

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente
en el hospital II-1 Rioja - 2021**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR

Giselle Margott Urbina Cadenillas

ASESOR

Imer Monteza Fernández

Rioja, Perú

2021

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 3

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos de los Asesores**Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Datos del Jurado

Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

***Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA

ACTA N° 173-2024

En la ciudad de Rioja, a los catorce días del mes de Octubre del año dos mil veinticuatro, siendo las 10:07 horas, la Bachiller URBINA CADENILLAS, GISELLE MARGOTT sustenta su tesis denominada "**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el hospital II-1 Rioja - 2021**" para obtener el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, del Programa de Estudios de Enfermería.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- | | |
|----------------------------------------|-------------------|
| 1.- Prof. Eyner Cristian Leiva Arevalo | APROBADO: REGULAR |
| 2.- Prof. Luis Neyra De La Rosa | APROBADO: REGULAR |
| 3.- Prof. Katherine Jenny Ortiz Romaní | APROBADO: REGULAR |


Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 11:25 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO:REGULAR

Es todo cuanto se tiene que informar.


Prof. Eyner Cristian Leiva Arevalo

Presidente


Prof. Luis Neyra De La Rosa


Prof. Katherine Jenny Ortiz Romaní

Rioja, 14 de Octubre del 2024

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR DE TESIS CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Nueva Cajamarca, 11 de setiembre de 2024

Doctor,
Yordanis Enriquez Canto
Jefe del Departamento de Investigación
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Católica Sedes Sapientiae

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: "**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el hospital II-1 Rioja - 2021**", presentado por la Srta. Giselle Margott Urbina Cadenillas, con código de estudiante 2017200193 y DNI N° 18138282 , para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 12% (doce por ciento)**. Por tanto, en mi condición de asesor, firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



Imer Monteza Fernández
DNI N°: 71066725

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3862-409X>
Facultad de Ciencias de la Salud

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros
El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del
paciente en el hospital II-1 Rioja - 2021

DEDICATORIA

Gracias a mi padre por hacer todo lo posible para proporcionarme los recursos necesarios y darme su apoyo incondicional. Aprender y lograr mis objetivos me hace una mejor persona. Gracias a mi madre, hermanos Richard, Carolina y Claudia por su apoyo emocional y ser parte de mi felicidad e hija Grecia, por ser la razón más grande de mi vida, a quienes estuvieron a mi lado en la adversidad y me alentaron con su fuerza para evitar que me desanimara académicamente. Gracias a todos los familiares que contribuyeron a mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por guiar mis pasos, acompañarme y darme las fuerzas, Espero concluir mi vida académica para terminar mi noble carrera. Gracias a mis padres que me apoyaron incondicionalmente y estuvieron a mi lado en cada paso del camino hacia una buena educación, a quienes marcaron mis valores. Para lograr mis grandes metas y objetivos durante mis estudios académicos. Al Lic. Imer Monteza Fernández, Asesor de este Estudio, Agradecerle por sus continuos consejos, contribuciones y sugerencias. en el curso de la investigación actual. A todos aquellos que han cooperado en el actual. trabajo de investigación.

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital II – 1 Rioja – 2021. **Metodología:** La investigación fue de tipo correlacional con diseño transversal, cuantitativo y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes de ambos géneros que estuvieron hospitalizados en el servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja. Los instrumentos que se utilizaron fueron la calidad del cuidado de enfermería y La Escala de Satisfacción y una ficha de datos sociodemográficos. Para el análisis estadístico se utilizó el programa Stata 14. En cuanto al análisis descriptivo, se calcularon frecuencias, porcentaje, para el análisis inferencial se utilizaron las pruebas del Chi – Cuadrado. **Resultados:** Se evidenció que 89% de pacientes precisan que el nivel de calidad del cuidado de enfermería es bueno y respecto a la satisfacción del paciente del Hospital II - 1 Rioja el 67% de pacientes se precisan satisfechos con los cuidados brindados por las enfermeras, al analizar la relación entre la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de la institución en estudio, del 100% el 68,54% preciso estar satisfecho con una calidad de cuidados de enfermería buena, **Conclusión:** Según los resultados obtenidos la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos y con una buena calidad de cuidados que brindan las enfermeras del hospital II – 1 Rioja.

