



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Relación Entre Satisfacción y Calidad Del Cuidado Enfermero En Los
Usuarios Del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago De Chuco -
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería**

AUTORAS:

Cerna Vejarano, Silvana Lizeth (ORCID: 0000-0002-8338-5086)
Ruiz Lazaro, Lourdes Yessenia (ORCID: 0000-0002-9586-886X)

ASESORA:

Dr. Guevara Sánchez, Ana Cecilia (ORCID: 0000-0002-8453-2578)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

TRUJILLO – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por concederme el don de vivir, por forjar mi camino y dirigirme por el sendero correcto, porque en todo momento está conmigo. A mis padres, motor y motivo de mi vida por su amor y apoyo sin medidas para seguir en la lucha constante de mis anhelos. A mis hermanos, a pesar de ser polos opuestos en ciertas ocasiones son mi razón para superar cualquier obstáculo. A mi mamita Carmela, mis tías; Deysi, Roxana, Isidora y mi prima Lizz, por su cariño, mensajes de ánimo y su generosa manera de instruirme para afrontar las realidades de la vida y porque después de mis padres son las personas que más se preocupan por mí. Por último, a mis tres ángeles en el cielo, quienes se llevaron la ilusión de verme convertida en una gran profesional. ¡A todos ustedes con mucho cariño!

Cerna Vejarano, Silvana Lizeth

A Dios por ser mi guía en cada paso que doy, por traerme al mundo con un gran propósito, por estar en cada momento de mi vida, por darme fuerzas en cada prueba y demostrarme su fidelidad. A mis padres y mis dos hermanos quienes son la mejor bendición de mi vida, gracias por ser mi sustento, mi soporte por apoyarme siempre en mis decisiones, por todo el amor grande que me brindan y demuestran cada día.

Ruiz Lazaro, Lourdes Yessenia

AGRADECIMIENTO

A Dios por concedernos el don más preciado de la vida y la salud, darnos sabiduría y confianza para culminar una de las etapas más anheladas dentro de nuestro proceso académico.

A nuestra casa universitaria, por la formación durante todos estos años.

A nuestros docentes por brindarnos sus conocimientos e instruirnos para el futuro.

A nuestros padres por inculcarnos siempre los mejores valores, por su amor infinito y el apoyo constante en todos los aspectos, lo cual nos sirvió para superar los tropiezos en este camino.

Al Establecimiento de Salud “Cesar Vallejo Mendoza” de Santiago de Chuco a su director, a las Lic. Encargadas de la estrategia de Niño y al personal en general por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación y brindarnos todas las facilidades.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIÓN.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Relación entre en nivel de Satisfacción y Calidad del Cuidado Enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco - 2020	19
Tabla N° 2 Satisfacción de los usuarios atendidos en las áreas de CRED y Vacunas del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza”- Santiago de Chuco.....	20
Tabla N° 3 Calidad del cuidado del profesional de Enfermería en el Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco.	21

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre satisfacción del usuario y la calidad del cuidado enfermero en las madres atendidas en las áreas de CRED Y Vacunas del Hospital “César Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco – 2020.

El tipo de diseño empleado fue descriptivo – correlacional y el método cualitativo. La población estuvo conformada por 120 usuarios que acudieron a las áreas de CRED y Vacunas del establecimiento de Salud. Teniendo como técnica e instrumento la encuesta y cuestionario respectivamente. Los resultados fueron en el nivel de satisfacción, 79% de usuarios con nivel medio, 16% nivel alto y solo el 5% tienen un nivel bajo. Por otro lado, el 83% manifestaron que el nivel de calidad de cuidado es regular, 13% es buena y el 4% expresan que es deficiente.

Se evidencia una correlación significativa ($p < .05$) con un índice de correlación positiva. Los resultados obtenidos guardan analogía con ciertas investigaciones donde los usuarios tienen una percepción positiva sobre la calidad del cuidado en enfermería, por lo que, a mayor nivel de calidad de cuidado, mayor es el nivel de satisfacción hacia los servicios prestados de una institución.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad, Cuidado, Atención

ABSTRACT

The objective of this research is to determine if there is a relationship between the perceived satisfaction of nursing treatment and the quality of nursing care provided to women who receive treatment at the CRED and the vaccination area of the Cesar Vallejo Hospital - Santiago de Chuco - 2020.

This is a descriptive-correlational research work and quantitative method. The control and experimental group consisted of 120 women who attended the CRED and vaccination area. Having as technique and instrument the survey and questionnaire respectively. The results were in the satisfaction level 79% of users with medium level, 16% high level and only 5% have low level. Moreover, 83% stated that the level of quality of care is regular, 13% is good and 4% express that it is poor.

There is a significant correlation ($p < .05$) that is positive for this research work. The results obtained are similar to certain investigations where users have shown that the quality of the service received by nursing care is satisfactory. That is why we firmly believe that the better the quality of nursing care, the higher the level of satisfaction with the services provided by an institution.

Keywords: satisfaction, attention, treatment, quality.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo no todos los sistemas de salud cuentan con las condiciones primordiales para la atención digna del usuario no obstante, el personal de enfermería es pieza clave dentro de la atención que ofrece un establecimiento de salud, ya que tiene como labor brindar un cuidado biopsicosocial, este tiene fuerte inclinación a los principios metodológicos, científicos y éticos, no solo reflejado en el proceso fisiopatológico, sino también al trato y el tipo de comunicación que muestre con el usuario y su familia. ¹

Las generaciones de enfermería han ido experimentando un gran cambio en relación a su trabajo, pues el avance de la tecnología ha hecho que éste se facilite cada día, pero el cuidado integral y holístico sigue siendo el mismo, sin embargo, parece que en muchas instituciones la enfermera solo se preocupa por cumplir el turno y/o la demanda de pacientes ha hecho que el trabajo se vuelva rutinario y desaparezca el trato humanístico por lo que la percepción del usuario es negativa frente a la calidad de cuidado que brinda. ²

Si un usuario se muestra insatisfecho quiere decir que el cuidado está en lugar distante de ser el anhelado, para que el personal otorgue cuidado de calidad tiene que saber qué es lo que el usuario espera. El criterio que manifieste ante la vivencia de la prestación de servicios de Salud es fundamental para calificar la calidad y la satisfacción de un establecimiento. En tal sentido la enfermera debe mostrar en su práctica diaria sus habilidades, conocimientos y ética profesional de tal manera que se evidencie el grado de calidad en niveles altos. ³

Según investigaciones de la OMS en una encuesta mundial de salud en la entidad europea el 10.4% manifestaban insatisfacción en la prestación de servicios sanitarios, mostrando posibles factores como la inversión en salud, recursos humanos sistemas de gestión, mala praxis y un déficit de comunicación enfermera – paciente. Por otro lado, España por ejemplo se encuentra en el octavo lugar de 25 países con mejor calidad de atención sanitaria, demostrando en un estudio realizado últimamente, que el nivel de

satisfacción por parte de las personas atendidas está en aumento del 6.5% en 2005 a 6.68% en 2017, obteniendo una mejoría considerable. ^{4,5}

Perú no es ajeno a las manifestaciones de insatisfacción en los servicios sanitarios por parte de los usuarios, un 68% de ellos de diferentes establecimientos expresan la existencia de factores económicos, accesibilidad, falta de empatía y mala comunicación como los más influyentes para mostrar malestar ante la atención brindada. La satisfacción del usuario está ligado a la salud pública, es un tema muy importante en los últimos tiempos, porque establece la apreciación subjetiva de la persona y también porque forma parte de técnicas e instrumentos basados en la metodología para una mejoría continua. ⁶

No obstante, a todos los esfuerzos por mejorar la prestación de servicios de salud, en los últimos años se ha seguido reportando insatisfacción por parte de los usuarios, en un último estudio sobre el nivel satisfacción en los establecimientos de Salud del Perú, el departamento de La Libertad arroja un 23.3% de usuarios insatisfechos, por lo que se sigue considerando materia interesante ya que estamos hablando del juicio que emite el usuario en la atención recibida. Los factores en su mayoría son los recursos humanos limitados, equipos y materiales en malas condiciones al igual que la infraestructura y déficit de medicamentos. ⁷

Actualmente es importante el valor que el usuario le dé a la atención recibida ya que permitirá tomar cartas en el asunto y buscar las estrategias para una mejora. Por ello, la intervención de enfermería es sumamente importante dentro del equipo de salud, ya que el personal que está en contacto directo con el usuario y éste debe ser con calidad humana, así mismo exige constantemente mantener relaciones con la comunidad y realizar diferentes actividades llamadas funciones para lograr diferentes objetivos de salud. ⁸

Agregando a planteamiento anterior, se propuso el siguiente problema de investigación ¿Cuál es la relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco - 2020?

