carácter interactivo entre las personas que brindan el servicio y las que lo reciben, al brindar la atención el profesional se establece una interacción ocasionando una fuerte dependencia frágil en la que se encuentran los pacientes, es decir si los cuidados de enfermería no son de calidad van a comprometer la salud. (3) Simultaneidad entre la producción del servicio de Enfermería, la interacción que se suscita, es única y personal, ya que la enfermera y el paciente coinciden en un mismo momento en relaciona al tiempo y espacio. (4) No es repetible, cada vez que el paciente reciba los cuidados de enfermería, resulta para ambos ser una experiencia distinta una de otra, y la calidad es diferente.³²

Dimensiones de la Calidad

Según Avendis Donabedian en el 2001, la calidad tiene 3 aspectos importantes:

componente técnico: Referido a los aspectos científicos tecnológicos del cuidado, cuyas particularidades son: (a) eficiencia , utilización apropiada de las demandas estimadas para conseguir los productos propuestos; (b) efectividad, citada a la obtención de cambios reales (efectos) en la situación de sanidad de la sociedad; (c) eficacia, menciona al éxito de las metas en el servicio del cuidado de salubridad mediante una adecuada aplicación de las leyes sanitarias y administrativas; (d) continuidad, asistencia ininterrumpida del servicio; (e) integridad, que el paciente obtenga las

prestaciones de sanidad que requiera y que sienta motivación por la situación de salubridad del compañero; (f) accesibilidad y confianza, la manera como se brindan las prestaciones de salud caracterizada por el sistema y los procedimientos de cuidado que buscan superar las utilidades y reducir los peligros para la salubridad del paciente.

El cuidado de la enfermera en este aspecto se interpreta en el funcionamiento laboral excelente en todo proceso y tecnología, revelando la capacidad científico-tecnológica, dando una atención conveniente y permanente.

componente interpersonal: Vínculos que se manifiestan entre el personal y el usuario, así como la información de carácter logístico y de salud. Es decir, es el nivel de interrelación y trato que se establece entre el usuario y el profesional de sanidad, que abarca una adecuada ligazón interpersonal donde debe haber: cortesía, manifestación, filiación, dialogo, trato amable, seguridad, empatía, comunicación efectiva en la información que se da influyendo en la complacencia del usuario.

Componente entorno: Bondades que la organización brinda para una adecuada asistencia de la función y que originan valor adicional para el paciente a precio justo y sostenible. Incluye una categoría básica de: ambientación, asepsia, aireación, iluminación, privacidad, aseo corporal, comodidad, eliminación y ayuda que aprecia el paciente por la prestación y su atención recibida.³³

El aspecto más valorado, en forma global, por los profesionales sanitarios.

Sus propiedades fundamentales son:

Efectividad: La probabilidad de beneficio que pueda facilitar a las personas la aplicación de determinada tecnología en situaciones ideales de uso.

eficacia, mencionada a la consecución de las metas en la asistencia del servicio de salubridad mediante el uso correcto de las leyes y procedimientos administrativas.

eficiencia: uso correcto de bienes considerados para lograr los frutos deseados.

continuidad: asistencia permanente de la custodia de la salud, sin paros o reproducciones no necesarias.

seguridad: la manera brindan los servicios de salubridad definida por sistema y los procedimientos de vigilancia que requieren perfeccionar los frutos y reducir los peligros para la sanidad del paciente.

integralidad: que el paciente tenga las prestaciones de sanidad que su persona necesita y que manifieste cariño por la situación de salubridad de compañero.³⁴

Determinantes De La Satisfacción

Tenemos:

- Las características de usuario
- Las características del profesional que otorga los servicios.

Entre las particularidades de los usuarios es primordial precisar sus aspectos demográficos como: formación, procedencia, que de una y otra forma apoyan o determinan una esperanza de la usuaria hacia el servicio y en forma decisiva van a contribuir en el agrado, en lo referido a los administradores de sanidad, siendo significativo destacar que necesita mucho de la correlación enfermera-usuario; este es un factor determinante para el logro de una satisfacción elevado; pues una adecuada interacción posibilita que los usuarios expresen con naturalidad sus preocupaciones aperturando la senda para suministrar de mejor forma sus exigencias una mayor complacencia con la función.³⁵

Humanización del Cuidado de Enfermería

Significa hacerla digna del ser humano, es decir, acorde con los valores que percibe como propios e irrenunciables. Valor es todo lo que proporciona importancia a la subsistencia de la persona humana, todo lo que posibilita ser un hombre verdadero. Las cosas tienen significado en la dimensión en que se incluya en ese desarrollo al hombre.

Humanizar nuestro contexto colabora a superar la condición de vida y encontrar del bienestar, desde el custodia diaria y desde la atención de otros cuando lo requieran.

Todo comportamiento humano tiene secuelas, tanto para el agente particular como para la comunidad. Por eso, cuando el individuo se siente responsable, especialmente en medio de la debilidad de la paciente enfermo, está forzado moralmente a actuar de forma que intente su misma humanización y de la sociedad humana.

El personal de enfermería tiene que entender que su función primordial es determinar las reacciones del ser humano esto implica otorgar un servicio cálido, ponderando los valores morales del usuario.³⁶

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Cuál es la relación estadística entre el nivel de satisfacción del paciente y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018?

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018?

¿Cuál es la relación estadística entre el nivel de complacencia del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018?

¿Cuál es la relación estadística entre la calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018?

1.5 Justificación del Estudio

El personal de enfermería, se verá sensibilizado en la mejor oferta en la protección de los servicios de salubridad, tendrá mayores fortalezas, tanto en conocimiento y habilidades en la atención, se sentirá más comprometido con la institución y su profesión y la sociedad.

El estudio tiene vital relevancia social porque con los resultados obtenidos va permitir formular estrategias, proyectos de mejora, los cuales van a tener trascendencia social ya que los pacientes recibirán una mejor calidad de atención, el cual será manifestado por la percepción de satisfacción por el servicio recibido.

Tiene relevancia metodológica, ya que el estudio permitirá que los instrumentos utilizados en el presente, puedan ser utilizados en otros similares con la intervención de las variables de esta investigación.

Es relevante socialmente ya que los resultados obtenidos servirá para fortalecer la importancia de atención de enfermería, mediante procesos de mejora, teniendo en cuenta supervisiones, monitoreo y seguimiento al quehacer de los profesionales de enfermería.

La investigación es de carácter práctico, ya que la metodología como son los procesos de mejora, va a permitir en parte la solución al problema, ya que el objetivo final es brindar un cuidado de atención de enfermería de calidad. Se sensibilizará al profesional de enfermería en dar un cuidado humanizado al paciente, considerando lograra la satisfacción de los usuarios.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Ho: No existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Ha: Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Existe relación estadística entre calidad del servicio de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de enfermería en el servicio de hospitalización del nosocomio Regional Moquegua, año 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de internamiento del nosocomio Regional Moquegua, año 2018.

Identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización del nosocomio Regional Moquegua, año 2018.

Determinar la relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del nosocomio Regional Moquegua, año 2018.

Determinar la relación estadística entre calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del nosocomio Regional Moquegua, año 2018.

II. METODO

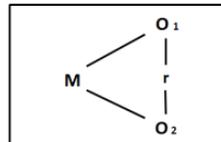
2.1 Diseño de Investigación

De metodología No experimental, Correlacional, transversal

Es de tipo no experimental, porque no existe manipulación de las variables, se observa de forma natural los hechos o fenómenos; es decir, tal y como se dan los hechos en su ámbito natural.

Es correlacional, porque su finalidad es determinar la correlación entre las variantes satisfacción del usuario y calidad del cuidado.

Transversal, porque se “recolectan datos en una sola ocasión, y en un tiempo único.



Dónde:

M = Usuarios del servicio de hospitalización del Hospital Regional de Moquegua.