Palabras clave: calidad, atención de enfermería, satisfacción del paciente (fuente: DeCS/)

ABSTRAC

The **objective** of this research study is: to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction at Hospital II – 1 Rioja – 2021. **Materials and methods** Correlational research with a cross-sectional, quantitative and descriptive design. The sample consisted of 100 patients of both genders who were hospitalized in the surgery department of the II-1 Rioja hospital. The instruments used were the quality of nursing care and the Satisfaction Scale and a sociodemographic data sheet. The Stata 12 program was used for statistical analysis. Regarding the descriptive analysis, frequencies and percentages were calculated, and Chi-square tests were used for the analysis. **Results:** It was evident that 89% of patients stated that the level of quality of nursing care was good and regarding patient satisfaction at Hospital II - 1 Rioja, 67% of patients stated that they were satisfied with the care provided by the nurses. when analyzing the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction of the institution under study, of the 100%, 68.54% said they were satisfied with a good quality of nursing care. **Conclusion:** According to the results obtained, the majority of patients feel satisfied with the quality of care provided by the nurses at Hospital II – 1 Rioja.

Keywords: quality, nursing care, patient satisfaction (Source: DeCS).

INDICE

RESUMEN.....	ii
INTRODUCCIÓN.....	ii
CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.1 Situación problemática.....	5
1.2. Formulación del problema.....	7
1.2.1 Problema General.....	7
1.2.2 Problemas Específicos.....	7
1.3 Justificación de la investigación.....	8
1.4 Objetivos de la investigación.....	9
1.4.1 Objetivo general.....	9
1.4.2 Objetivos específicos.....	9
1.5 Hipótesis.....	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.2. Bases teórica.....	16
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	30
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.....	30
3.2. Población y muestra.....	30
3.2.1. Tamaño de la muestra.....	30
3.2.2. Selección del muestreo.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	30
3.3. Variables.....	31
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables.....	31
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos.....	34
3.4.1 Plan de recolección de datos.....	34
3.4.2 Instrumento.....	34
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información.....	35
3.6. Ventajas y limitaciones.....	35
3.7. Aspectos éticos.....	36
3.8. Aspectos administrativos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.8.1. Recursos.....	¡Error! Marcador no definido.
3.8.2 Presupuesto o costo del proyecto.....	¡Error! Marcador no definido.
3.9. Cronograma de Actividades.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO IV RESULTADOS.....	37
CAPITULO V DISCUSIÓN.....	45
5.2 CONCLUSION.....	50
5.3 RECOMENDACIONES.....	52
ANEXOS.....	¡E
rror! Marcador no definido.	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores sociodemográficos de los pacientes del Hospital II - 1 Rioja.....	37
Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción del paciente del hospital II - 1 Rioja.....	39
Tabla 3. las dimensiones de la calidad de cuidados de enfermería del hospital II - 1 Rioja.	40
Tabla 4. Relación entre la calidad de cuidados de enfermería y las dimensiones de satisfacción del paciente del Hospital II - 1 Rioja.	41
Tabla 5. Relación entre satisfacción del paciente y las dimensiones de la calidad del cuidado del Hospital II - 1 Rioja.	42
Tabla 6. Relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del Hospital II - 1 Rioja.	44

INTRODUCCIÓN

La preocupación por evaluar la calidad del cuidado postoperatorio en los pacientes es una inquietud constante para todos los profesionales de enfermería. En los entornos laborales actuales, se puede notar cómo la automatización y la repetitividad invaden la labor de la enfermera, lo que lleva a una disminución de la atención humanizada y de la responsabilidad que se debe tener hacia el paciente, quien es el núcleo principal de la atención enfermera (1). Además, los pacientes, al estar hospitalizados, enfrentan diversas emociones, entre ellas el miedo, pero también experimentan algo de calma al saber que están bajo el cuidado de expertos que les brindarán la atención de calidad que requieren. (1).

En muchos países, los gobiernos centran sus esfuerzos en garantizar servicios de salud de alta calidad. Según el informe sobre salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), uno de los aspectos clave para evaluar un sistema de salud es su capacidad de respuesta, que está directamente relacionada con el nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios. Este tema es esencial para la salud pública, ya que refleja las expectativas de la población en torno al respeto de los derechos humanos, la dignidad de los pacientes y la valoración de sus características culturales y sociales (2).

En el contexto latinoamericano, la calidad de los servicios de enfermería está influenciada por factores estructurales, como los económicos y sociales, que son complejos y demandan la colaboración tanto de los usuarios como de los profesionales de la salud. Esta interacción es fundamental para comprender y abordar los desafíos que afectan la prestación de atención sanitaria (2).

A lo largo del tiempo, los enfermeros han buscado constantemente perfeccionar sus conocimientos para respaldar científicamente su práctica y garantizar una atención más integral. Inspirados por teorías desarrolladas en países como Estados Unidos y Canadá por figuras como Patricia Benner, Virginia Henderson y Hildegard Peplau, los profesionales de la enfermería han enfocado su labor en el desempeño ético y competente, la optimización de los recursos disponibles, la prevención de riesgos y la satisfacción de las necesidades tanto de los pacientes como de sus familias. Este enfoque ha llevado a una práctica de enfermería comprometida con la excelencia y orientada al bienestar integral de quienes reciben sus cuidados (2).