El vigente trabajo se justifica a partir del punto de vista teórico, porque desde la perspectiva de Watson, el cuidado transpersonal aporta a la profesión de enfermería en los diferentes niveles de atención para que el cuidado humano sea visible y ético, así mismo apunta para que la atención brindada sea de manera integral en un contexto biopsicosocial de tal manera que los usuarios que acuden cualquier centro de salud se sientan conformes con la atención recibida.

En la justificación práctica, se tiene que los profesionales de enfermería están en condiciones de adoptar actitudes de cuidado al usuario que asiste a las estrategias sanitarias aplicando valores humanísticos y altruistas, donde la prioridad es el trato de él y su entorno y a partir de los resultados proponer o implementar el desarrollo de diferentes actividades que contribuyan al mejoramiento en cuanto al cuidado holístico y la importancia de éste para el usuario y su familia.

En lo metodológico, se fundamenta en los conocimientos y estrategias o nuevas metodologías que se puedan implementar a pesar de las peripecias que se tiene en la prestación de servicios sanitarios al usuario para que éste tenga una buena experiencia durante la atención brindada, así mismo se genera nuevas hipótesis y los resultados que se obtendrán incrementarán los conocimientos y la información para la realización de futuras investigaciones.

Hipótesis

H₁: El nivel de satisfacción se relaciona significativamente con la calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “César Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020.

H₀: El nivel de satisfacción no se relaciona significativamente con la calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “César Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020.

Objetivo General

- Determinar la relación entre nivel de satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “César Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción en los usuarios del Hospital “César Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020.
- Identificar la calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “César Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Ante este problema se encontró autores que presentan investigaciones tales como Díaz F. (2016) en Puerto Maldonado, donde planteó en su investigación precisar el grado de satisfacción de los usuarios ante la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, en el Centro de Salud Jorge Chávez. Utilizó el diseño descriptivo – cuantitativo, participaron 75 usuarios, donde se obtuvo el siguiente resultado: dimensión técnico científico 70.7% de usuarios satisfechos, dimensión humana prevaleció con 73.3% y sólo un 8% presentaron insatisfacción, en relación a la dimensión entorno sobresalió con un 66.7%, concluyendo que las madres usuarias de dicho Centro de Salud se encuentran satisfechas con el cuidado recibido, sin embargo se evidenció que el trato que muestra el personal de enfermería, es indiferente en cuanto al saludo y el valor de la solidaridad. Así mismo en la dimensión entorno dejan de lado la bioseguridad (lavado de manos).⁹

Ortiz K. (2017) En la ciudad de Lima, se propuso determinar el nivel de satisfacción de las madres sobre el cuidado que brinda la enfermera en la estrategia de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud de Sangará. Fue una investigación descriptiva- cuantitativa, no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 107 madres de las cuales el 56.2% expresaban insatisfacción, el 18.8% satisfacción media y el 25% se encontraban satisfechas con la atención recibida. Con respecto a las dimensiones (Humana, Técnica y entorno) prevalece la insatisfacción, por lo que concluye que se debe a la mala calidad del cuidado por parte del personal de enfermería lo que es preocupante porque se trata de estrategias relacionado directamente con menores de cinco años en conjunto con las madres de familia lo que ocasiona dejadez y/o abandono de los controles CRED.¹⁰

Huamán D. & Moreno L. efectuaron establecer en su estudio la relación entre satisfacción del cuidado enfermero y el cumplimiento del control del niño sano en el Centro de Salud Mariscal Castilla – Lima. Fue un trabajo cuantitativo, correlacional y transversal. Contaron con una muestra de 148

madres de familia, en donde el 86.5% presentó satisfacción media. Con respecto al tiempo, se mostró satisfacción baja siendo un 54.1%, por lo que concluyeron que no existe relación entre las dos dimensiones, no obstante, se resalta el incumplimiento en el control de niño sano.¹¹

Álvarez M. (2018) En Arequipa se realizó un estudio donde se expuso determinar la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de las madres en el Centro de Salud Cerro Colorado. Tipo de estudio no experimental, descriptivo, cuantitativo, transversal, con una población 125 usuarios, teniendo como resultado a la dimensión técnico – científica con el 53% percibiendo a veces una buena calidad del cuidado, mientras que en los indicadores eficiencia, eficacia e integralidad un 55.7% aproximadamente perciben siempre un adecuado cuidado; en la dimensión humana el predominio fue que a veces existe calidad del cuidado con un 59.9% y en los indicadores respeto, información y ética el 62.6% en promedio determinaron que siempre existe calidad del cuidado; en la dimensión entorno el 70% aproximadamente refirieron haber tenido siempre un buen cuidado. El 51.2% de los usuarios expresaron tener satisfacción media y el 1.6% insatisfacción. Concluyó que gran parte de la población estudiada obtuvo mediana satisfacción con el cuidado que brinda la enfermera y se destaca que deberían mejorar y practicar el valor del respeto.¹²

Quispe M, Ramos W. (2017- Arequipa) en su investigación determinaron investigar la relación entre nivel de satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y la deserción al control de crecimiento en el Centro de Salud Mariscal Castilla. El trabajo fue cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, conformada por 90 madres. Obtuvieron como resultado que el 86.7% presentaron satisfacción media con relación al cuidado enfermero, el 54.4% deserción relativa y el 32.2% deserción absoluta en CRED. Concluyeron que existió una relación inversa entre la satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería y la deserción al control de crecimiento y desarrollo.¹³

Manuel J. (2018 – Arequipa) en su estudio sugirió analizar la relación que existe entre calidad del cuidado enfermero con la satisfacción de las madres en CRED del Centro de Salud Ciudad de Dios. Fue un trabajo descriptivo de corte transversal y diseño correlacional, establecido por 302 madres, obteniendo como resultado el 70.50% de usuarios con nivel de satisfacción alto y 1.9% satisfacción baja. Por otro lado, el 59.6% presentó calidad de cuidado media, 32.78% nivel alto y solo un 7.62% nivel bajo. Comprobaron que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre las dos variables, es decir mientras exista un nivel alto de calidad de cuidado las madres se encontraran más satisfechas con la prestación de servicio sanitario por parte del personal de enfermería. ¹⁴

En la ciudad de Iquitos, Castro C. y Col Efectuaron en su trabajo establecer la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo en un Centro de Salud. El estudio fue descriptivo correlacional, cuantitativo, transversal no experimental, contaron con una muestra de 129 usuarios. En efecto obtuvieron que el 56.6% de usuarios estuvieron insatisfechos y un 67.4% evidenciaron un nivel medio, concluyendo que al relacionar ambas variables existe una relación estadística significativa. ¹⁵

En Trujillo (2017) Aguilar A. planteó en su proyecto señalar la relación entre la calidad del servicio brindado por el cuidado de enfermería y la satisfacción de las madres usuarias de CRED en un Centro de Salud de la Provincia. Utilizó un diseño no experimental, cuantitativo descriptivo – correlacional, transaccional, para la muestra participaron 51 madres. En los resultados se encontró, que el 42.2% evidenció calidad del cuidado excelente y el 36.3% solo bueno, en cuanto al nivel de satisfacción el 58.8% se encontró satisfecho, por lo cual concluyó que existe relación directa y significativa entre las variables satisfacción y calidad del cuidado. ¹⁶

Desde tiempos remotos la enfermería comprende un pilar fundamental en el cuidado y/o atención que brinda y le da un toque especial cuando a ello le agrega la humanización, ya que deja en claro el deseo de querer satisfacer las diversas necesidades del usuario. Para la realización del siguiente trabajo es necesario adquirir un respaldo juicioso, por ello hacemos mención a la teoría propuesta por Jean Watson lo cual refuerza el trabajo. Watson define el cuidado como la relación existente de ayuda, confianza y comunicación entre el paciente y la enfermera, al mismo tiempo comprende un deber ético por lo que protege y realza la integridad humana, el interés profundo que requiere cada persona sana o enferma de tal forma que levante la impresión del significado del cuidado humano. ^{17,18}

La Enfermería debe sostener una actitud constructiva y comunicación asertiva ante la realidad social en el ámbito de Salud, pese a los problemas y peripecias que se puedan presentar no se debe dejar de lado las investigaciones constantes y la aplicación de modelos teóricos dentro de la práctica ya que enriquecen el conocimiento y las habilidades que se demuestran en la atención al usuario. ¹⁹