O1 = Observación de complacencia del usuario

O2 = Observación de calidad del servicio

R = Afinidad entre las variantes

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACION

VARIANTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	MAGNITUDES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1: SATISFACCION DEL USUARIO	<p>La complacencia del beneficiario es la disconformidad entre las perspectivas del usuario y en apreciación de la prestación, que ha obtenido y que termina conformando la importancia de la función</p> <p>(Donabedian 2001 Leyva, 2005)</p>	<p>Es la percepción del usuario que se forma por la atención recibida y su valoración cuantitativa es en deficiente, poco satisfactorio y satisfactorio</p>	<p>satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Información recibida. • Calidad del cuidado • Calidez, confianza y respeto • Actitud de la enfermera 	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 01 a 07 Malo • De 08 a 14 Deficiente • De 15 a 21 insatisfactorio • De 22 a 28 Satisfactorio • De 29 a 35 Muy Satisfactorio

VARIANTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	MAGNITUDES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIANTE 1: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	<p>Procedimiento fundamental a través del cual el trabajador de enfermería vigila y obtiene las cualidades de apoyo eficaz, en condiciones de pertinencia y utilización apropiada de la demanda y eficacia que provoque una sensación esperada en los pacientes de la custodia y alcanzar la aprobación del cliente con sensatez.</p> <p>(Donabedian, 2001).</p>	<p>Disposición de la custodia de enfermería, es el producto final de su labor profesional en relación a la satisfacción del usuario y será valorado en Bueno, regular y malo</p>	<p>cuidado de enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Administración de medicamentos • Conocimiento en uso de equipos • Privacidad en la atención • Explica los procedimiento • Enfermera brinda confianza • Ambiente agradable • Se interesa por el paciente 	<p>Ordinal:</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>

2.3 Población y Muestra

Se tiene en cuenta los pacientes que egresaron de la prestación de internado del mes de junio del año 2017, como se evidencia en el registro de ingresos y egresos del servicio de hospitalización del establecimiento de salud. La población es de 308 pacientes.

Muestra

Se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, siendo la muestra de 136 pacientes atendidos en hospitalización.

Fórmula para poblaciones finitas:

Dónde:

N = 308 pacientes atendidos en hospitalización del H.R.M.

Z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = 0.2

q = 0.8

E = error = 0.05

n = Volumen de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 (N) (p) (q)}{E^2 (N - 1) + Z^2 (p) (q)}$$
$$n = \frac{(1.95)^2 (308) (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (307) + (1.95)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8025 (308) (0.16)}{(0.0025) (307) + (3.8025) (0.16)}$$

$$n = \frac{187.3872}{1.3759} \quad n = 136.192455847$$

n = 136 pacientes de hospitalización

Muestreo

Para hallar la muestra se utilizara el muestreo probabilístico aleatorio simple con fórmula para poblaciones finitas.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

La técnica de que se ha utilizado fue la encuesta.

Como instrumento la aplicación de 02 cuestionarios:

Para la variable Calidad del cuidado de enfermería se utilizó el marco teórico de Donabedian del año 2001. utilizara la Escala de Calidad de Cuidado de Enfermería: tiene de 24 preguntas, con escala de puntuación tipo Likert: Siempre y Nunca que corresponde a 4 y 1 punto; haciendo un puntaje máximo de 96 y un puntaje mínimo de 24. Posteriormente se categorizara la variable en: Buena, regular y mala.

Para la variable Satisfacción del usuario se utilizó en consideración los aspectos teóricos de Donabedian del año 2001, el cuestionario personal

tiene de 7 ítems simples con puntuación tipo escala Likert del 1 al 5. Donde 1-7 es Malo, de 8-14 es Insuficiente, de 15-21 Poco satisfactorio y de 22-28 satisfactorio y de 29 a 35 muy satisfactorio

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Se utilizará el paquete estadístico de SPSS versión 23, se utilizará la estadística descriptiva, con la elaboración de tablas de frecuencia y de porcentajes y por último la estadística inferencial para la demostración de la relación de las variables como es el grado de complacencia del usuario y calidad del servicio de enfermería, con la elaboración de tablas de doble entrada, figuras y el análisis de la información obtenida con la estadística.

2.6 Aspectos Éticos

Es conveniente considerar la ética en la investigación, el cual nos dará la seguridad y la garantía de que el proceso será realizado con los principios de respeto, la autonomía, la beneficencia, la maleficencia y la justicia. El principio de la maleficencia se debe tener en cuenta que los datos que se obtengan serán utilizados solo para la parte de investigación y no serán utilizados para otros usos, en todo momento se tendrá presente el bienestar de los participantes, además los participantes gozarán de una total autonomía en la decisión para la participación, se hará a través del consentimiento informado. El paciente en toda su dimensión se respetará y hará uso de sus derechos personales y el derecho de la salud, desde el momento que hace uso de los servicios que ofrece el sector salud.

III. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los productos como producto de la administración del cuestionario sobre complacencia del cliente y calidad de la custodia de enfermería de la prestación de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua:

Objetivo general:

Determinar la correlación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.

Tabla 1: Relación entre el nivel de agrado del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.

Satisfacción del usuario	Calidad del Cuidado de Enfermería						Total	
	Malo		Regular		Bueno			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Deficiente	0	0,0	13	9,6	15	11,0	28	20,6
Insuficiente	0	0,0	8	5,9	24	17,6	32	23,5
Satisfactorio	0	0,0	10	7,4	42	30,9	52	38,2
Muy Satisfactorio	0	0,0	5	3,7	19	14,0	24	17,6
Total	0	0,0	36	26,5	100	73,5	136	100.0

Fuente: Elaboración propia.

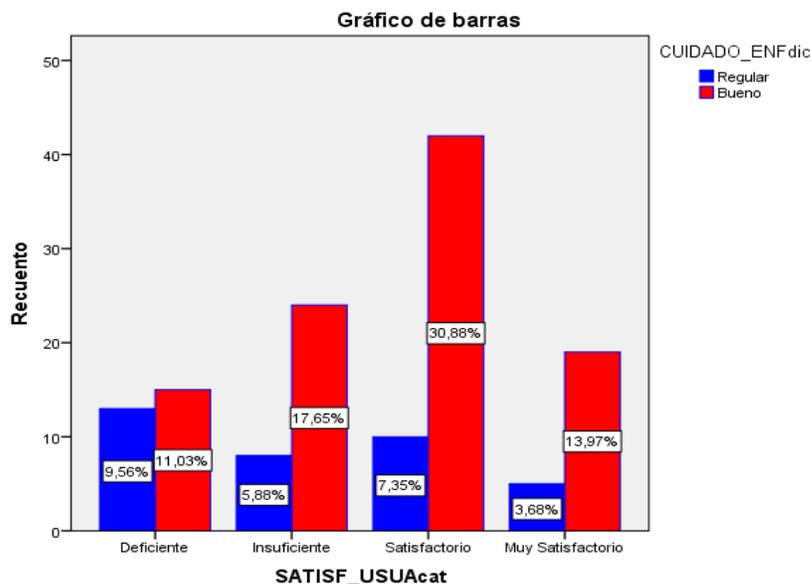


Figura 1. Gráfico de distribución del nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería

Fuente: Tabla 1.

Interpretación:

En la tabla 1, respecto a la relación estadística entre el nivel de agrado del cliente y calidad del servicio de enfermería en el servicio de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, se aprecia que el 73.5% de los pacientes que se atienden en hospitalización revelan que los cuidados de enfermería son buenos, el 26.5% es regular. Respecto a la complacencia del usuario el 55.8% de ellos se muestran satisfechos a muy satisfechos y 44.2% refieren que es deficiente a insuficiente la atención de enfermería. En conclusión, tenemos un elevada proporción de pacientes perciben que la custodia de enfermería es bueno y además se encuentran satisfechos.

Tabla 2: Distribución del nivel de agrado del usuario del servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

NIVEL	RANGO fi	hi%	Fi	Hi%
Malo	1-7	0	0,0	0
Deficiente	8-14	28	20,6	28
Insuficiente	15-21	32	23,5	60
Satisfactorio	22-28	52	38,2	112
Muy Satisfactorio	29-35	24	17,6	136
TOTAL		136	100.0	

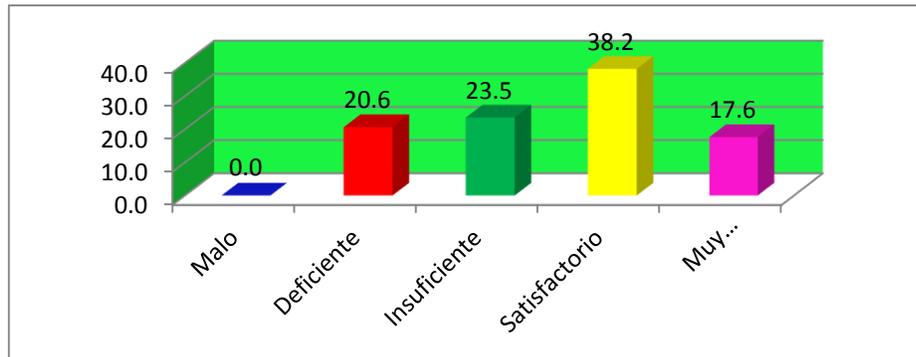


Figura 2: Gráfico de distribución del nivel de complacencia del usuario
fuente: tabla 2.