El principal problema será, ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del hospital II 1 Rioja – 2021? y como objetivo general se estableció, Determinar la relación que existe entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del Hospital II – 1 Rioja 2021. En términos de la justificación práctica, este facilitó que el personal de enfermería llevara a la práctica tareas de cuidados con mucha mejor efectividad y más capacidad, optimizando sus destrezas y habilidades depositándolas al servicio de los pacientes. En cuanto a la justificación teórica, los resultados del estudio se transformaron en teoría científica. En relación a la justificación social, se consiguió que los cuidados de enfermería fueran excelentes en similitud con las acciones necesarias para brindar atención, sobrepasando la perspectiva, de los usuarios. Concerniente a la justificación metodológica, de esta forma se contextualizó entre las categorías básicas, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente. Con ese fin, se emplearon dos instrumentos validados y confiables, de manera que el estudio posea una validez y valor para utilizarse en estudios futuros. Referente a las Ventajas por el tipo de estudio y diseño de la investigación no

expone elevados costos, por lo que la investigación resulta ser económico, ya que esta investigación es novedosa para el lugar en donde se desarrollará y la información necesaria se recogerá en un solo espacio de tiempo, los resultados que puedan encontrarse, servirán para implementar estrategias que contribuyan a mejorar las deficiencias y reforzar aquellas virtudes. Sin embargo, tenemos limitaciones debido a que los instrumentos son cuestionarios autoadministrados, es posible que se presenten algunos sesgos, que pueden desencadenar una falta de objetividad en las respuestas emitidas. No obstante, se debe tomar en cuenta que las personas encuestadas serán previamente sensibilizadas para que no incurran en la falta de contestar las preguntas con información falsa. En lo concerniente a la contribución de la institución del conocimiento científico, este estudio se cimienta sobre estudios anteriores que abordan una problemática similar a la planteada en la pregunta de nuestra investigación. Como ejemplo (3), Sánchez realizó una investigación en Colombia en 2022 encontrando que hubo una buena calidad de los cuidados de enfermería, que el 4,7% indicó regular calidad de cuidados de enfermería. En conclusión, se determinó, que existe una buena calidad de cuidado de enfermería en los pacientes post operados inmediatos del Hospital de Barranca (4). En Ecuador 2021 Arcentales, mesa et al realizaron una investigación donde encontraron que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima donde los pacientes manifiestan sentirse satisfechos, sin embargo, se evidencia que tienen mucha más satisfacción con los cuidados de las enfermeras el género femenino (5). En Perú Flores y Rodríguez 2023 encontraron que el 62% de los pacientes, percibió un nivel medio de satisfacción durante su atención, esto debido a las dificultades que presentan las enfermeras, para afrontar diversas situaciones expuestas en la institución de salud. Se concluyó que existe una correlación positiva alta de 0.989 entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente (6). En cuanto a la hipótesis de la investigación se analiza que no existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del Hospital II- 1 Rioja en el 2021. Así mismo, la investigación buscaría la operacionalización de las variables de calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en la situación específica mencionada. Se explicará puntualizando los materiales y métodos a emplear, se expondrán los resultados y se realizara la discusión que se confrontarán con los hallazgos encontrados en las investigaciones de revistas y tesis científicas. Y por último se realizarán las conclusiones provenientes de la investigación y las recomendaciones relevantes para investigaciones posteriores. Además, la calidad de los cuidados de Enfermería se puede definir como el hecho de atender las necesidades de salud de los pacientes o usuarios, procurando proporcionar el más alto grado de satisfacción y expectativas por parte de este (7). Según Philip Kottler, define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona, que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”, llevando esta definición a la práctica para determinar el nivel de satisfacción del paciente. El cual se resume en la siguiente formula: $\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$ (2).

Para una mejor comprensión del desarrollo de la investigación, se dividió en cuatro capítulos. El primero de ellos aborda el problema de investigación, su formulación, los objetivos, la justificación del estudio y las limitaciones. En el segundo capítulo se presentan los antecedentes que sustentan la investigación, así como las teorías y conceptos relacionados con las variables de estudio, así como la operacionalización de estas. El tercer capítulo describe la metodología utilizada, incluyendo la población y muestra, y las técnicas para la recolección de los datos, los cuales serán procesados y analizados. Finalmente, el cuarto capítulo detalla los resultados obtenidos y sus discusiones. La parte final de la investigación está constituida por las conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis realizado.

CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

La calidad de atención en el ámbito de la salud es una responsabilidad que exige emplear todos los recursos disponibles para lograrla (8). En cuanto a este aspecto, se observa que los pacientes actualmente buscan profesionales que no solo resuelvan sus problemas de salud, sino que también los escuchen y comprendan, ya que su bienestar no solo se ve afectado físicamente, sino también emocionalmente (8).

Sánchez y Valdivia en su estudio realizado en Barranca 2022. Determino que existe una buena calidad de cuidados de enfermería en los pacientes post operados inmediatos del Hospital de Barranca (4).

Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Hernández L, Duran T (Mexico.2020), Determinaron que la mayor parte de pacientes que participaron en esta investigación de manera general observaron una buena calidad de cuidados por parte de los profesionales de enfermería (9) (10).

Flores y Rodríguez en Trujillo en el 2023 se determinaron que los cuidados de las enfermeras son buenos, con el 87.5% según refieren los pacientes post operados del hospital de Chao (11).

En relación con el logro de las expectativas del usuario, la satisfacción es una reacción positiva a una sensación personal de bienestar. El paciente post quirúrgico necesita una evaluación exhaustiva e integral, una atención continuada para prevenir complicaciones en el futuro, un tratamiento oportuno ante cualquier eventualidad y la cobertura de cualquier posible necesidad. Para mejorar y acortar la duración de la estancia hospitalaria, es necesario vigilar y actuar con rapidez para prevenir las complicaciones en la fase post operatoria (12).

Según López et al., en su estudio realizado en México el 2021, donde un hospital del estado encontró un bajo nivel de satisfacción (45%) con respecto a los cuidados de enfermería del paciente posquirúrgico (13).

Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Hernández L, Duran T México 2020 Realizaron un estudio donde se encontró una satisfacción global, La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%) (9).

Chambi Realizo un estudio en Lima 2021 donde se observa que el 91.6% de los pacientes encuestados refieren un bajo nivel de satisfacción. Mientras que, solo el 8.4% restante manifiesta un nivel medio de satisfacción, se puede manifestar que es bajo el nivel de satisfacción de los pacientes post operados mediato (14).

El Informe conjunto OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), OMS (Organización Mundial de la Salud) y el Banco Mundial cita que, actualmente, en todo el mundo hay prevalencia de los diagnósticos inexactos, errores en las medicaciones, inapropiados o innecesarios tratamientos, así como inadecuadas e inseguras instalaciones y prácticas clínicas o falta de capacitaciones e inadecuada experiencia en los profesionales (15).

Para la Organización Panamericana de Salud (OPS) en términos de enfermería, considera que su accionar como profesional es bastante amplio, en gestión de asistencia clínica y servicios sanitarios, y varía según el nivel de complejidad. Según la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), el número de enfermeros en Latinoamérica está por debajo de la media llegando a ser de 4.2 enfermeras por cada mil habitantes, en comparación con países desarrollados que tienen 8.8 enfermeros por cada 1000 habitantes; hallándose que existe una saturación de pacientes que deben de atender el personal de enfermería, generando una

limitación en el tiempo y disposición en la atención del paciente reflejándose en una calidad inadecuada y por ende, la satisfacción del paciente no es la más óptima (16).

En cuanto a la satisfacción del usuario, en un estudio realizado en Colombia en una clínica, se evidenció que el servicio de medicina interna al analizar todas sus dimensiones tuvo un nivel medio de satisfacción con la calidad del cuidado ofrecido por enfermería, influyendo en este resultado principalmente que se anticipa y su accesibilidad; en cambio en los otros dos servicios evaluados primo el nivel alto de satisfacción tanto en el servicio de hospitalización con 52% y el de quirúrgica con 38% en ellos las dimensiones más importantes fue la confianza y que se anticipa, entre las dimensiones con nivel bajo de satisfacción se halló en todos los servicios son la accesibilidad y que facilita y explica. Las causas del déficit en la percepción de calidad en los ítems de accesibilidad, facilita y explica se pueden explicar por la sobrecarga de trabajo de la enfermera en el servicio que le impide una actitud más comunicativa en lo que corresponde a facilitar y explicar al paciente; las fortalezas de la clínica se identificaron ser la confianza en el servicio y que se anticipan y es oportunidad de mejorar los procesos en la atención del paciente. Por último, la satisfacción del usuario ubicada en su nivel alto y medio evidencia como el personal de salud brinda cuidados basados en evidencia científica y experiencia; así mismo, la gestión del cuidado dirigida a las actividades del paciente permite la medición correcta de los resultados e indicadores de salud que faciliten la mejora continua de los procesos (17).