La teoría de Watson es una herramienta muy utilizada por los profesionales de la salud ya que es indispensable en la práctica hospitalaria, lo que permite adquirir estrategias para mejorar el cuidado brindado al usuario. La teoría está basada entre el vínculo de ciencia, arte y humanidad en la labor del profesional enfermero, por ende, promueve, preserva, recupera y rehabilita la vitalidad y el desarrollo humano. La asistencia humanizada está inmersa en el quehacer del enfermero de manera holística, tomando en cuenta la parte humana independientemente de estar sano o enfermo. ^{20,21}

Es importante imputar esta teoría en la profesión de enfermería ya que incita a promover el cuidado humano hacia el usuario a través de los diferentes conceptos propuestos como la interacción enfermera – paciente donde implica aptitudes, responsabilidad, conocimiento y todo el campo fenomenológico para el cuidado, abarcando todas sus emociones, pensamientos, creencias, percepciones durante sus vivencias en todos los

tiempos, el profesional va más allá de una valoración objetiva, este protege y conserva la hidalguía, y armonía interior del individuo.²²

La teoría expone con claridad que el propósito es conservar la dignidad humana durante el desarrollo del cuidado, con la ayuda de los factores caritativos del cuidado como promoción de una enseñanza – aprendizaje y entendiendo las experiencias de éste a través de los diferentes conceptos propuestos como la interacción enfermera – paciente, la formación humanista y el acrecentamiento de una interacción de protección y seguridad, involucra valores de respeto, solidaridad y compromiso para cuidar, crea de manera técnica un entorno agradable durante el tiempo que comparten.²³

La satisfacción se define como el grado en que el sistema de salud cumple con las expectativas del usuario. Es un indicativo muy empleado donde revela la valoración individual y subjetiva de la atención que recibe. Muchos de los usuarios tienen limitaciones ante los servicios de salud por lo que su reacción será rechazo a los servicios relativamente defectuosos. Se toma en cuenta que el nivel de satisfacción permite percibir necesidades y/o exigencias del usuario y buscar la mejoría, ya que tiene un origen de malestar en diferentes factores como desigualdad, tiempo de espera, falta de recursos humanos, falta de material y el más sonado el modo déspota de contestar y atender de muchos profesionales y en ello enfermería.²⁴

Para ello se aplicó el instrumento SERVQUAL creado por MINSA, modificado por las autoras cuyo fin es contribuir con la identificación de posibles factores que contribuyen a la insatisfacción de los usuarios en la atención brindada por los establecimientos de salud y con ello ejecutar un proceso de mejora continua. Se presenta bajo estas dimensiones: elementos tangibles, hace referencia a lo que el usuario distingue de la infraestructura y sistema del centro de salud las cuales son parte de la eficiente atención. Uno de los factores es el estado de las instalaciones y equipos, estos deben encontrarse en buenas condiciones y operativos, favorecer su limpieza correcta, ya que el usuario como el personal se encuentran expuestos y están en riesgo de contraer alguna infección.

MINSA adjudica, normas y protocolos para la desinfección de espacios y materiales, eliminación de fluidos entre otros que cada profesional debe conocer y poner en práctica. ²⁵

Fiabilidad, segundo componente de la satisfacción fundado en la aprehensión de la persona que recibe la atención, captando la “actitud confiable que brinda la enfermera, proporcionando una atención de manera cuidadosa y correcta”. Tiene en cuenta las características de continuidad y estructura congruente ya que la enfermera debe asegurar la atención respetando el orden de llegada, al mismo tiempo brindar de manera correcta y adecuada los procedimientos que el usuario necesite ante sus problemas de salud, no olvidar que el registro de la información también es parte importante del cuidado, ya que debe mantenerse verídica, organizada y accesible facilitando su búsqueda cuando se necesite. ²⁶

Capacidad de Respuesta, este componente tiene en cuenta la disposición y voluntad para ofrecer asistencia al usuario y dotar de un servicio de manera ligera y a tiempo; entra a tallar las gestiones para la atención dónde todo proceso debe ser sencillo y fácil, también la disposición de atender alguna interrogante, el usuario siempre presentará alguna duda ante un procedimientos o tratamiento, por ende, la enfermera tiene un papel importante en el proceso de atención y cuidado, la comunicación es pieza importante y la explicación de manera clara para despejar dudas y el usuario se sienta tranquilo. ²⁷

Seguridad como cuarta dimensión, es esencial en la atención de la salud, se basa en los conocimientos que la enfermera obtiene, domina y manifiesta, la habilidad de transmitir confianza expresa y dar una respuesta correcta ante las necesidades de los usuarios, hace notar que hay un buen profesional, no solo se habla de atención técnica, sino que sea correcta, donde haya cortesía y credibilidad. Se habla de seguridad cuando el usuario gana la confianza en el proceso de su atención y este se sienta satisfecho con sus requerimientos de conocimiento y cumplimiento adecuada, oportuna y confidencial. ²⁸

Como última dimensión es la empatía, es una destreza particular del ser humano que permite colocarse en el lugar de los demás favoreciendo una comunicación eficaz, pero no solo consiste en entender lo que expresa el usuario sino también comprender los sentimientos y emociones experimentando lo que sienten, brindando una atención individualizada y adaptando a las necesidades de ellos, donde haya una comunicación fluida y el usuario se sienta escuchado ante su punto de vista, siempre expresando información verídica y un trato igualitario.²⁹

La calidad en definiciones generales es un conjunto de peculiaridades que tiene una asistencia brindada o un trabajo ofrecido, donde permite evaluar, comparar y darle un valor ante otras de las mismas cualidades con el fin de complacer los requerimientos del consumidor. La calidad de atención en un establecimiento de salud, está referida a las refutaciones de las necesidades y deseos que tiene el usuario de la asistencia sanitaria y el establecimiento en general, ya sea en infraestructura, recursos humanos y equipos para alcanzar el extremo nivel de desarrollo en el grado de satisfacción, tanto para la persona atendida como para el personal que presta el servicio.³⁰

Donabedian define a la calidad como los logros alcanzados en la atención prestada con el mínimo riesgo para el paciente, la atención brindada por parte del profesional de enfermería puede interpretarse de la siguiente manera, la atención técnica lo que hace referencia a la utilización de la tecnología y la ciencia de manera que produzca un gran provecho para la salud disminuyendo los riesgos y aumentando la aplicación de valores ante las perspectivas y los deseos de los usuarios.³¹

El nivel de calidad de cuidado que se brinda al usuario crea en él una idea sobre cómo es la atención en un establecimiento y dicho sea de paso del personal que lo atendió, por lo que implica elementos como en nivel de conocimiento, el uso adecuado de la tecnología y el requerimiento necesario de recursos humanos. Muchas veces el personal de salud subvalora factores que el usuario estima como importante y prioritario en su atención, como el ambiente físico, el factor biopsicosocial del cuidado y

la profesionalidad de la enfermería. Todo lo antes mencionado conlleva a uniformar una opinión de la calidad de atención que se está brindando, lo que esperan que sea integral y proporcione un completo bienestar. ³²

Para ello nos basamos en el cuestionario creado por Carmona J, basada en la teoría de Donabedian, el cual fue adaptado por las autoras para valorar la apreciación de los usuarios ante la aptitud del cuidado de enfermería que se brinda, definido en tres dimensiones (técnico - científica) basada en aspectos científicos técnicos de la atención que brinda la enfermera, cumpliendo protocolos y guías de atención. Tiene elementos básicos como la eficacia, referido al cumplimiento de los ideales en el beneficio sanitario mediante el empleo preciso de normas técnicas; la seguridad, la manera en la que se brinda la atención refiriéndose a la estructura y desarrollo de la atención los cuales se hacen con el propósito de mejorar los beneficios y reducir riesgos que van contra la salud. ³³

Watson nos dice que comprende una inclinación de forma integral hacia la persona en la prestación del cuidado, este debe ser adecuado según su condición de salud, la enfermera debe mostrar su capacidad profesional, eficacia y seguridad con todos los implementos que cuente, hace mención que debe ser de forma interpersonal, constituido por hechos para mejorar la salud. ³⁴

En la segunda, dimensión Humana, se basa en la interacción recíproca durante el tiempo enferma – paciente y consta de características como el respeto a los derechos, a la interculturalidad y a los rasgos peculiares de cada persona, el ofrecimiento de información correcta, verídica y pertinente y que esta la capten con claridad; el interés percibido por la persona, en las necesidades y demanda, trato amable, empático durante la atención; y como la ética, basado en los valores y principios que dirigen el comportamiento y deberes del personal de enfermería. ³⁵

Watson nos dice que la forma de abordar el cuidado humanizado es a través del cuidado transpersonal ya que cultiva una conciencia de protección a la vida en todos los aspectos de manera holística, la fusión

espiritual que trasciende entre dos personas en tiempo, entorno e historia de vida individual, comprende la promesa ética de salvaguardar y velar el honor e integridad de la persona lo que permite mejorar la calidad de vida.