Interpretación:

En la tabla 2, se aprecia 38.2% de usuarios de hospitalización como son el servicio de medicina, cirugía-traumatología y pediatría muestran un nivel satisfactorio, 23.5% insuficiente, 20.6% deficiente, 17.6% muy satisfactorio.

Es decir que el 55.8% se encuentran satisfechos y 44.1% están insatisfechos, con la atención de los cuidados de enfermería.

Tabla 3: Distribución del nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de internamiento del nosocomio Regional Moquegua, año 2018.

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Malo	24-48	0	0.0	0	0.0
Regular	49-72	36	26.5	110	26.5
Bueno	73-96	100	73.5	136	100.0
TOTAL		136	100.0		

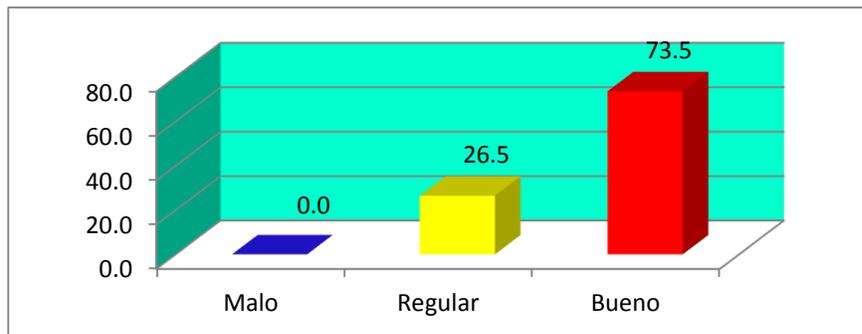


Figura 3. Gráfico de distribución del nivel de calidad del cuidado de enfermería

Fuente: Tabla 3.

Interpretación:

En la tabla 3, referente a la custodia de enfermería que reciben los pacientes en el servicio de hospitalización, el 73.5% mencionan que es bueno y el 26.5% regular, asimismo se hace hincapié que ningún usuario percibe que el cuidado de enfermería es malo.

Tabla 4: Distribución del nivel de complacencia del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Satisfacción del usuario	Hospitalización						Total	
	Medicina		Cirugía-T.O.		Pediatría			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Deficiente	14	10,3	3	2,2	11	8,1	28	20,6
Insuficiente	14	10,3	5	3,7	13	9,6	32	23,5
Satisfactorio	23	16,9	16	11,8	13	9,6	52	38,2
Muy Satisfactorio	9	6,6	8	5,9	7	5,1	24	17,6
Total	60	44,1	32	23,5	44	32,4	136	100,0

Fuente: Elaboración propia.

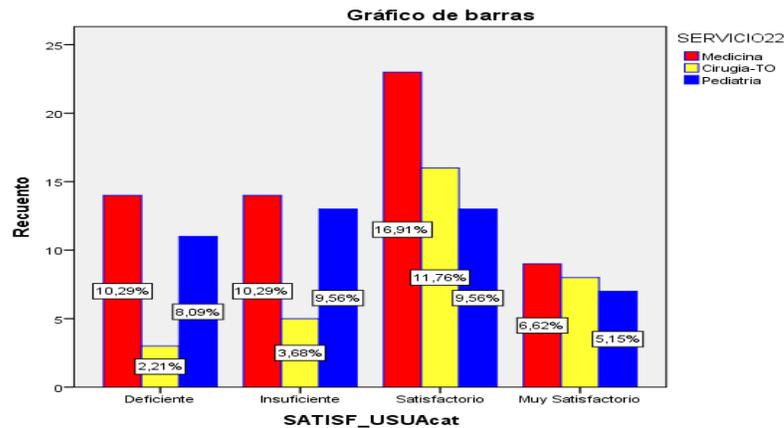


Figura 4: Gráfico de distribución del nivel de complacencia del usuario y el servicio de Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría

Fuente: Tabla 4.

Interpretación:

En la tabla 4, respecto a la complacencia de los usuarios que se atienden en hospitalización del Hospital Regional Moquegua, se aprecia que el 44.1% de la muestra se atendieron en el servicio de medicina: De ellos el 20.6% muestran satisfacción deficiente a insuficiente por la atención del profesional de enfermería,

y el 23.5% opinan que la atención es satisfactorio a muy satisfactorio. El 23.5% de entrevistados son del servicio de Cirugía- Traumatología, 17.7% de ellos se sienten satisfechos a muy satisfechos y el 5.9% tienen una percepción deficiente a insuficiente. El 32.4% del total de participantes en el estudio fueron padres que hicieron atender a sus niño (a) en el servicio de Pediatría en hospitalización, de los cuales el 17.7% refieren que a atención de enfermería fue deficiente a insuficiente, el 14.7% se muestran satisfechos a muy satisfechos. En conclusión, se puede deducir que el 55.8% de pacientes de hospitalización se sienten satisfechos a muy satisfechos por el cuidado de enfermería, asimismo el 44.2% evidencian que la atención de enfermería es deficiente a insuficiente.

Tabla 5: Distribución del nivel de calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.

Calidad del Cuidado Enfermería	Hospitalización							
	Medicina		Cirugía-T.O.		Pediatría		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Deficiente	14	23,3	3	9,4	11	25,0	28	20,6
Insuficiente	14	23,3	5	15,6	13	29,5	32	23,5
Satisfactorio	23	38,3	16	50,0	13	29,5	52	38,2
Muy Satisfactorio	9	15,0	8	25,0	7	15,9	24	17,6
Total	60	44,1	32	23,5	44	32,4	136	100,0

Fuente: Elaboración propia.

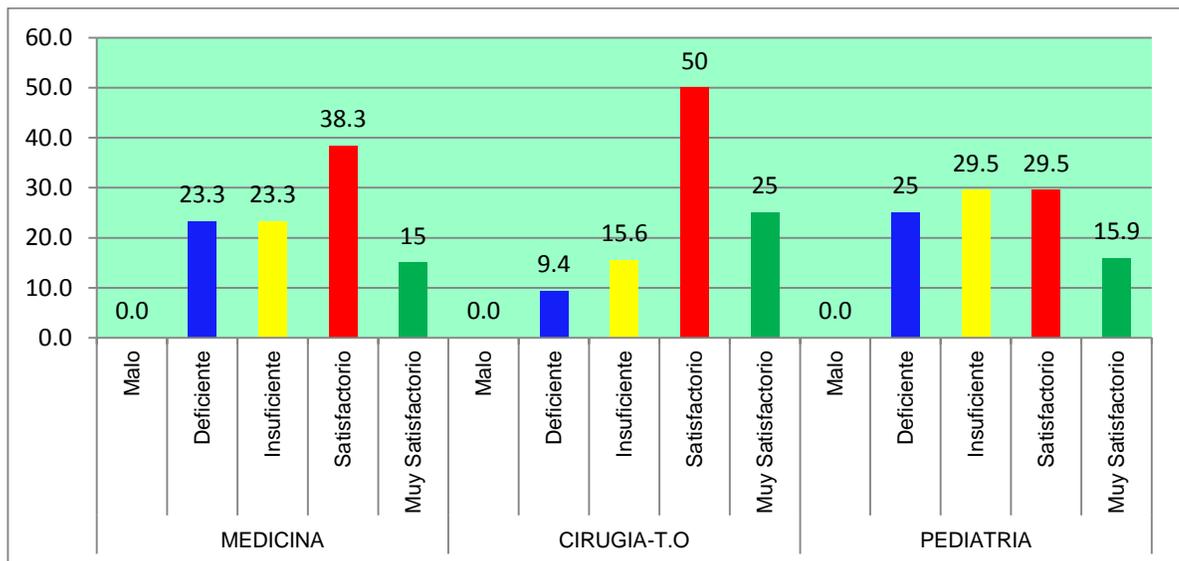


Figura 5. Gráfico de distribución del nivel de la calidad de la atención de enfermería y el servicio de Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría

Fuente: Tabla 5.

Interpretación:

En la tabla 5, respecto al nivel de calidad del servicio de enfermería en los servicios de hospitalización: En el encargo de medicina: el 53.3% de ellos muestran que el cuidado de enfermería es satisfactorio a muy satisfactorio y 46.7% es deficiente a insuficiente. En el servicio de cirugía el 75.0% es satisfactorio a muy satisfactorio y el 25.0% es deficiente a insuficiente. En el servicio de Pediatría: el 45.4% es satisfactorio a muy satisfactorio y el 54.5% es deficiente a insuficiente. Más no se evidencia que sea malo el servicio de enfermería en ninguno de los servicios de hospitalización. En conclusión, el cuidado de enfermería es de nivel satisfactorio a muy satisfactorio en el servicio de hospitalización en un 55.8% y es deficiente a insuficiente en 44.2%.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis General:

Ho: No existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de internamiento del Nosocomio Regional Moquegua, año 2018.