En el Perú, la situación sanitaria es heterogénea, persistiendo diferencias en relación al nivel de pobreza, y las desigualdades sociales, además, de las condiciones inadecuados de vida y la inaccesibilidad a los servicios, afectando así la calidad del cuidado de enfermería frente al paciente (18). Asimismo, en nuestro país la saturación de nuestro sistema por el déficit de personal de enfermería para la cantidad de pacientes que acuden al área sanitaria genera una disminución en el tiempo de atención que debería de darse por pacientes, más aún en esta temporada de pandemia que ha incrementado exponencialmente la cantidad de pacientes que culminan en hospitalización, todas estas circunstancias, aunado al déficit de personal, se ven reflejados en la calidad de atención de enfermería atenuado y por tanto la satisfacción bajo por parte de los pacientes atendidos (18).

En tiempos recientes, se ha logrado un importante progreso en la medición de la calidad en la atención sanitaria y en la satisfacción de los pacientes (3). La satisfacción del paciente se refiere a la valoración personal que hace este sobre los servicios que ha recibido, comparando las expectativas con los cuidados reales proporcionados por las enfermeras. Este tipo de evaluación será crucial en la planificación de los servicios de salud y brindar información valiosa para perfeccionar el sistema sanitario en su conjunto. (3). Es relevante mencionar que la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención de enfermería tiene un impacto considerable en las instituciones de salud, ya que contribuye a ofrecer una atención adecuada y oportuna (3).

Ramírez y Natividad en su estudio realizado en Ica 2021 donde La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción en los pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica, evidenciándose mayor predominio de baja satisfacción en pacientes que perciben que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel deficiente, es decir que a mayor nivel de calidad de cuidado de enfermería, mayor es el nivel de satisfacción en el paciente post operado y viceversa (19).

Actualmente no se encontraron trabajos de investigación en el servicio en estudio del Hospital II-1 Rioja concerniente a Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente, por lo cual el enfoque al realizar este trabajo de investigación aportará a mejorar la calidad de cuidados de enfermería con un mejor nivel de concordancia de atención brindada, en excelencia de prestaciones de servicio de salud, con el objetivo:

Determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del Hospital II – 1 Rioja 2021.

El servicio de cirugía del Hospital II-1 de Rioja fue elegido como escenario del presente estudio debido a su importancia estratégica en la atención hospitalaria, especialmente en pacientes post-operados, quienes requieren cuidados específicos y detallados por parte del personal de enfermería. Este entorno permite evaluar de manera directa y práctica la calidad del cuidado proporcionado, considerando que los pacientes permanecen hospitalizados durante al menos dos o tres días tras sus intervenciones quirúrgicas. Esta situación facilita que los encuestados puedan brindar respuestas basadas en experiencias recientes, detallando su nivel de satisfacción con los servicios recibidos y permitiendo identificar áreas de mejora en el desempeño de los profesionales de enfermería. La investigación, además, proporciona una herramienta valiosa para el hospital al ofrecer datos relevantes que pueden alertar sobre posibles deficiencias y, al mismo tiempo, reforzar las fortalezas en el cuidado de los pacientes, contribuyendo a reducir complicaciones postoperatorias y mejorar los resultados en salud.

La decisión de encuestar a pacientes post-operados responde a la necesidad de obtener información de primera mano sobre su percepción de la calidad de los cuidados, un aspecto clave para evaluar la satisfacción del paciente, una variable fundamental en los sistemas de salud modernos. Dado que existen pocos estudios específicos sobre esta temática, la investigación busca ampliar el conocimiento teórico y metodológico, estableciendo modelos o guías aplicables en contextos similares. Asimismo, los instrumentos empleados poseen validación y confiabilidad, lo que garantiza la obtención de datos estadísticos sólidos y útiles para investigaciones futuras. La naturaleza económica del diseño del estudio, su carácter novedoso para el hospital y el potencial de implementar estrategias de mejora basadas en los resultados hacen que este enfoque sea particularmente relevante. Los resultados permitirán fortalecer la práctica de enfermería en un área crítica, promoviendo una atención más humanizada y eficaz en beneficio de los pacientes y del sistema de salud en general.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de cirugía del hospital II 1 – Rioja 2021?

1.2.2 Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la calidad de cuidados de enfermería del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021?
- b) ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021?
- c) ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por el cuidado de las necesidades fisiológicas en los pacientes del servicio de cirugía del Hospital II – 1 Rioja 2021?
- d) ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por la accesibilidad de los servicios de enfermería de los pacientes del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021?

- e) ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por la interrelación profesional de enfermería de los pacientes del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021?
- f) ¿Cuál es la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por el tratamiento y prevención de riesgos de los pacientes del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021?
- g) ¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión la puntualidad en la atención de enfermería del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021?
- h) ¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión trato humano de enfermería del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021?
- i) ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y la dimensión claridad en la información de enfermería del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021?
- j) ¿Cuál es la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión cuidados estandarizados de enfermería del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021?