36

Entorno, como tercera y última dimensión, ambiente donde la organización sanitaria presta su servicio, brindando una atención en beneficio de la salud de la persona, ofreciendo comodidad, privacidad, y buena ambientación. La enfermera creará un clima de confianza, en la cual la privacidad será respetada al realizar cualquier procedimiento evaluación que se requiera.

37

La teoría hace referencia al momento y espacio de convivencia que comparten la enfermera- paciente durante el proceso del cuidado. El personal de enfermería tiene la responsabilidad de promover y facilitar cuidados de calidad a través de un entorno adecuado, incrementando bienestar y seguridad del paciente esto fomenta la excelencia de la institución, optimiza resultados y mejora la apreciación y satisfacción del usuario.³⁸

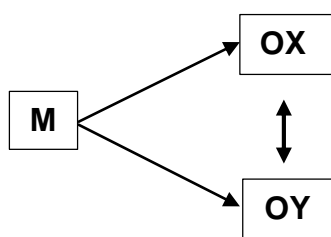
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El presente proyecto de investigación fue de tipo aplicada, tuvo como propósito solucionar una situación mediante la utilización del conocimiento científico; cimentando, transformando y modificando sucesos ante la realidad.³⁹

Diseño de la investigación: Por la razón del estudio fue de diseño descriptiva – correlacional, describió las circunstancias sobre satisfacción y el cuidado, sucesos y peculiaridades de un objeto de estudio. Fue correlacional, permitió evaluar la relación causa – efecto con respecto a ambas variables.⁴⁰

El esquema del diseño fue:



Dónde:

- M: Usuarios atendido en las estrategias de CRED del Hospital “César Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020.
- OX: Satisfacción del usuario externo.
- OY: Calidad del cuidado enfermero.
- r: Analogía entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

- V1: Dependiente/ Cualitativa: Nivel de satisfacción.
- V2: Independiente / Cualitativa: Calidad del cuidado.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo conformada por 120 usuarios que acuden en un mes a la prestación de atención en las estrategias sanitarias de CRED y vacunas del Hospital “César Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco.

Criterios de inclusión

- Usuarios atendidos en la estrategia de CRED y Vacunas del Hospital “César Vallejo Mendoza”
- Usuarios mayores de 18 años de edad.
- Usuarios de sexo masculino y femenino.
- Funcionamiento mental y cognitivo saludable.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no apetecen formar parte de la indagación.

Muestra: Se valoró por sistemas probabilísticos utilizando la fórmula correspondiente para la proporción en una población finita o conocida, siendo la muestra de 120 usuarios.

Unidad de análisis: Cada usuario atendido en los servicios de CRED y Vacunas del Hospital “César Vallejo Mendoza”.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente proyecto de investigación se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario para medir relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios.

Se utilizó el cuestionario SERVQUAL como instrumento, el cual fue adaptado por las autoras del presente estudio, para medir el nivel de satisfacción. (Anexo 4)

El cuestionario incluyó en su estructura una parte informativa, datos generales y estaba conformada por 20 ítems con tres alternativas de respuesta: satisfecho, poco satisfecho, e insatisfecho las cuales se le asignó un valor de 3, 2 y 1 respectivamente, distribuida por 5

demisiones: fiabilidad (preguntas 1-5), capacidad de respuesta (6-8), seguridad (9-12), empatía (13-16) y aspectos tangibles (17-20). Para obtener el valor del nivel de satisfacción del usuario se asignó puntuaciones de mayor e igual a 51 puntos (ALTO), entre 45- 50 puntos (MEDIO) y menor o igual a 44 puntos (BAJO).

Para la calidad del cuidado se usó el cuestionario modificado por Carmona J.³⁰ basado en Donabedian, adaptado por las autoras para estimar la calidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería (Anexo 5).

El cuestionario incluyó un ámbito informativo y datos generales, estuvo construida por 20 ítems con tres alternativas de respuesta: siempre, a veces y nunca, las cuales se les asignó un valor de 3,2 y 1 respectivamente, dividida en tres dimensiones: técnico – científica (preguntas del 1-5), humana (6-13) y entorno (14-20). Para adquirir el valor de la calidad del cuidado como BUENA, REGULAR Y DEFICIENTE se asignaron las siguientes puntuaciones, buena por encima de 51 puntos, regular entre 45 - 50 y deficiente por debajo de 44 puntos.

Validez: Los cuestionarios correspondientes fueron ejecutados mediante profesionales de enfermería expertas en el tema, entre ellos Licenciada en enfermería, Enfermera asistencial – coordinadora y responsable del programa de CRED y Licenciada Especializada en el área de Niño, adquiriendo como efecto 89% a 100% de concordancia, confirmándose un nivel de validez alta del cuestionario.

Confiabilidad: Para ambos cuestionarios se realizó una prueba piloto con 20 usuarios para determinar el nivel de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach obteniendo los siguientes resultados: Para el cuestionario de Satisfacción se obtuvo 0.81 siendo un índice de fiabilidad bueno, así mismo para el cuestionario de Calidad se optó por el mismo

procedimiento obteniendo Alfa de Conbrach de 0.84 calificándolo como bueno.

3.5. Procedimientos

- Se solicitó el permiso correspondiente a la dirección de la escuela de la UCV, luego se presentó a la dirección del Hospital “César Vallejo Mendoza” de Santiago de Chuco.
- Por medio de la enfermera encargada de la estrategia sanitaria CRED obtuvimos acceso a la data de usuarios que acuden a la cita programada.
- Por medio de redes sociales, llamadas, etc, se contactó a cada usuario, se les pidió su consentimiento para su participación y se explicó el procedimiento de la aplicación de las encuestas.
- Teniendo el consentimiento del usuario se procedió a la aplicación de las encuestas a través de llamadas telefónicas después de su atención en la estrategia de CRED.
- Se agradeció a cada usuario por su colaboración y tiempo brindado.

3.6. Método de análisis de datos

El instrumento fue aplicado al usuario externo del Hospital “César Vallejo Mendoza” con el objetivo de recolectar información. Con las encuestas aplicadas se dio la calificación suficiente y se procedió a la tabulación de datos en la hoja de cálculo, utilizando Microsoft Excel, luego fueron procesados por medio de Software estadístico SPSS-24, igualmente se utilizó la estadística descriptiva para la construcción de tablas y descripción de porcentajes, igualmente se aplicó la estadística inferencial para la aplicación de la estadística Chi Cuadrado de Pearson la cual determinó la relación de ambas variables respondiendo a los objetivos planteados.

3.7. Aspectos éticos

- Principio de Autonomía: De acuerdo a este principio se debe respetar a la persona. La ejecución del estudio se hizo con la previa autorización y consentimiento de los usuarios que aceptaron participar por cuenta propia, explicándoles en que se basa el proyecto.
- Principio de Beneficencia: Intervenir en beneficio de la otra persona, respetar las decisiones y así mismo asegurar su bienestar. La información recolectada se realizó con el propósito de mejorar la calidad del cuidado enfermero de acuerdo a los estándares estipulados en la normativa actual.
- Principio de No Maleficencia: En esta investigación no se llevó a cabo ningún procedimiento que pudiera generar algún tipo de daño a los usuarios que voluntariamente tomaron la decisión de participar en este estudio.
- Principio de Justicia: Se basa es ser equitativo y emitir justicia a las necesidades de salud, donde los usuarios tendrán que tener la misma cantidad y calidad de los servicios de acuerdo a cada necesidad que se requiere.

IV. RESULTADOS

Tabla N° 1

Relación entre en nivel de Satisfacción y Calidad del Cuidado Enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco - 2020

	Calidad de servicio (r)	Sig. (p)
Satisfacción del usuario	.011	.233*

Nota:

r: Coeficiente de correlación de Pearson

Sig.(p): Probabilidad de rechazar la hipótesis h1

**p<.01: Muy significativa

*p<.05: Significativa

Interpretación: se presentan los resultados de la prueba de correlación de Pearson, donde se evidencia una correlación significativa ($p<.05$) con un índice de correlación positiva y en grado bajo entre Satisfacción y Calidad del Cuidado Enfermero en los Usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020.