Ha: Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.

Tabla 6: Correlación del nivel de Satisfacción del usuario y Calidad Del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	23,821 ^a	6	,001
Razón de verosimilitud	20,266	6	,002
Asociación lineal por lineal	14,765	1	,000
N de casos válidos	136		

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 6, encontramos evidencias para para concluir que existe relación estadística significativa, ya que se observa un Chi-cuadrado de Pearson (23,821a) y un p valor: 0,001 el cual es $< 0,05$, entre complacencia del cliente y calidad de la custodia de enfermería. Aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula. Es decir, se llega a la conclusión que existe correlación estadística altamente significativa entre complacencia del paciente y calidad de la custodia de enfermería en los servicios de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del paciente y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Nosocomio Regional Moquegua, año 2018.

Ha: Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del paciente y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Nosocomio Regional Moquegua, año 2018.

Tabla 7: Correlación entre el nivel de complacencia del usuario y el servicio de hospitalización Medicina, Cirugía – traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	7,439 ^a	6	,282
Razón de verosimilitud	7,842	6	,250
Asociación lineal por lineal	,061	1	,804
N de casos válidos	136		

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 7, se afirma que existe evidencia para concluir que no existe relación estadística, ya que se observa un Chi-cuadrado de Pearson (7,439a) y un p valor: 0,282 el cual es $> 0,05$, entre el nivel de satisfacción del paciente y el servicio de hospitalización Medicina, Cirugía – traumatología y Pediatría. Aceptándose la Ho. y rechazándose la Ha. Se arriba a la conclusión que no hay relación entre el nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Hipótesis específica 2:

Ha: No existe relación estadística entre calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Ha: Existe relación estadística entre calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Tabla 8: Correlación entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	2,687 ^a	2	,261
Razón de verosimilitud	2,885	2	,236
Asociac. lineal por lineal	,076	1	,783
N de casos válidos	136		

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 8, se afirma que existe evidencia para concluir que no existe relación estadística, ya que se observa un Chi-cuadrado de Pearson (2,687a) y un p valor: 0,261 el cual es $> 0,05$, entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización Medicina, Cirugía – traumatología y Pediatría. Aceptándose la H_0 . y rechazándose H_a . Se concluye que no hay relación estadística entre el nivel de calidad de la custodia de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

IV. DISCUSION

La investigación que se realizó y lleva por título: Satisfacción del usuario y calidad de la custodia de enfermería en el servicio de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018, tuvo como meta principal precisar la relación estadística entre el nivel de complacencia del paciente y calidad de la custodia de enfermería en el servicio de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018. El análisis estadístico descriptivo e inferencial se hizo de manera exhaustiva, obteniendo que el 55.8% se encuentran satisfechos y 44.1% están insatisfechos, con la atención de los cuidados de enfermería, es decir la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos. Obtienen resultados similares Lenis CA, Manrique FG., en Colombia, en el año 2015, donde el 70.0% muestran complacencia y las vivencias de los pacientes con la atención de enfermería son positivas; asimismo Chávez D, Romeo R, Zúñiga J., en Colombia en el año 2013, concluye respecto a la complacencia general de la custodia de enfermería, fue advertida por los usuarios como alta en un 80.6%, las dimensiones que mayor satisfacción producen en la apreciación del usuario son la calidad de de la custodia, la accesibilidad y el confort; de igual manera Bejerez, N, Machado D, Marandino F, Morales G, Soto V., en Uruguay en el año 2012, concluyeron que los usuarios internados muestran satisfacción y otro muy satisfechos ya que la atención y el trato del personal de enfermería fue digno de resaltar; García LJ, Guevara MF., en 2016, en Trujillo, calidad de la custodia del enfermero fue medio en un 53.0%; resultados opuestos al encontrado en mi trabajo de investigación obtienen Mejía DS, Rivera OS., en Trujillo, en el año 2016, El 73.5% mencionan que un 75.0% de los usuarios perciben que los servicios de enfermería deben ser mejorados; de los pacientes que hacen uso de hospitalización mencionan que los cuidados de enfermería tiene nivel bueno y 26.5% regular. Es decir que de cada 10 usuarios 7 califican como atención buena.

Existe relación altamente significativa entre complacencia del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018. Chi-cuadrado de Pearson (23,821a) y un p valor: 0,001 el cual es $< 0,05$. Trabajos con resultados similares obtienen Pio M., en Huánuco, en el 2016, donde halla que hay correlación entre la complacencia de las personas de la tercera edad y el cuidado que dedica el profesional de sanidad, al igual que Quispe Y. en Andahuaylas en el año 2015, donde menciona la calidad de la asistencia y la variante agrado del paciente y se sostiene que la calidad de servicio se vincula directamente con la complacencia del cliente; y por ultimo Rosales GM., en Lima, en el año 2016, concluye que hay vinculación entre nivel de Calidad de custodia de la enfermera y complacencia del cliente de la tercera edad del servicio de medicina. Los resultados fueron diferentes en Sánchez V., en Iquitos, en el año 2016, finaliza que no hay ligazón importante entre la calidad de atención y el nivel de agrado de la mision de Hospitalización. Cabe mencionar que a pesar que la mayoría de tesis tienen satisfacción de los usuarios de regular a alto nivel, de igual forma los cuidados de enfermería, se hace imprescindible mencionar que estas organizaciones que ofertan servicios de salud deben de elaborar planes de mejora, con el objetivo de brindar calidad en la atención y hacer que los servicios sean de mayor accesibilidad para la población necesitada, ya que en algunas situaciones los menos favorecidos son los menos beneficiados ya sea por falta de información, o personal no motivado que no está comprometido con la función y el trabajo en sí; es decir los planes de mejora deben de ser formulados de manera estratégica e integral. A la vez el personal de dichas organizaciones, especialmente los que están en contacto con los usuarios deben de ser capacitados constantemente. A pesar de que hacen grandes esfuerzos por mejorar; estas organizaciones tienden al éxito si su capital humano es comprometido con la misión, la visión

Además se concluye que no hay relación estadística entre el grado de satisfacción del beneficiario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Nosocomio Regional Moquegua, año 2018. Chi-cuadrado de Pearson (7,439a) y un p valor: 0,282 el cual es $> 0,05$. Se puede inferir que La comprobación de esta hipótesis, que acepta la hipótesis nula respecto a la satisfacción del usuario de hospitalización, permite inferir que los cuidados de enfermería que recibe el paciente cumplen un rol primordial en la percepción de los mismos, solo brindando un cuidado adecuado, oportuno le devolverá al paciente de recuperar su salud; ya que si los cuidados de enfermería fueran deficientes e inoportunos ahondaran más su proceso de enfermedad, es por eso tener en cuenta el aspecto, físico, social, espiritual, familiar y del entorno para el logro de la satisfacción.

Asimismo se concluye que no hay vinculación estadística entre el nivel de calidad de la custodia de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018. Chi-cuadrado de Pearson (2,687a) y un p valor: 0,261 el cual es $> 0,05$. La calidad de atención de la custodia de enfermería va más allá de los prácticas que desarrolla el profesional de enfermería, ya que es parte importante la interacción que de por sí se manifiesta entre el paciente y el profesional, dando surgimiento a tener consideraciones de respeto, trato, sensibilidad humana, una palabra de aliento y apasionamiento de la profesión, considerando que cada paciente es un ente diferente de otro; es decir no existe una plantilla que se debe seguir para lograr la calidad de atención; esto se logra con el compromiso de cada uno de los profesionales de enfermería en dar un trato digno, brindar cuidado humanizado, práctica de buenos valores y otros.

V. CONCLUSIONES

El análisis estadístico efectuado lleva a las siguientes conclusiones que se detallan a continuación:

PRIMERA: El análisis estadístico, concluye que el 55.8% de los beneficiarios atendidos se hallan satisfechos con la atención de los cuidados de enfermería, es decir que de cada 10 usuarios 6 se sienten satisfechos.

SEGUNDA: El análisis estadístico, finaliza que el 73.5% de los usuarios que hacen uso del servicio de hospitalización mencionan que los cuidados de enfermería tiene nivel bueno.

TERCERA: Existe relación altamente significativa entre la complacencia del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018. (Chi-cuadrado de Pearson 23,821^a y un p valor: 0,001 el cual es $< 0,05$).

CUARTA: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del cliente y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Nosocomio Regional Moquegua, año 2018. (Chi-cuadrado de Pearson (7,439a) y un p valor: 0,282 el cual es $> 0,05$).

QUINTA: No hay vinculación significativa entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018. (Chi-cuadrado de Pearson (2,687a) y un p valor: 0,261 el cual es $> 0,05$).