1.3 Justificación de la investigación

En el presente estudio de investigación presenta **justificación práctica** porque será de gran ayuda al Hospital II- 1 Rioja proporcionando una alerta en la calidad de cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente, además motivación para obtener mayores conocimientos sobre esta temática de estudios. Es aquí donde el profesional de enfermería tiene esa gran labor de dar los mejores cuidados de enfermería para la satisfacción del paciente con el fin de disminuir posteriores complicaciones en el afectado (20). Los instrumentos que se utilizaron en este estudio se realizaron en pacientes hospitalizados y se eligió preferentemente el área de cirugía con pacientes post operados ya que se encontraban de dos o tres días hospitalizados y podrían describir cuan satisfechos e insatisfechos se encontraban con los cuidados recibidos por los profesionales de enfermería.

Posee **justificación teórica** debido a los pocos estudios sobre esta temática y porque la definición de la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente no se encuentra satisfactoriamente establecida; es por eso que se busca ampliar las teorías que se tienen en relación a la variable. Además, la influencia de la calidad de cuidado de enfermería sobre la satisfacción del paciente, que la población objetivo presenta frente a cuidados a un paciente, aunque resulte complicado valorar la calidad y la satisfacción, pero es un tema de mucha relevancia que se debe conocer con valor y significancia en los hospitales, tanto la calidad de cuidados satisfactorios y una satisfacción positiva, para ayudar y/o cuidar cuando sea necesario. Asimismo, se estudiará y se analizará las teorías principales que existen en la actualidad en relación a las dos variables para obtener un modelo o guía que será aplicado en el hospital elegido para dicho estudio (20).

Además, la presente investigación se **justifica metodológicamente**, porque busca obtener nuevos datos estadísticos o porcentuales referente a la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente los cuales pueden ser de gran utilidad para otras investigaciones con relación a esta temática de estudio (20).

Por otra parte, respecto al lugar, el servicio de cirugía del Hospital II-1 de Rioja fue seleccionado para este estudio por su relevancia en la atención a pacientes post-operados, quienes requieren cuidados especializados y permanecen hospitalizados al menos dos o tres días, lo que permite evaluar la calidad del cuidado de enfermería basado en experiencias recientes. Encuestar a estos pacientes es esencial para medir

su satisfacción, una variable clave en la mejora de los sistemas de salud, además de identificar áreas de mejora y reforzar fortalezas en la atención.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de cirugía del Hospital II – 1 Rioja 2021.

1.4.2 Objetivos específicos

Determinar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, en el servicio de cirugía del Hospital II – 1 Rioja 2021.

Determinar la satisfacción del paciente atendido por el profesional de enfermería del servicio de cirugía del Hospital II -1 Rioja 2021.

Determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por el cuidado de las necesidades fisiológicas en el servicio de cirugía del Hospital II – 1 Rioja 2021.

Determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por la accesibilidad de los servicios de enfermería de los pacientes del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021

Determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por la interrelación profesional de enfermería de los pacientes del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021

Determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por el tratamiento y prevención de riesgos de los pacientes del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión la puntualidad en la atención de enfermería del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021.

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión trato humano de enfermería del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021.

Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la dimensión claridad en la información de enfermería del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021.

Determinar la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión cuidados estandarizados de enfermería del servicio de cirugía del hospital II-1 Rioja 2021.

1.5 Hipótesis

H₁: Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del Hospital II – 1 Rioja 2021

H₀: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del Hospital II- 1 Rioja 2021.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Nivel Internacional

Sánchez et al (4) el 2022 en Barranca realizaron un estudio con el objetivo: “Determinar la calidad de los cuidados de enfermería en paciente post operados inmediatos en el servicio de cirugía del Hospital de Barranca – 2022”. Metodología estudio de tipo básico, de diseño no experimental; descriptivo y transversal. Población estará constituida por 1500 pacientes post- operados inmediatos del servicio de cirugía, según reporte, la muestra estuvo conformado por 170 pacientes post-operados inmediatos del servicio de cirugía y seleccionados través de un muestreo probabilístico estratificado. Los instrumentos que se utilizó fueron elaborados por los autores Bendezú y Vera, con grado de validez bueno obteniendo el valor 0.85 y con una confiabilidad excelente con un valor de 0.80 mediante la prueba alfa de Cronbach. Resultados: en la dimensión de trato humanizado que el 98,8% tiene buen trato, el 0,6% presentó regular trato humano y 0,6% deficiente; de acuerdo a la dimensión claridad de información el 97,1% indicó que hay buena claridad de información, el 2,9% presentó regular claridad de información; en la dimensión cuidados estandarizados de enfermería el 96,5% presentó buen cuidado, el 3,5% que expresó que hubo una regular y de acuerdo a la calidad de cuidado de enfermería el 95,3% de los pacientes post operados inmediatos indicó que hubo una buena calidad de los cuidados de enfermería, que el 4,7% indicó regular calidad de cuidados de enfermería. En conclusión, se determinó, que existe una buena calidad de cuidado de enfermería en los pacientes post-operados inmediatos del Hospital de Barranca.