Tabla N° 2

Satisfacción de los usuarios atendidos en las áreas de CRED y Vacunas del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza”- Santiago de Chuco

SATISFACCIÓN DEL USUARIO		
	N°	%
ALTO	19	16%
MEDIO	95	79%
BAJO	6	5%
TOTAL	120	100%

***Fuente:** Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco*

Interpretación: Los datos nos muestran el nivel de satisfacción en las madres atendidas en las áreas de CRED y Vacunas del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza”, evidenciando que del 100% (120) madres, un 79% (95) con un nivel medio de satisfacción, así mismo el 16% (19) muestran un nivel alto y solo el 5% (6) tienen un nivel de satisfacción bajo.

Tabla N° 3

Calidad del cuidado del profesional de Enfermería en el Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco.

CALIDAD DEL CUIDADO		
	N°	%
BUENA	15	13%
REGULAR	100	83%
DEFICEINTE	5	4%
TOTAL	120	100%

Fuente: Fuente: Encuesta para evaluar la calidad del cuidado enfermero en el Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco.

Interpretación: Los datos nos muestran la Calidad del Cuidado que brinda el personal de enfermería a las madres atendidas en las áreas de CRED y Vacunas del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza”, evidenciando que del 100% (120) madres, un 83% (100) manifiestan que el nivel de calidad de cuidado es regular, así mismo el 13% (15) manifiestan que la calidad del cuidado es buena y solo el 5% (6) expresan que la calidad del cuidado es deficiente.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio sostuvo como propósito determinar la relación entre nivel de satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “César Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020.

Hoy en día somos espectadores y/o vivenciamos diversas situaciones de malestar, incomodidad e insatisfacción por parte de los usuarios frente a la prestación de servicios de Salud.

Los sistemas de gestión, recursos humanos, económicos, accesibilidad, mala praxis, déficit de materiales y equipos, falta de empatía y mala comunicación, son algunos de los factores influyentes que no permiten la satisfacción de usuario al 100%. Al experimentar cualquiera de estos factores, el usuario emite una apreciación subjetiva de la atención recibida y ésta al mismo tiempo forma parte del éxito o fracaso de una institución sanitaria ante la atención prestada. ²

Existen diversas investigaciones que se relacionan con el estudio que se está desarrollando donde demuestran que hay actitudes y aptitudes por parte del personal de salud y peripecias de los establecimientos que no terminan de convencer y/o satisfacer al usuario en su experiencia por la prestación de servicios sanitarios. Por esta razón es importante conocer en que se está fallando para establecer estrategias necesarias para una mejoría continua.

En la tabla N°1 Los datos mostraron que el nivel de satisfacción en las madres atendidas en las áreas de CRED y Vacunas del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” fueron: que del 100% de las madres participantes el 79% tiene un nivel medio de satisfacción, así mismo el 16% muestran un nivel alto y solo el 5% tienen un nivel de satisfacción bajo.

En el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería percibido por los usuarios atendidos en las estrategias de CRED y Vacunas del Hospital Cesar Vallejo Mendoza prevalece el nivel medio, lo cual se entiende que no están del todo complacidos con la atención recibida.

Estos resultados obtenidos se deben al tiempo de espera para la atención y antipatía por parte del personal de enfermería, lo cual pone en evidencia que el sistema de organización debe mejorar. La enfermera tiene la capacidad de buscar las estrategias necesarias para que el tiempo de espera de las madres con sus niños no sea aburrido o molesto. Así mismo reflexionar sobre algunos comportamientos que demuestran diariamente ante ellas y de esta manera dar una mejor respuesta a las expectativas que tienen ante la atención. ²

Se encontraron estudios relacionados a la investigación presente donde los resultados guardan similitud, en el estudio realizado por Díaz F.⁹ quien encontró que del 100% de su población el 70.7% muestran satisfacción alta y solo un 8% presentan insatisfacción.

Por otro lado, los resultados difieren con el estudio realizado por Ortiz K.¹⁰ quién encontró que del 100% de su población participante el 56.2% presentó insatisfacción, el 18.8% tiene satisfacción media y solo el 25% presentaron satisfacción.

Huamán D. & Moreno L.¹¹ en su estudio determinaron que del 100% de su población el 86.5% presentan satisfacción media. La satisfacción del usuario, es el centro base para la atención actual y calificar la prestación de servicios de salud. El Dr. Donabedian sugirió que los aspectos teóricos vayan de la mano con la práctica, para ver al usuario como un todo que necesita de las atenciones del personal de salud de forma integral.

Muchas de las madres que asisten a la estrategia sanitaria de niño lo hacen por primera vez y tiene muchas dudas, por lo que Watson refiere que una relación de confianza es crucial en la atención brindada ya que fomenta la expresión de los sentimientos positivos como negativos por ende el usuario no tenga temor de consultar ante una duda, esto implica empatía y comunicación eficaz.³

Según la organización mundial de la Salud, si el objetivo de la prestación de servicios de salud es el usuario, es necesario conocer su opinión y sus expectativas, ya que manifestará su experiencia emitiendo un juicio de valor para luego permitir percibir necesidades deficientes. ⁴

En la tabla 2 se aprecia la Calidad del cuidado del profesional de Enfermería en el Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco, donde se evidencia que del 100% de madres participantes, un 83% manifestaron que el nivel de calidad de cuidado es regular, así mismo el 13% manifiestan que la calidad del cuidado es buena y solo el 4% expresan que la calidad del cuidado es deficiente.

En la calidad del cuidado de enfermería percibido por los usuarios atendidos en las estrategias de CRED y Vacunas del Hospital Cesar Vallejo Mendoza predomina la calidad regular, lo cual se infiere que el nivel de cuidado ofrecido por el personal de enfermería no cumple con las expectativas del usuario.

Los resultados obtenidos se deben a factores como infraestructura inadecuada y al déficit de comunicación ante un procedimiento o una duda por parte del personal de enfermería, lo que demuestra que aun la organización sanitaria es deficiente.

Los resultados obtenidos difieren con los estudios encontrados por Manuel J. ¹⁴ que del 100% de su población el 59.6% presentó Calidad del cuidado media, el 32.76% presentó un nivel alto y solo el 7.62% presentó nivel de calidad de cuidado bajo.

Así mismo tenemos a Aguilar A. ¹⁶ quien en su investigación obtuvo que del 100% de su población el 42.2% presentó calidad del cuidado excelente y 36.6% obtuvo calidad del cuidado bueno.

Si bien es cierto hay factores que se escapan de las manos de los profesionales de la salud para brindar una alta calidad del cuidado, como es el caso de la infraestructura, es un agente que no termina de satisfacer al usuario en la prestación de servicios de salud sin embargo cuando brinda la atención y está en contacto directo con el usuario se sigue evidenciando factores que no deben existir como déficit de comunicación ante una duda o procedimiento y actividades realizadas a medias en otros casos. ¹⁴

La estrategia Sanitaria de Niño como su nombre lo dice trabaja con niños en sus diferentes etapas de vida, debido a estos cambios las madres usuarias suelen tener muchas dudas o preguntas por lo que Watson resalta la importancia de la comunicación durante la atención al mismo tiempo

menciona la enseñanza – aprendizaje que permite tener al usuario informado y comprometido con su propio cuidado. ¹⁵

Los usuarios dan un valor significativo a la forma de comunicación, el cariño, la amabilidad, la atención, los gestos, la mirada y el trato humano que muestran con sus niños por lo que concluimos que una buena calidad del cuidado es la atención humanizada, individualizada oportuna, continua y eficiente. ¹⁵

En la tabla 3, se observa los resultados de la prueba de correlación de Pearson, donde se evidencia una correlación significativa ($p < .05$) con un índice de correlación positiva y en grado bajo entre Satisfacción y Calidad del Cuidado Enfermero en los Usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020. La cual tiene concordancia con diferentes investigaciones.

En la investigación de Manuel J. ¹⁴ obtuvo como resultado el 70.5% de usuarios con nivel de satisfacción alto y 1.9% satisfacción baja. Por otro lado, el 59.6% presentó calidad de cuidado media, 32.78% nivel alto y solo un 7.62% nivel bajo. Comprobaron que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre las dos variables.

Así mismo Castro C. y Col¹⁵ donde efectuaron en su trabajo que el 56.6% de usuarios estuvieron insatisfechos y un 67.4% evidenciaron un nivel medio, concluyendo que al relacionar ambas variables existe una relación estadística significativa.