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: A pesar que existe alto grado de satisfacción, se recomienda a los Directivos del Hospital Regional Moquegua, promover la realización de trabajos de investigación, orientados a complementar el análisis de los factores que están causando la insatisfacción en los usuarios.

SEGUNDA: Se recomienda a los Gerentes del Hospital designar supervisores (as) de enfermería, con la finalidad de hacer seguimiento, supervisión, monitoreo y evaluación al personal, con el propósito de mejorar en tiempo real los procedimientos de atención de enfermería.

TERCERA: Con los resultados obtenidos, al Comité de Calidad del hospital y a la Jefatura de Enfermería, formular o desarrollar planes de mejora continua en busca de la calidad de la atención de enfermería, ya que el personal de enfermería es el que vela por el restablecimiento de la salud de los usuarios.

CUARTA: A la Jefatura de Enfermería y a las Enfermeras Jefes de servicio se recomienda hacer la inducción al personal nuevo que ingresa a laborar, con propósito de conservar siempre la calidad de atención especialmente del profesional de enfermería.

VII. REFERENCIAS

1. Lenis CA, Manrique FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Bogotá. Colombia. 2015.
2. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. 2005.
3. Artaza O. Calidad en el Sistema de Salud para el Acceso y la Cobertura Universal. La Calidad de la Atención a la Salud en México través de sus Instituciones. 12 años de experiencia. 2ª. Edición. 2012.
4. Rojas W, Barajas MA. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Universidad de Pamplona. Bogotá. Colombia. 2012.
5. Biernat C, Cerdá JM y Ramacciotti K. La salud pública y la enfermería en la Argentina. Universidad Nacional de Quilmes. Argentina. 2015.
6. Fabián DH. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén. La Esperanza. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo. Perú. 2015.
7. Huarcaya RL. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita EsSalud de Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. 2015.
8. Mejía DDS, Rivera OS. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Pimentel. Perú. 2016.
9. Tutaya N. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. 2016.
10. Chávez D, Romeo R, Zuñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario del Caribe. Universidad de Cartagena. Colombia. 2013.

11. Bejerez, N, Machado D, Marandino F, Morales G, Soto V. Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería. Montevideo. Uruguay. 2012.
12. Mejía DS, Rivera OS. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, Universidad Señor de Sipan. 2016.
13. García LJ, Guevara MF. Calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de Medicina. Hospital Belén de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego. Perú. 2016.
14. Sánchez V. Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García". Universidad Científica del Perú. Iquitos. Perú. 2016.
15. Pio M. Satisfacción del adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de salud en el servicio de medicina del Hospital Hermilio Valdizan Medrano. Universidad de Huánuco. Perú. 2015.
16. Quispe Y. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú. 2015.
17. Rosales GM. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Universidad Cesar Vallejo. 2016.
18. Marriner, A. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ª ed. Ed. Harcourt Brace Madrid, 1997.
19. Medina M, Medina E. Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. Rev. Serv Soc. 2011..
20. Mero A, Andrade M. Grado de satisfacción del usuario respecto a la Atención de Enfermería que reciben en los Servicios de Salud Preventivo y Hospitalario. Universidad Layca Eloy Alfaro. Manabí. Ecuador. 2012.
21. Núñez R, Martínez M, et al. Satisfacción con el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado. Revista de Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. 2008.

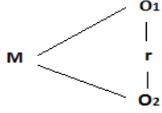
22. Du Gas, Beverly Witter: Tratado de Enfermería Práctica; 4ta Edición; México. Editorial Interamericana. 1998.
23. Monserrat C. Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva. Universidad Nacional de Cordova. Argentina. 2010..
24. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la Salud en el Mundo: Mejorar el desempeño en los servicios de salud. Suiza. 2000.
25. Ministerio de Salud. Metodología para la elaboración de GPC. Documento Técnico. Dirección de Calidad de Salud. Informe N° 414—2015-MINSA. Lima. Perú. 2015.
26. Fernández N. Características de desarrollo psicológico del adulto. Facultad de Psicología. Universidad Nacional Autónoma de México..
27. Huamán M. Satisfacción del usuario de los servicios de salud.
28. Lowie R. Historia de la Antropología (UNED). Disponible en: <http://perso.wanadoo.es/teresapastor/antrop/autores/lowie.htm>
29. Santana J, Bauer AE, Minamisava R, Queiroz AL, Gomes MR. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2014.
30. Chávez D, Romeo R, Zúñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital universitario del Caribe. Universidad de Cartagena. Colombia. 2013.
31. Urrutia S, Cantuarias N. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta. In Crescendo. Ciencias de la Salud. 2016.
32. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con Infección Respiratoria Aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo. Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú. 2012.
33. Capurro, O. Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva. 2010..
34. García M. Gestión de la atención al cliente/consumidor (UF0036) IC Editorial. Málaga. España. 2011. Disponible en: ProQuest Ebook Central.

35. Dutan LL; Idrovo JA, Naula FB. Calidad de atención de enfermería a pacientes sometidas a cesárea del área de Gineco Obstetricia del Hospital Homero Castanier Crespo. Azogues. Universidad de Cuenca. Ecuador. 2014.
36. La Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción según Percepción del Paciente Adulto Mayor en el Servicio de Geriátría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en el mes de Noviembre –Diciembre Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú. 2008.
37. Pallares L. Como Organizar las Actividades de Evaluación de la Calidad. Guía Práctica para la Evaluación de la Calidad de la Atención de Enfermería. Olalla Ediciones. Madrid, 1996.

ANEXOS N° 1

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

Título de la Tesis: Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018?</p> <p>PROBLEMAS SECUNDARIOS:</p> <p>P.E.1 ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>O.E.1 Identificar el nivel de satisfacción del usuario del servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</p> <p>Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H₁ Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.</p> <p>H₂ Existe relación estadística entre calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina,</p>	<p>Variable N° 1</p> <p>Nivel de satisfacción del usuario.</p> <p>Variable N° 2</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Correlacional Prospectivo y Transversal</p> <p>Población</p>  <p>Población:</p> <p>Tiene una población de estudio de 308 usuarios.</p>	<p>Técnica:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Dos instrumentos Satisfacción usuario</p> <p>Calidad de cuidado de enfermería</p> <p>Análisis estadístico:</p> <p>Se hizo con el estadístico no paramétrico chi cuadrado, el cual permitió conocer la relación de las variables como es la satisfacción del usuario y calidad de atención de enfermería en el servicio de</p>

<p>de enfermería del servicio de hospitalización del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018?</p> <p>P.E.4 ¿Cuál es la relación estadística entre la calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018?</p>	<p>O.E.2 Identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización del Nosocomio Regional Moquegua, año 2018.</p> <p>O.E.3 Determinar la relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.</p> <p>O.E.4 Determinar la relación estadística entre calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.</p>	<p>Cirugía - traumatología y Pediatría del Nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.</p>		<p>Muestra</p> <p>Una muestra de 136 pacientes que se seleccionaron por muestreo probabilístico aleatorio simple para poblaciones finitas.</p>	<p>hospitalización del Hospital regional Moquegua.</p>
--	---	--	--	---	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES
VARIABLES, OPERACIONALIZACION

VARIANTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	MAGNITUDES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE 1: SATISFACCION DEL USUARIO	<p>La complacencia del beneficiario es la disconformidad entre las perspectivas del usuario y en apreciación de la prestación, que ha obtenido y que termina conformando la importancia de la funcion</p> <p>(Donabedian 2001 Leyva, 2005)</p>	<p>Es la percepción del usuario que se forma por la atención recibida y su valoración cuantitativa es en deficiente, poco satisfactorio y satisfactorio</p>	<p>satisfacción del usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trato • Información recibida. • Calidad del cuidado • Calidez, confianza y respeto • Actitud de la enfermera 	<p>Ordinal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 01 a 07 Malo • De 08 a 14 Deficiente • De 15 a 21 insatisfactorio • De 22 a 28 Satisfactorio • De 29 a 35 Muy Satisfactorio

VARIANTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	MAGNITUDES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIANTE 1: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA	<p>Procedimiento fundamental a través del cual el trabajador de enfermería vigila y obtiene las cualidades de apoyo eficaz, en condiciones de pertinencia y utilización apropiada de la demanda y eficacia que provoque una sensación esperada en los pacientes de la custodia y alcanzar la aprobación del cliente con sensatez.</p> <p>(Donabedian, 2001).</p>	<p>Disposición de la custodia de enfermería, es el producto final de su labor profesional en relación a la satisfacción del usuario y será valorado en Bueno, regular y malo</p>	<p>cuidado de enfermería</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Administración de medicamentos • Conocimiento en uso de equipos • Privacidad en la atención • Explica los procedimientos • Enfermera brinda confianza • Ambiente agradable • Se interesa por el paciente 	<p>Ordinal:</p> <p>Bueno Regular Malo</p>

ANEXO 3

Instrumentos

Escala sobre la calidad de cuidado de enfermería

Señores tenga cordiales saludos: Soy egresada de la Universidad Cesar Vallejo, de la Escuela de Posgrado de la Maestría de Gestión en Servicios de la Salud, extensión Moquegua; solicito su participación en mi estudio de indagación titulado:

“Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018”

Marcar con una “X” sola una opción. Muestre sinceridad y honestidad.