Arcentales et al (5) el 2021 en Ecuador realizaron un estudio con el objetivo: “determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, en el área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues”. Metodología: Estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental, población de estudio fue la totalidad de pacientes de ambos sexos con edades entre 18 y 65 años, con patologías quirúrgicas en el período comprendido entre febrero a marzo del 2021 a los que se les aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, que fue indicado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán, esta validado en español por Gloria Sepúlveda. Por medio de la escala de Likert los usuarios dieron su opinión sobre la percepción esta de acuerdo y en desacuerdo, cada categoría tuvo un puntaje de 1 a 4 respectivamente. Resultados: Se revela que las enfermeras brindan un cuidado de salud optima por lo cual los usuarios manifiestan sentirse satisfechos. conclusión: Tienen mayor satisfacción con la atención de enfermería en género femenino jóvenes de tercer nivel a diferencia de otros niveles de instrucción.

Ruiz et al (9) (10) el 2020 en México realizaron un estudio con el objetivo: “Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”, metodología: (10) La investigación fue descriptiva transversal, la muestra estuvo compuesta por 90 usuarios mayor de 18 años, relacionados con un muestreo por conveniencia, se aplicó el instrumento SERVQHOS-E, se obtuvo 87 de Alfa de Cronbach. Resultados: Con respecto a la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería se observó la media de 1.97 puntos, una satisfacción global, donde la mayor parte de usuarios indicaron estar satisfechos con un 67,8%, con los cuidados de los profesionales de enfermería y muy satisfechos el 18,9%. Conclusión: La mayor parte de los pacientes que participaron en esta investigación de una manera general percibieron una buena calidad de cuidados de enfermería.

Parrado y Reyes (21) (22) el 2020 en Colombia realizaron una investigación con el objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería en Villavicencio”, Metodología: Este estudio fue cuantitativo, transversal, descriptivo, el muestreo fue probabilístico aleatorizado simple. Se aplicó el instrumento: Un cuestionario de evaluación Care Q (Caring Assessment instrument) se realizó a 8 pacientes que estuvieron hospitalizados en una institución prestadora de servicios de salud de Villavicencio Resultados: Los cuidados percibidos por los pacientes son: administración de tratamiento y medicamento oportuno, brindar una precisa y clara información sobre su fase de salud, ser jovial y escucha al usuario, explica los procedimientos a realizar, los cuidados percibidos con menor satisfacción fueron: Preguntar al paciente como quiere que lo llamen, toma al paciente de la mano, se sienta con el paciente, cuando el paciente necesita que alguien lo anime y esta con otro paciente, se concentra solo en ese único paciente, Conclusión: Valorar el grado de satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de los profesionales de enfermería, permitir identificar la calidad de cuidados brindados por enfermería, debilidades y fortalezas a las necesidades que requieren ser mejoradas para el cuidado de los usuarios

Pinto (23) el 2020 en Bolivia realizó un estudio con el objetivo: “Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería, durante el post quirúrgico inmediato en el servicio de cirugía en el hospital Eduardo Eguía Tupiza”. Metodología de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal, la población de estudio, estuvo conformado por 40 pacientes y 15 Enfermeras. La recolección de datos, se realizó mediante una entrevista utilizando un cuestionario tipo escala Likert. En los resultados obtenidos se evidencio que el (65%) de las Enfermeras brinda cuidados eficientes y el (30%) cuidados regulares en la claridad de la información, El nivel de satisfacción en relación al trato, cuidados estandarizados paciente con satisfacción completa. Respecto a la percepción de enfermería en relación al trato humano, son eficientes (60%) y regular en la claridad de la información (40%), eficiente en los cuidados estandarizados (60%), Asociación del nivel de satisfacción del paciente frente a la percepción del personal de enfermería, respecto al trato humano (73.3%), existe relación (60%) de cuidados de enfermería. En conclusión, los pacientes percibieron, un cuidado de enfermería eficiente y regular en la claridad de información. En el nivel de satisfacción percibieron satisfacción completa. La percepción de la enfermera indica que no cuenta con los equipos médicos necesarios y el tiempo de atención no es suficiente, por exceso de trabajo administrativo, Se recomienda presentar la tesis a la dirección y gestionar equipos médicos, realizar evaluaciones de satisfacción periódicamente también solicitar más enfermeras (23).