Según la Organización Mundial de la Salud las principales características del servicio de salud son la accesibilidad, eficiencia y satisfacción en los usuarios, en donde este último es un derecho de la persona, constituyendo la principal variable que contribuye a una calidad de atención humanizada. Watson define a la enfermería como una ciencia humana desde dos puntos vista: actividades instrumentales y psicosociales. ¹⁶

En muchas ocasiones el personal de salud no toma importancia a factores que el usuario estima como fundamental en su atención. En tal sentido conlleva a uniformar una opinión que tanto la institución como el personal de salud tiene que mostrar calidad, calidez, habilidades, conocimientos y todos

sus principios éticos de tal manera que se evidencie el grado de calidad más alto y, por ende, en nivel de satisfacción bueno.

VI. CONCLUSIÓN

El presente estudio de investigación se realizó en la estrategia sanitaria de CRED y vacunas del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020, con las madres de los niños que acuden a su control, por lo tanto, se concluye que:

- 1.** El 79% de los usuarios tiene un nivel medio de satisfacción, el 16% muestra un nivel alto de satisfacción, por lo cual se evidencia que los usuarios están medianamente satisfechos, siendo el principal factor el tiempo de espera para la atención.
- 2.** En el nivel de calidad del cuidado brindado por la enfermera, el 83% manifiesta regular calidad del cuidado, 13% refiere buena la calidad del cuidado y solo el 5% expresan que la calidad del cuidado es deficiente, teniendo como principal factor comunicación deficiente.
- 3.** Se encontró que existe relación significativa entre ambas variables, Satisfacción y Calidad del Cuidado Enfermero en los usuarios de Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020, dicho de otro modo, a mayor o mejor calidad del cuidado enfermero mayor será la satisfacción del usuario ($p < 0.05$)

VII. RECOMENDACIONES

- Difundir los resultados de la presente investigación para que tengan en cuenta y se trabaje temas de mejora para la institución con la finalidad de tener una población con satisfacción alta al 100%.
- Buscar y realizar nuevas estrategias o metodologías para el lapso de tiempo de espera para la atención y evitar que sea un referente para que no acudan a los controles de CRED.
- A la estrategia sanitaria de CRED y vacunas se le recomienda elaborar un protocolo de calidad del cuidado enfermero, así mismo desarrollar capacitaciones sobre habilidades de interacción y comunicación con el usuario, identificación de necesidades dirigidas a los profesionales de la salud.
- Apoyar y fomentar a futuras investigaciones en el tema de satisfacción y calidad del cuidado enfermero enfocado en el usuario externo para lograr y obtener una óptima calidad del cuidado y por ende tener una buena satisfacción en los usuarios.

REFERENCIAS

Sihuín E, Gómez O, Quispe V. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. [Revista en internet] 2015. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2015.v32n2/299-302/>

Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Lima –Perú [Tesis Pre Grado] 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20%20Carmen%20Veliz%20C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía D, Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Pimentel [Tesis Pre Grado] 2016. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud. Informe OMS sobre la Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. [Artículo en internet] 2018. [Consultado 12 de marzo 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>

Gonzales V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. España [Artículo en internet] 2019. [Consultado 10 de marzo 2020]. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003489102019000100277&script=sci_arttext&tlng=es

Arco O, Suarez Z. Role of nursing professionals in the Colombian health system, Colombian. [Article in internet] 2018. [Accessed March 10, 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000200171

Hernández A, Rojas C, Prado F. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus factores asociados. [Artículo en internet] 2019. [Consultado 28 de marzo 2020]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000400009&script=sci_arttext

Castillo J, Ávila T. Satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, Medellín, Colombia. [Artículo en internet] 2018. [Consultado 01 de Febrero 2020]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>

Díaz F. Satisfacción del Usuario Externo Sobre Calidad del Cuidado del Profesional de Enfermería del Centro de Salud Jorge Chávez. Puerto Maldonado [Tesis pre grado] 2016. Disponible en: <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/210/004-1-9-007.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ortiz K. Satisfacción de las adre sobre el cuidado de la enfermera en el consultorio de Crecimiento y Desarrollo en el Centro de Salud Sandarará – Comas, Lima. [Tesis pre grado] 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12680/Ortiz_V_KG.pdf?sequence=1

Huamán D, Moreno L. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería y su relación con el cumplimiento del control de niño sano en menores de cinco años en el Centro de Salud Mariscal Castilla. [Tesis pre grado] 2018. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2087/TITULO%20%20Lucero%20Rosario%20Moreno%20Toribio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Álvarez M. Calidad del cuidado del Cuidado de enfermería y satisfacción de las madres de niños menores de 1 año en el consultorio de niño sano del centro de salud Cerro Colorado, Arequipa. [Tesis pre grado] 2018. Disponible en: <http://www.repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/1662>

Quispe M, Ramos W. Satisfacción de la Calidad del cuidado de enfermería y deserción al control y desarrollo en menores de 3 años, Centro de Salud Mariscal Castilla, Arequipa. [Tesis pre grado] 2016. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2494>

Manuel J. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las madres en el control del crecimiento y desarrollo, Centro de Salud Ciudad de Dios, Arequipa. [Tesis pos grado] 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9782>

Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, Iquitos. [Tesis pre grado] 2016. Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1

Aguilar A. Calidad del cuidado del servicio y satisfacción del usuario del programa de crecimiento y desarrollo del niño en un centro estatal – Trujillo. [Revista en internet] 2017. [Consultado 10 de marzo 2020]. Disponible en: <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/EXCATHEDRAENNEGOCIOS/article/view/1855/1585>

Garzon F. Teoría Del Cuidado Humano De Jean Watson. [Revista en Internet] 2015. [Consultado 22 de marzo 2020]. Disponible en: http://jeanwatson.blogspot.com/p/contenido-del-modelo-conceptual_30.html

Andamayo M, Orosco G, Torres Y. Cuidado Humanizado De La Enfermería Según La Teoría De Watson, En Pacientes Del Servicio De Emergencia Del Hospital Arzobispo Loayza, Lima, Perú [Tesis pos grado] 2017. Disponible en:

http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3532/Cuidado_AndamayoQuito_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera L, Álvaro T. Cuidado Humanizado de enfermería. Bogotá – Colombia [Revista en Internet] 2016. [Consultado 11 de Marzo 2020]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres/>

Guerreo R, Ramírez M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, Lima. [Revista en internet] 2016. [Consultado 28 de marzo 2020]. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

Rivera L, Álvaro T. Cuidado Humanizado de Enfermería: Visibilizando la teoría y la investigación en la práctica, en la Clínica de Bogotá, Colombia. [revista en internet] 2017. [Consultado 28 de marzo 2020]. Disponible en: https://www.ucursos.cl/medicina/2011/0/ENFENFCO24/1/novedades/r/CUIDADO_HUMANIZADO_DE_ENFERMERIA_VISIBILIZANDO_LA_TEORIA_Y_LA_INVESTIGACION_EN_LA_PRACTICA.pdf

Caro S. Nursing: Integrating care and love. A human perspective Sarita Caro. Barranquilla. Colombia [Artículo en internet] 2016. [Accessed March 10, 2020]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v25n1/v25n1a14.pdf>

Zavala I, Hernández M, Olea C. Cuidado de enfermería transpersonal con base en la teoría del caring a una mujer con cáncer de mama, México. [Revista en internet] 2015. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2014/eim143d.pdf>

Lobo A, Dominguez K, Rodriguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. [Artículo en internet] 2016. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>

Murrieta M, Noriega Y, Palacios J. Satisfacción de los pacientes hospitalizados de la atención de enfermería en los servicios del Hospital III – Iquitos. [Tesis pre grado] 2017. Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5012/Monica_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Aguirre E. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud Morro de Arica, Ayacucho. [Tesis pre grado] 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20441/aguirre_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zárate M. Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía y medicina interna del Hospital Nacional P.N.P. Luis N. Sáenz, Lima [Tesis pre grado] 2017. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1233/186%20MZARATE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vía L. Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la marina de Guerra del Perú, Lima [Tesis pre grado] 2017. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17144/V%C3%ADa_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Monje P, Miranda P, Oyarzún J. PERCEPTION OF HUMANIZED NURSING CARE BY HOSPITALIZED USERS. Chile [Article in internet] 2018. [Accessed March 30, 2020]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532018000100205

Torres M. Evaluating the quality of medical care the milbank memorial fund quarterly. México [Revista en internet] 2019. [Accessed March 30, 2020]. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>