N	AV	F	S
Nunca	A Veces	Frecuentemente	Siempre

N°	ITEMS	N	A V	F	S
1.	Le informa sobre su estado de salud.				
2.	Le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad.				
3.	Lo llama por su nombre.				
4.	Se interesa por la forma como sus problemas de salud afectan su vida.				
5.	Le administra sus medicamentos oportunamente.				
6.	Acude oportunamente cuando Ud. lo necesita.				
7.	Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad.				
8.	Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación.				
9.	Se muestra cortés con Ud.				
10.	Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera.				

11.	Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.				
12.	Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.				
13.	Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad.				
14.	Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables.				
15.	Conversa con Ud. sobre temas de su interés.				
16.	Se muestra amable y atenta con Ud.				
17.	Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.				
18.	Se preocupa por su comodidad (ruido, luz, ventilación adecuada).				
19.	Utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos.				
20.	Le brinda educación a sus familiares para que colaboren en el cuidado de su salud.				
21.	Le brinda confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones.				
22.	Escucha con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud.				
23.	Coloca las vías adecuadamente.				
24.	Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para Ud.				

Instrumento de satisfacción del paciente con respecto a la calidad del cuidado.

M	D	I	S	MS
Malo	Deficiente	Poco Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio

N°	ITEMS	M	D	PS	S	MS
1.	El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable					
2.	La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue entendible?					
3.	La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia!?					
4.	Considera que la enfermera siempre presento interés por su recuperación y tratamiento?					
5.	Cuando se presentaba un problema y le hacía de conocimiento a la enfermera sus reclamos hubo una resolución de problemas pronta?					
6.	La enfermera siempre le brindo un cuidado con calidez, confianza, y respeto?					
7.	La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para que era el procedimiento?					

Consentimiento Informado

Yo.....Identificado con Documento Nacional de Identidad N°.....doy mi aceptación mi participación de manera voluntaria, después de recibir previa información de la investigación titulada: realizada por la Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado Gestión en Servicio de la Salud; para dar mayor fe de lo mencionado doy constancia de la presente firmando el presente documento.

Moquegua, mayo del 2018.

.....

Firma del Usuario

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Autora: Br. Jiménez Pari Melissa Karen

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Malo	Deficiente	Poco satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA	RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS	RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
satisfacción del usuario con respecto a la calidad del	satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Trato recibida. • Información recibida. • Calidad del cuidado • Calidez, confianza y respeto • Actitud de la enfermera 	<ol style="list-style-type: none"> 1.El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable 2.La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue entendible? 3.La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficaz? 4. Considera que la enfermera siempre presento interés por su recuperación y tratamiento? 5. Cuando se presentaba un problema y le hacía de conocimiento a la enfermera sus reclamos hubo una resolución de problemas pronta? 6.La enfermera siempre le brindo un cuidado con calidez, confianza, y respeto? 7.La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para que era el procedimiento? 	Malo	Deficiente	Poco satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				


 MARIO M. NINA
 MAGISTER EN ENFERMERIA

C.E.P. 54971-00050

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de cuidado de enfermería

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *NINA RAMOS MARIÒ MARCELO*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *MAGISTER*

VALORACIÓN:

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------


.....
MARIO E. NINA RAMOS
MAGISTER
.....
C.E.M. 8971 NEE. 8050
.....
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción del usuario de hospitalización

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *NINA RAMOS MARÍA MARCELO*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *MAESTER*

VALORACIÓN:

Muy Alto	<i>Alto</i>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-------------	-------	------	----------

..... 
MARIO M. NINA RAMOS
FIRMA DEL EVALUADOR
C.I. N° 6080

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Autora: Br. Jiménez Parí Melissa Karen

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Malo	Deficiente	Poco satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
satisfacción del usuario con respecto a la calidad del	satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Trato recibida. • Calidad del cuidado • Calidez, confianza y respeto • Actitud de la enfermera 	1. El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			2. La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue entendible?	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			3. La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficaz?	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			4. Considera que la enfermera siempre presentó interés por su recuperación y tratamiento?	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. Cuando se presentaba un problema y le hacia de conocimiento a la enfermera sus reclamos hubo una resolución de problemas pronta?	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. La enfermera siempre le brindo un cuidado con calidez, confianza, y respeto?	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para que era el procedimiento?	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		




 Mg. JOSÉ LUIS ORDÓÑEZ ALLICA
 SEDE: MOQUEGUA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de cuidado de enfermería

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Ordoño Alcen José Luis*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magister*

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto <input checked="" type="checkbox"/>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--	-------	------	----------



[Firma]
Mg. JOSE LUIS ORDOÑO ALICA

..... SEDE MOQUEGUA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción del usuario de hospitalización

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

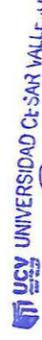
DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Ordoño Alca José Luis*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Magíster*

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



.....
Mg. JOSE LUIS ORDOÑO ALCA
SEDE MOQUEGUA.....

FIRMA DEL EVALUADOR

Tercera Validación de Instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título: Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.
 Autora: Br. Jiménez Pari Melissa Karen

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	A Veces	Frecuentemente	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
calidad de cuidado de enfermería	cuidado de enfermería	<ul style="list-style-type: none"> • Información • Administración de medicamentos • Conocimiento en uso de equipos • Privacidad en la atención • Explica los procedimientos • Enfermera brinda confianza • Ambiente agradable • Se interesa por el paciente 	1. Le informa sobre su estado de salud	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			2. Le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			3. Lo llama por su nombre	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			4. Se interesa por la forma como sus problemas de salud afectan su vida	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			5. Le administra sus medicamentos oportunamente	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			6. Acude oportunamente cuando Ud. lo necesita	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			7. Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			8. Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			9. Se muestra cortés con Usted	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			10. Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			11. Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			12. Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			13. Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			14. Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			15. Conversa con Ud. sobre temas de su interés	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			16. Se muestra amable y atenta con Usted	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						
			17. Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>						

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de cuidado de enfermería

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Asque Qui Félix Manuel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor*

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

.....
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Satisfacción del usuario de hospitalización

OBJETIVO: Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

DIRIGIDO A: Usuarios atendidos en hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Asique Poi, Felix Manuel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: *Doctor*

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

..... 

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 5: Constancia Emitida por la Institución que acredita a la Ejecución de Estudio



Gerencia Regional de
Salud Moquegua



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

"Decenio de la Igualdad de oportunidades
para mujeres y hombres"

INFORME N° 127 - 2018-GERESA-HRM/08

A : M.C. JOSE MARIA DALMECIO RIVERA CHUMBES
Director Ejecutivo del Hospital Regional Moquegua

ASUNTO : AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

REFERENCIA : Solicitud s/n de Lic. Melissa Karen Jimenez Pari

FECHA : Moquegua, 18 de julio del 2018

Es grato dirigirme a Ud. a fin de saludarlo cordialmente y en atención al documento de referencia, presentada por Lic. Melissa Karen Jimenez Pari, se encuentra desarrollando el proyecto de investigación "**Satisfacción del usuario y calidad del ciudadano de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua 2018**" con la finalidad de obtener su Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

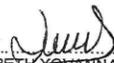
Se ha recabado **OPINIÓN FAVORABLE** del Comité de Ética e Investigación de nuestro hospital, para la ejecución del proyecto de tesis en mención.

Por lo que éste despacho, solicita nos brinde su **AUTORIZACIÓN** acerca de la aceptación y factibilidad de conceder realizar la ejecución del proyecto de tesis en mención.

Es cuanto informo a Usted, para su conocimiento y demás fines.

Atentamente.

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA


M.C. LIZBETH GIOVANNA CRISTOBAL FLORES
JEFE DE LA UNIDAD DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN



Gerencia Regional de Salud Moquegua



MEMORANDUM CIRC. N° 255 -2018-GERESA-HRM/01

- A : JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONSULTORIOS EXTERNOS Y HOSPITALIZACION
- JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA
- JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIRUGIA
- JEFE DEL SERVICIO DE TRAUMATOLOGIA Y ORTOPEDIA
- JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PEDIATRIA

ASUNTO : EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS

REF. : INFORME N° 127-2018-GERESA-HRM/08

FECHA : Moquegua, 19 de julio del 2018



Mediante el presente, me dirijo a Usted, que en atención al documento de la referencia, para presentarle a la LIC. **MELISSA KAREN JIMÉNEZ PARI**, quien realizará la ejecución del Proyecto de Tesis denominado: **“Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua 2018”** con la finalidad de obtener su Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para quien se solicita brindar las facilidades del caso.

Atentamente,

HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA



M.C. JOSÉ MARIA DALMECIO RIVERA CHUMBES
 OMP: 20679 - FNE 20136
 DIRECTOR EJECUTIVO

JMRCH/DE
LYCF/U. Docencia
C.C. Unid. Personal
Interesado
Archivo



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de
enfermería en el servicio de hospitalización del
Hospital Regional Moquegua, año 2018.**

**ARTICULO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Jiménez Pari Melissa Karen

ASESOR:

Dr. Berrospi Zambrano Edgardo Román

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2018.

ARTICULO CIENTIFICO

1. TITULO: Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

2. AUTOR: Br. Jiménez Pari Melissa Karen, **EMAIL:** melka_13_88@hotmail.com

3. RESUMEN: El presente trabajo de investigación: "Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018", tiene como objetivo principal determinar la relación entre satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización de la mencionada institución de Salud.

La muestra elegida fue de 136 usuarios y fue de tipo de muestreo probabilístico aleatorio para poblaciones finitas; mientras el tipo de investigación es no experimental, correlacional, transeccional, para la recolección de los datos se utilizó dos cuestionarios validados; para el tratamiento de los datos se empleó estadística inferencial como es la prueba no paramétrica Chi cuadrado para establecer la relación entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de hospitalización.

Los resultados obtenidos fueron: El 55.8% se encuentran satisfechos y el 73.5% de los usuarios mencionan que es bueno el nivel de los cuidados de enfermería. A la vez existe relación estadística altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. Chi-cuadrado de Pearson (23,821a) y un p valor: 0,001 el cual es $< 0,05$. Además se demuestra estadísticamente que no existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario; el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría, evidenciando un Chi-cuadrado de Pearson (7,439a) y un p valor: 0,282 y Chi-cuadrado de Pearson (2,687a) y un p valor: 0,261 respectivamente.

4. PALABRAS CLAVE: Satisfacción del usuario, cuidados de enfermería, hospitalización.

5. ABSTRACT: The present research work: "User satisfaction and quality of nursing care in the hospitalization service of the Regional Hospital Moquegua, year 2018", has as main objective to determine the relationship between user satisfaction and quality of nursing care in the service of hospitalization of the mentioned institution of Health.

The sample chosen was 136 users and it was a random probabilistic sampling type for finite populations; While the type of research is non-experimental, correlational, transeccional, two validated questionnaires were used to collect the data; For the treatment of the data, inferential statistics were

used, such as the non-parametric Chi square test to establish the relationship between the quality of nursing care variables and the satisfaction of the hospitalization user.

The results obtained were: 55.8% are satisfied and 73.5% of the users mention that the level of nursing care is good. At the same time there is a highly significant relations statistics hip between user satisfaction and quality of nursing care in the hospitalization services of the Moquegua Regional Hospital, 2018. Pearson Chi-square (23,821a) and p value: 0.001, which is $< 0,05$ In addition, it is statistically shown that there is no relationship statistics between the level of user satisfaction; the level of quality of nursing care and the hospitalization service: Medicine, Surgery - Traumatology and Pediatrics, evidencing a Pearson Chi-square (7,439a) and a p value: 0,282 and Pearson Chi-square (2,687a) and a p value: 0.261 respectively.

6. KEYWORDS: User satisfaction, nursing care, hospitalization

7. INTRODUCCION:

En el contexto mundial, el advenimiento de un mundo globalizado y el auge de la tecnología de los equipos biomédicos, los gerentes y directivos de los diferentes establecimientos de salud son conscientes de estos retos, y muchos de ellos apuestan por el mejoramiento continuo de la calidad de atención, el cual es una herramienta que ha demostrado su eficacia. La satisfacción del usuario, desde el punto de vista que espera y percibe respecto a la atención de salud, convirtiéndose en el actor principal de valorar la calidad de la prestación de los servicios.

En el Perú, los servicios ofertados por el Ministerio de Salud (MINSAL) y EsSalud es desaprobado por todos los usuarios que hacen uso de los servicios y se describe así: "Si nuestro sistema de salud pública fuese un paciente, seguro recibiría un diagnóstico negativo. Las largas colas para conseguir una cita o para programar un procedimiento, el frecuente maltrato a los usuarios y la falta de equipamiento y de medicamentos hace que los hospitales del MINSAL y Essalud sean mal vistos". Es así que en Andahuaylas, en el año 2015 en un trabajo realizado en el Hospital I Santa Margarita se evidenció que el 87.7% de los usuarios que se atienden perciben de regular a mala la calidad de atención. A nivel del Hospital regional de Moquegua, no se han realizado trabajos de investigación respecto a calidad cuidados de enfermería, y siendo de vital necesidad conocer la realidad sobre el tema, me ha permitido plantear el proyecto que estoy desarrollando. García LJ, Guevara MF., en 2016, en Trujillo, en su tesis sobre calidad del cuidado del enfermero y grado de satisfacción percibido por el adulto mayor hospitalizado en el servicio de Medicina. Los resultados evidenciaron que la calidad de cuidado del enfermero fue bajo en un 16.0%, medio en un 53.0% y alto en un 31.0% alto; respecto al grado de satisfacción se encontró que

el 72.5% están satisfechos mientras que solo el 27.5% insatisfechos. Sánchez V., en Iquitos, en el año 2016, en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, obtiene resultados como: La Calidad de atención es Bueno con el mayor predominio de 57,1%, poco satisfecho con el mayor predominio de 99.0%, mientras que solo muy satisfecho y satisfecho obtuvieron 0.0%. Se obtiene un Chi2 y $p=0.43$ (>0.05), concluye que no existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización.¹⁴

Rosales GM., en Lima, en el año 2016, en su tesis calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, se tiene que el 6.6% de los encuestados perciben que la calidad de atención es moderada al paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia mientras que el 93.3% percibe que el nivel de atención es alta. Se tiene que el 6.6% de los encuestados perciben una mala satisfacción, mientras que el 6.6% percibe un regular nivel de satisfacción y el 86.67% percibe que presenta excelente nivel de satisfacción. Las conclusiones de este estudio muestran que existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina, $\rho = 0,00$.¹⁷

Se hizo la búsqueda en las universidades de la región no encontrándose trabajos previos referentes a las dos variables de estudio.

8. METODOLOGIA:

De metodología No experimental, Correlacional, transversal

No experimental, porque no existe manipulación de las variables, se observa de forma natural los hechos o fenómenos; es decir, tal y como se dan los hechos en su ámbito natural.

Es correlacional, porque tiene como propósito conocer la relación que existe entre las variables satisfacción del usuario y calidad del cuidado.

Es transversal, porque se “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.

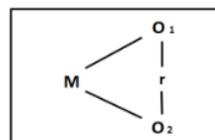
Dónde:

M = Pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Regional de Moquegua.

O1 = Observación de satisfacción del usuario

O2 = Observación de calidad del cuidado

R = Relación entre las variables



9. RESULTADOS:

Tabla 1: Relación entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Satisfacción del usuario	Calidad del Cuidado de Enfermería						Total	
	Malo		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Deficiente	0	0,0	13	9,6	15	11,0	28	20,6
Insuficiente	0	0,0	8	5,9	24	17,6	32	23,5
Satisfactorio	0	0,0	10	7,4	42	30,9	52	38,2
Muy Satisfactorio	0	0,0	5	3,7	19	14,0	24	17,6
Total	0	0,0	36	26,5	100	73,5	136	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 1, respecto a la relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, se aprecia que el 73.5% de los pacientes que se atienden en hospitalización revelan que los cuidados de enfermería son buenos, el 26.5% es regular. Respecto a la satisfacción del usuario el 55.8% de ellos se muestran satisfechos a muy satisfechos y 44.2% refieren que es deficiente a insuficiente la atención de enfermería. En conclusión, existe un alto porcentaje de usuarios perciben que el cuidado de enfermería es bueno y además se encuentran satisfechos.