Asto M, Bustinza Y. Cuidado humanizado y satisfacción familiar de personas con cáncer hospitalizados en EsSalud, Huancayo. Perú. [Tesis pre grado] 2018. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5297/TESIS%20ASTO%20HUAROC%20%20BUSTINZA%20MARQUEZ%20ENFERMER%20%8DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López A. Cuidado Humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa.Lima, Perú. [Tesis pre grado] 2016. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8662/L%20%20pez_MAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carmona J. Percepciones de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general, Hospital Regional de Cajamarca [Tesis pre grado] 2015. Disponible en <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCI%20%20DE%20LOS%20PACIENTES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%20%8DA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUG%20%8DA%20GENERAL.%20HOSPITAL%20REGIONAL%20DE%20CAJAMARCA%20-%202015..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila P. Conducta ética de los profesionales de enfermería en el cuidado y el nivel de satisfacción de las pacientes puérperas en el servicio de Ginecología del Hospital Docente Madre Niño “San Bartolomé” [Tesis pre grado] 2018. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1822/Paula_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guerrero R, Meneses M, De La Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrion, Callao, Lima. [Revista en internet] 2017. [Consultado 12 de abril 2020]. Disponible en: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

Echevarri S. Teoría del cuidado Humano de Jean Watson, Bogotá, Colombia. [Revista en internet] 2017. [Consultado 15 de abril 2020]. Disponible en: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-104/trabajoslibres1/>

Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía, Hospital Regional Docente de Trujillo. [Tesis pos grado] 2016. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestror%C3%ADa%20%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1>

Olive C, Isla P. El modelo Watson para un cambio de paradigmas en los cuidados enfermeros. Barcelona [Revista en internet] 2015. [Consultado 05 de setiembre 2020]. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/65766/1/647485.pdf>

Catacora L. Protocolo para la presentación de proyecto de investigación e informe final de tesis aplicada. [Artículo en internet] 2018. [Consultado 05 de setiembre 2020]. Disponible en <https://es.slideshare.net/oscararmandomamaniquispe/manual-para-plan-de-investigacion-aplicada-2018>

Palomino A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima [tesis pre grado] 2018. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO N°1: Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario externo	Respuesta de la conducta que el usuario va construyendo luego de la interacción con el servicio que brinda el profesional de enfermería. Expresa un juicio de valor individual y subjetivo de la atención recibida, depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas. ²³	Percepción del usuario externo que se forma por la atención recibida y su valoración cuantitativa es en satisfecho e insatisfecho.	Fiabilidad Ítems:1,2,3,4, 5	ALTO (51-60 PTOS)	Nominal
			Capacidad de Respuesta Ítems:6,7,8	MEDIO (45- 50 PTOS)	
			Seguridad Ítems: 9, 10,11,12	BAJO (0-44 PTOS)	
			Empatía Ítems: 13,14,15,16		
			Aspectos Tangibles Ítems: 17,18,19,20		
Calidad del cuidado de enfermería	Procedimiento fundamental a través del cual el personal 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 usuarios a su cargo y alcanzar la aprobación del cliente con sensatez. ²⁷	Cumplimiento de responsabilidades y obligaciones 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.	Técnico – Científico Ítems:1,2,3,4,5	BUENA (mayor de 51 ptos)	Nominal
			Humana Ítems: 6,7,8,9,10,11,12,13	REGULAR (45 -50 ptos)	
			Entorno Ítems:14,15,16,17,18,19,20	DEFICIENTE (menor a 44 ptos)	

ANEXO 2: VALIDACIÓN POR EXPERTOS

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA

I. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

A. DATOS INFORMATIVOS DEL PARTICIPANTE

1. Nombre (solo iniciales) A. L. F. C.
2. Sexo: Masculino () Femenino (X)
3. Edad: 28
4. Nivel académico:
 - a) Licenciado
 - b) Especialista en Paciente crítico
 - c) Maestría en Ciencias de Enfermería
 - d) Doctorado en _____
 - e) Post-doctorado
5. Tiempo de actuación profesional: 2 AÑOS
6. Área de actuación: CRED
7. Actúa en la docencia: si () no (X)
8. Cual institución: _____
9. Cual área:
 - a) Instituto
 - b) Pre-grado
 - c) Especialización
 - d) Post-grado



DNI: 71241579
CEP: 93288

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA

I. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

A. DATOS INFORMATIVOS DEL PARTICIPANTE

1. Nombre (solo iniciales) M I . L . B
2. Sexo: Masculino () Femenino (X)
3. Edad: 30
4. Nivel académico:
 - a) Licenciado
 - b) Especialista en Paciente critico
 - c) Maestría en Ciencias de Enfermería
 - d) Doctorado en _____
 - e) Post-doctorado
5. Tiempo de actuación profesional: 2 años
6. Área de actuación: CRED - INMUNIZACIONES
7. Actúa en la docencia: si () no (X)
8. Cual institución: _____
9. Cual área:
 - a) Instituto
 - b) Pre-grado
 - c) Especialización
 - d) Post-grado


Maria Isabel Lopez Boado
LIC. EN ENFERMERIA
CEP: 8:074


DNI : 46494080

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA

I. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

A. DATOS INFORMATIVOS DEL PARTICIPANTE

1. Nombre (solo iniciales) MDPCB
2. Sexo: Masculino () Femenino (x)
3. Edad: 24
4. Nivel académico:
 - a) Licenciado
 - b) Especialista en Paciente crítico
 - c) Maestría en Ciencias de Enfermería
 - d) Doctorado en _____
 - e) Post-doctorado
5. Tiempo de actuación profesional: 2
6. Área de actuación: CRED - ESNI
7. Actúa en la docencia: si () no ()
8. Cual institución: _____
9. Cual área:
 - a) Instituto
 - b) Pre-grado
 - c) Especialización
 - d) Post-grado


DNI: 70164991
CEP: 091106

ANEXO 3: PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Prueba de la Confiabilidad para el Instrumento que mide: CALIDAD DEL CUIDADO																					
Ítems	Resultados de los Sujetos Encuestados																				Var Pob
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0.09
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	0.19
3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	0.49
4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0.15
5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	0.23
6	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	0.25
7	1	3	1	3	2	2	2	3	1	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	3	0.56
8	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	0.23
9	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	0.19
10	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0.09
11	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	0.23
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	0.19
13	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	0.19
14	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	2	3	2	3	0.44
15	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	0.24
16	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	0.25
17	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	0.34
18	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	0.24
19	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	0.24
20	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	0.19
Suma	53	52	49	58	56	44	55	54	45	46	49	56	49	43	48	52	53	59	50	57	

K :	El número de ítems	20
$\sum Si^2$:	Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	4.99
S_T^2 :	La Varianza de la suma de los Ítems	21.34
α :	Coeficiente de Alfa de Cronbach	0.81

Interpretación: Indica la confiabilidad del instrumento, este cuenta con 20 ítems, calculado a partir de las varianzas, tenemos como primera, la sumatoria de las varianzas de los ítems con 4.99 y la varianza de la suma de los ítems con 21,34 obteniendo como coeficiente de Alfa de Cronbach 0,81 lo cual indica que se encuentra dentro de los valores que califica como buena o adecuada.

Prueba de la Confiabilidad para el Instrumento que mide: CALIDAD DEL CUIDADO																					
Ítems	Encuestados																				Var Pob
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	0.16
2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	0.19
3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	0.23
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0.00
5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	0.23
6	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	0.39
7	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	0.16
8	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	0.21
9	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	0.19
10	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	0.19
11	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	0.21
12	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	0.25
13	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	0.21
14	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	0.23
15	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	0.21
16	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	0.24
17	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	0.25
18	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	0.24
19	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	0.16
20	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	0.21
Suma It	57	43	51	56	52	47	53	58	46	56	53	55	52	52	47	54	54	58	59	60	

$K :$	El número de ítems	20
$\sum S_i^2 :$	Sumatoria de las Varianzas de los ítems	4.14
$S_T^2 :$	La Varianza de la suma de los ítems	20.13
$\alpha :$	Coficiente de Alfa de Cronbach	0.84

Interpretación: Indica la confiabilidad del instrumento, este cuenta con 20 ítems, calculado a partir de las varianzas, tenemos como primera, la sumatoria de las varianzas de los ítems con 4.14 y la varianza de la suma de los ítems con 20,13 obteniendo como coeficiente de Alfa de Cronbach 0,84 lo cual indica que se encuentra dentro los valores que califica como buena o adecuada.

ANEXO 4:

Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco

Elaborado por MINSA, modificado por las autoras.

Estimado Sr(a), reciba un cordial saludo de las internas de enfermería de la UCV. En esta oportunidad le hacemos llegar el presente cuestionario que tiene como finalidad obtener información sobre el nivel de satisfacción que recibe en el Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero correspondiente.