Tabla 2: Distribución del nivel de satisfacción del usuario del servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Malo	1-7	0	0,0	0	0,0
Deficiente	8-14	28	20,6	28	20,6
Insuficiente	15-21	32	23,5	60	44,1
Satisfactorio	22-28	52	38,2	112	82,4
Muy Satisfactorio	29-35	24	17,6	136	100,0
TOTAL		136	100.0		

Interpretación:

En la tabla 2, se aprecia que 38.2% de usuarios de hospitalización como son el servicio de medicina, cirugía-traumatología y pediatría muestran un nivel satisfactorio, 23.5% insuficiente, 20.6% deficiente, 17.6% muy satisfactorio.

Es decir que el 55.8% se encuentran satisfechos y 44.1% están insatisfechos, con la atención de los cuidados de enfermería.

Tabla 3: Distribución del nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

NIVEL	RANGO	fi	hi%	Fi	Hi%
Malo	24-48	0	0.0	0	0.0
Regular	49-72	36	26.5	110	26.5
Bueno	73-96	100	73.5	136	100.0
TOTAL		136	100.0		

Interpretación:

En la tabla 3, referente al cuidado de enfermería que reciben los pacientes en el servicio de hospitalización, el 73.5% mencionan que es bueno y el 26.5% regular, asimismo se hace hincapié que ningún usuario percibe que el cuidado de enfermería es malo.

Tabla 4: Distribución del nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Satisfacción del usuario	Hospitalización							
	Medicina		Cirugía-T.O.		Pediatría		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Deficiente	14	10,3	3	2,2	11	8,1	28	20,6
Insuficiente	14	10,3	5	3,7	13	9,6	32	23,5
Satisfactorio	23	16,9	16	11,8	13	9,6	52	38,2
Muy Satisfactorio	9	6,6	8	5,9	7	5,1	24	17,6
Total	60	44,1	32	23,5	44	32,4	136	100,0

Interpretación:

En la tabla 4, respecto a la satisfacción de los usuarios que se atienden en hospitalización del Hospital Regional Moquegua, se aprecia que el 44.1% de la muestra se atendieron en el servicio de medicina: De ellos el 20.6% muestran satisfacción deficiente a insuficiente por la atención del profesional de enfermería, y el 23.5% opinan que la atención es satisfactorio a muy satisfactorio. El 23.5% de entrevistados son del servicio de Cirugía- Traumatología, 17.7% de ellos se sienten satisfechos a muy satisfechos y el 5.9% tienen una percepción deficiente a insuficiente. El 32.4% del total de participantes en el estudio fueron padres que hicieron atender a sus niño (a) en el servicio de Pediatría en hospitalización, de los cuales el 17.7% refieren que a atención de enfermería fue deficiente a insuficiente, el 14.7% se muestran satisfechos a muy satisfechos. En conclusión, se puede deducir que el 55.8% de pacientes de hospitalización se sienten satisfechos a muy satisfechos por el cuidado de enfermería, asimismo el 44.2% evidencian que la atención de enfermería es deficiente a insuficiente.

Tabla 5: Distribución del nivel de calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018.

Calidad del Cuidado	Hospitalización								
	Enfermería	Medicina		Cirugía-T.O.		Pediatría		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Malo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Deficiente	14	23,3	3	9,4	11	25,0	28	20,6	
Insuficiente	14	23,3	5	15,6	13	29,5	32	23,5	
Satisfactorio	23	38,3	16	50,0	13	29,5	52	38,2	
Muy Satisfactorio	9	15,0	8	25,0	7	15,9	24	17,6	
Total	60	44,1	32	23,5	44	32,4	136	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 5, respecto al nivel de calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización: En el servicio de medicina: el 53.3% de ellos muestran que el cuidado de enfermería es satisfactorio a muy satisfactorio y 46.7% es deficiente a insuficiente. En el servicio de cirugía el 75.0% es satisfactorio a muy satisfactorio y el 25.0% es deficiente a insuficiente. En el servicio de Pediatría: el 45.4% es satisfactorio a muy satisfactorio y el 54.5% es deficiente a insuficiente. Más no se evidencia que sea malo el cuidado de enfermería en ninguno de los servicios de hospitalización. En conclusión, el cuidado de enfermería es de nivel satisfactorio a muy satisfactorio en el servicio de hospitalización en un 55.8% y es deficiente a insuficiente en 44.2%.

10. DISCUSION:

La investigación que se realizó tuvo como objetivo principal determinar la relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. El análisis estadístico descriptivo e inferencial se hizo de manera exhaustiva, obteniendo que el 55.8% se encuentran satisfechos y 44.1% están insatisfechos, con la atención de los cuidados de enfermería, es decir la mayoría de los usuarios se sienten satisfechos. Obtienen resultados similares Lenis CA, Manrique FG., en Colombia, en el año 2015, donde el 70.0% muestran satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería son positivas; asimismo Chávez D, Romeo R, Zúñiga J., en Colombia en el año 2013, concluye respecto a la satisfacción global del cuidado de enfermería, fue percibida por los pacientes como alta en un 80.6%, las dimensiones que mayor satisfacción producen en la percepción del paciente son la calidad del cuidado, la accesibilidad y el confort; de igual manera Bejerez, N, Machado D, Marandino F, Morales G, Soto V., en Uruguay en el año 2012, concluyeron que los usuarios internados muestran satisfacción y otro muy satisfechos ya que la atención y el trato del personal de enfermería fue digno de resaltar; García LJ, Guevara MF., en 2016, en Trujillo, calidad de cuidado del enfermero fue medio en un 53.0%; resultados opuestos al encontrado en mi trabajo de investigación obtienen Mejía DS, Rivera OS., en Trujillo, en el año 2016, El 73.5% mencionan que un 75.0% de los usuarios perciben que los cuidados de enfermería deben ser mejorados; de los usuarios que hacen uso de hospitalización mencionan que los cuidados de enfermería tiene nivel bueno y 26.5% regular. Es decir que de cada 10 usuarios 7 califican como atención buena.

Existe relación altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. Chi-cuadrado de Pearson (23,821a) y un p valor: 0,001 el cual es $< 0,05$. Trabajos con resultados similares obtienen Pio M., en Huánuco, en el 2016, donde halla que existe relación entre la satisfacción del adulto mayor y el cuidado que brinda el personal de salud, al igual que Quispe Y. en Andahuaylas en el año 2015, donde menciona la calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario; y por ultimo Rosales GM., en Lima, en el año 2016, concluye que existe relación entre nivel de Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina, Los resultados fueron diferentes en Sánchez V., en Iquitos, en el año 2016, concluye que no existe relación significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización.

11. CONCLUSION:

El análisis estadístico efectuado lleva a las siguientes conclusiones que se detallan a continuación:

1. El análisis estadístico, concluye que el 55.8% se encuentran satisfechos con la atención de los cuidados de enfermería, es decir que de cada 10 usuarios 6 se sienten satisfechos.
2. El análisis estadístico, concluye que el 73.5% de los usuarios que hacen uso del servicio de hospitalización mencionan que los cuidados de enfermería tiene nivel bueno.
3. Existe relación altamente significativa entre satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, año 2018. (Chi-cuadrado de Pearson 23,821^a y un p valor: 0,001 el cual es < 0,05).
4. No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018. (Chi-cuadrado de Pearson (7,439a) y un p valor: 0,282 el cual es > 0,05).
5. No existe relación significativa entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el servicio de hospitalización: Medicina, Cirugía - traumatología y Pediatría del Hospital Regional Moquegua, año 2018. (Chi-cuadrado de Pearson (2,687a) y un p valor: 0,261 el cual es > 0,05).

12.REFERENCIAS:

1. Lenis CA, Manrique FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Bogotá. Colombia. 2015.
2. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. 2005.
3. Artaza O. Calidad en el Sistema de Salud para el Acceso y la Cobertura Universal. La Calidad de la Atención a la Salud en México través de sus Instituciones. 12 años de experiencia. 2^a. Edición. 2012.
4. Rojas W, Barajas MA. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. Universidad de Pamplona. Bogotá. Colombia. 2012.
5. Biernat C, Cerdá JM y Ramacciotti K. La salud pública y la enfermería en la Argentina. Universidad Nacional de Quilmes. Argentina.2015.
6. Fabián DH. Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuidado enfermero en la persona hospitalizada. Hospital Jerusalén. La Esperanza. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo. Perú. 2015.

7. Huarcaya RL. Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita EsSalud de Andahuaylas. Universidad Nacional José María Arguedas. Perú. 2015.
8. Mejía DDS, Rivera OS. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Pimentel. Perú. 2016.
9. Tutaya N. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. 2016.
10. Chávez D, Romeo R, Zuñiga J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario del Caribe. Universidad de Cartagena. Colombia. 2013.