I.- DATOS GENERALES:

Sexo: M F

Edad:

II.- CONTENIDO:

Nº	ÍTEMS	SATISFECHO 3	POCO SATISFECHO 2	INSATISFECHO 1
FIABILIDAD				
1	¿La enfermera atendió a su niño sin hacer diferencias con otros niños?			
2	¿La enfermera atendió al niño respetando el orden de llegada?			
3	¿La enfermera realizó la atención según horario establecido en el establecimiento de Salud?			
4	¿Cuándo Ud. quiso presentar alguna queja o reclamo la			

	enfermera le brindó el libro de reclamos?			
5	¿La enfermera realiza gestiones para que el niño cumpla con todos sus controles?			
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
6	¿La atención en el servicio fue rápida?			
7	¿El tiempo que ud. espera para que su niño sea atendido por la enfermera fue corto?			
8	¿Cuándo ud. presentó algún problema o dificultad la enfermera le brindó información sobre los servicios del establecimiento de salud?			
SEGURIDAD				
9	¿Durante la atención en CRED, la enfermera respetó la privacidad del niño?			
10	¿La enfermera realiza el control al niño de manera minuciosa?			
11	¿La enfermera le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
12	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?			
EMPATÍA				
13	¿La enfermera la trató a usted y su niño con amabilidad, respeto y paciencia?			
14	¿La enfermera orienta a las otras áreas para que brinden el trato con amabilidad, respeto y paciencia?			
15	¿Cuándo tiene alguna duda la enfermera contesta con respeto?			
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre el resultado de la atención?			
ASPECTOS TANGIBLES				
17	¿Los carteles, letreros o afiches del establecimiento son visibles para orientar a su atención?			

18	¿El área donde el niño se atiende y el lugar de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?			
19	¿El establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los usuarios?			
20	¿El área de CRED cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de su niño?			

ANEXO 5:

Encuesta Sobre Calidad Del Cuidado Del Profesional De Enfermería en el Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” – Santiago de Chuco

Carmona J,

modificado por las autoras

Estimado (a) Sr. (a), en esta oportunidad nos es grato dirigirnos a Ud., para hacerle llegar el presente cuestionario que tiene como finalidad obtener información sobre su percepción en cuanto a la calidad de cuidado que brinda el (la) Enfermero(a) de este servicio. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtengan serán de uso exclusivo para la investigación.

Agradezco anticipadamente su colaboración.

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una “X” en el casillero correspondiente.

I.- DATOS GENERALES:

Sexo: M F

Edad:

II.- CONTENIDO:

SIEMPRE (S) A VECES (AV) NUNCA (N)

N°	ÍTEMS	FRECUENCIA		
		S	AV	N
DIMENSIÓN TÉCNICA-CIENTÍFICA				
1	¿La enfermera realiza el lavado de manos antes y después de atender al niño?			
2	¿Observa que la enfermera demuestra habilidad y seguridad al momento de atender al niño?			
3	¿La enfermera le informa o explica cada procedimiento que realiza al niño?			
4	¿La enfermera examina al niño de la cabeza hasta los pies?			

5	¿La enfermera es indiferente cuando su niño cuando el niño tiene alguna molestia durante o después de la atención?			
6	¿La enfermera muestra interés por saber sobre alguna falta a los controles y/o felicita por cumplir responsablemente?			
7	¿La enfermera le explica sobre las vacunas, para que sirven y cuáles son sus reacciones?			
8	¿La enfermera le brindó educación con folletos, imágenes u otro material?			
DIMENSIÓN HUMANA				
9	¿Al ingresar al servicio para la atención del niño, la enfermera saluda y despide amablemente?			
10	¿La enfermera llama por su nombre al niño?			
11	¿La enfermera se presenta a Ud. diciendo su nombre?			
12	¿La enfermera está dispuesto a escucharla y brindarle información ante una duda?			
13	¿La enfermera usa un lenguaje claro y fácil de entender para usted?			
14	¿La enfermera muestra y brinda confianza para que Ud. exprese sus dudas sobre la atención del niño?			
15	¿La enfermera conversa permanentemente con Ud. para conocer sobre los logros o deficiencias del desarrollo del niño?			
DIMENSIÓN ENTORNO				
16	¿Cuándo sus familiares lo acompañan, la enfermera tiene un trato cordial y responde alguna duda de ellos?			
17	La enfermera mantiene limpio y ordenado el ambiente donde Ud., y su niño es atendido?			
18	¿El ambiente donde es atendido el niño tiene buena iluminación y ventilación?			
19	¿Observa Ud., que el ambiente donde está siendo atendido el niño es adecuado para mantener su privacidad?			
20	¿Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuirlo y facilitar la atención?			

ANEXO 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación lleva como título “Relación entre satisfacción y Calidad del Cuidado Enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020, desarrollado por las internas de enfermería de la Universidad Cesar Vallejo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

La participación para este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted pueda brindar, será manejada confidencialmente, pues solo los investigadores tendrán acceso a esta información; por tanto, estará protegida. La duración del instrumento tiene una duración de 25 min aproximadamente y consiste en 2 cuestionarios cuyo objetivo es determinar si existe relación entre Satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del Hospital “Cesar Vallejo Mendoza” Santiago de Chuco – 2020. Esta información será analizada por las internas de enfermería. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación comuníquese con Silvana Cerna Vejarano y/o Lourdes Yessenia Ruiz Lazaro (946917573) / (958804367)

Asumo mediante este documento que he sido informada plenamente sobre el trabajo de investigación, así mismo se informó del objetivo del estudio, el procedimiento y aclarado mis dudas. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

Santiago de Chuco,de.....de 2020

FIRMA

NOMBRES Y APELLIDOS

DNI:

ANEXO 7: PERMISO INSTITUCIONAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Trujillo, 13 de octubre de 2020



OFICIO N° 066-2020-UCV-VA-P12-S/CCP
Sr.
DR. MANUEL ORLANDO CASTILLO STOLL
Director de la Red de Salud de Santiago de Chuco
Presente:

ASUNTO: PERMISO PARA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

Es grato dirigirme a Ud. a través del presente, para expresarle nuestro cordial saludo a nombre de la Escuela de Enfermería y el mío propio; y a la vez manifestar que las estudiantes Cerna Vejarano Silvana Lizeth y Ruiz Lázaro Lourdes Yessenia, desean iniciar el desarrollo de su Proyecto de Investigación titulado "Relación entre satisfacción y calidad del cuidado enfermero en los usuarios del hospital Cesar Vallejo Mendoza - Santiago de Chuco 2020".

En ese sentido, se solicita a su digno despacho brindar el permiso correspondiente para realizar recolección de datos, el cual será realizado con el apoyo de un personal de su institución debido al actual estado de emergencia.

Agradeciendo de antemano vuestra atención y sin otro particular, me suscribo de Usted no sin antes manifestarle mis sentimientos de consideración personal.

Atentamente;



Dra. María E. Gamarra Sánchez
Coordinadora de la Escuela de Enfermería

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA SALUD"

Santiago de Chuco, 23 de octubre del año 2020

OFICIO N° - 431 - 2020- GRLL-GGR/GRSS-RED SCH.DE

Dra. MARÍA ELENA GAMARRA SANCHEZ
Directora de la Escuela de Enfermería
Presente. -

ASUNTO	: ACEPTACION DE REALIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION
REFERENCIA	: OFICIO N° 066-2020—UCV-VA-P12-S/CCP

Me es grato dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente así mismo dar respuesta al documento de la referencia en el cual se pone en conocimiento que su solicitud ha sido aceptada así mismo permitir la EJECUCION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION DENOMINADO: RELACION ENTRE SATISFACCION Y CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN LOS USUARIOS DEL HOSPITAL CESAR VALLEJO MENDOZA-SANTIAGO DE CHUCO 2020"; así mismo se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Los estudiantes deben cumplir con las disposiciones establecidas para la prevención de contagio de COVID 19.
2. Las estudiantes deben contar con EPP personal para ingresar a l Hospital Cesar Vallejo Mendoza.
3. Las estudiantes deberán comunicar al jefe de personal al ingreso del Hospital César Vallejo Mendoza.
4. Las estudiantes deberán comunicar a la enfermera (o), a cargo del servicio de hospitalización al ingreso y salida de dicho servicio.
5. Las alumnas deberán establecer el horario en el que hagan ingreso al Hospital Cesar Vallejo Mendoza, que deberá ser alcanzado al jefe de p3ersonal y responsable del servicio de Hospitalización.
6. Las alumnas deberán hacer entrega de una copia los resultados del Proyecto de Investigación dirigida a esta área.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

MOCS/jvvp
Cf.:
Archivo
Interesado



"Juntos por la Prosperidad"

Poemas Humanos: cuadro 10 sin.
049581379manuel_orlando@outlook.com