A nivel Nacional

Flores y Rodríguez (11) el 2023 en Trujillo realizaron un estudio con el objetivo “Determinar la relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del usuario post quirúrgico del Hospital de Chao, 2023”. Metodología: Estudio tipo básico, cuantitativo, descriptivo, correlacional (11). Se utilizó como instrumento dos cuestionarios, con una muestra de 80 usuarios post quirúrgicos que llegaron al hospital durante un bimestre, fueron elegidos por un muestreo probabilístico, resultados: Se evidenció que el 87,5% de los usuarios percibieron una calidad de cuidados de enfermería buena y el 90% de usuarios refieren una satisfacción alta. Esto quiere decir que los profesionales de enfermería cumplen con las expectativas de los usuarios post quirúrgicos del hospital de Chao, se observó una relación significativa entre las variables, con un valor de significancia (sig.) = 0,000, el cual es menor a 0,05, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del estudio. (11).

Tamara y Villanueva (24) el 2022 en Callao realizaron un estudio con el objetivo: “determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y medir la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022”, metodología: El presente estudio de investigación es un estudio básico cuantitativo, transversal y correlacional, de diseño no experimental y descriptivo, La población para el presente estudio estará constituida por los pacientes hospitalizados que pertenecen a los servicios de medicina interna (6to A, 6to B, 7mo A y 7mo B), que alcanzan un total de 128 pacientes, Resultados: a través de las pruebas de chi-cuadrado, Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$), aceptamos la hipótesis propuesta (H1), a un nivel de significancia de 0,05 Existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022, conclusión: se concluyó que existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022 (24).

Ramírez y Urure (19) el 2021 en Ica realizaron un estudio con el objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021”. Metodología: Estudio descriptivo, cuantitativo y transversal, no experimenta correlacional, con muestra de 147 pacientes postoperados, empleándose la técnica de encuesta y como instrumento 2 cuestionarios validados, y con alta confiabilidad, Resultados: La calidad del cuidado de enfermería fue de nivel regular 49%, nivel deficiente 28.6% y nivel bajo 22,4%; según sus dimensiones, se encontró mayor predominio de calidad de nivel regular en accesibilidad 73,5%, explica y facilita 69,4%, conforta 71,4%, se anticipa 59,9%, mantiene relación de confianza 61,2%, y monitorea-hace seguimiento 73,5%. La satisfacción fue de nivel medio 46,3%, nivel bajo 26,5% y nivel alto 27,2%; según sus dimensiones se encontró mayor proporción nivel medio en el trato recibido 52,4%, continuidad del cuidado 42,9%, y resultado del cuidado 41,5%. Se halló relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado ($r=0.434$; $p=0.000$), y con las dimensiones trato recibido ($r=0,257$; $p=0,002$), continuidad del cuidado ($r=0,493$; $p=0,000$), y resultado del cuidado ($r=0,353$; $p=0,001$). Conclusión: La calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción en los

pacientes post operados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2021 (19).

Fretel (25) el 2021 en Lima realizó un estudio con el objetivo: “Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente post operado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021”. Metodología: Investigación cuantitativa, de diseño no experimental, descriptiva, de corte transversal, correlacional, con una muestra de 90 pacientes, se utilizará como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios sometido a validez y confiabilidad para medir las variables, el que medirá la calidad está compuesto de 3 dimensiones y 15 ítems; los valores finales de Nunca:1, pocas veces:2, algunas veces: 3, casi siempre:4 y siempre:5, y criterios de asignación de valor de mala: 15-35 puntos, Regular :36-55 puntos y Alto: 56-75 puntos; la encuesta para medir la satisfacción del paciente postoperado consta de 3 dimensiones y 18 ítems; con valores finales de Nunca 1, a veces: 2 y siempre:3, y criterios de asignación de valor de insatisfecho: 18-36 puntos, Medianamente satisfecho:37-40 puntos y Satisfecho: 41-51 puntos, Resultados: Los resultados nos ayudarán a identificar las necesidades de cuidado enfermero que debe administrar el licenciado enfermero al paciente postquirúrgico en el postoperatorio, que a su vez permitirán el desarrollo de estrategias para mejorar la satisfacción del usuario. Conclusiones: El estudio nos permitirá gestionar cuidados y mejorar la praxis en el área de estudio de calidad humanizado y libre de riesgo (25).

Chambi (14) el 2020 en Lima realizó un estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la calidad de cuidado enfermero y la satisfacción del paciente post operados en el Hospital María Auxiliadora, Lima, 2020”, Metodología: Estudio aplicado, descriptivo, cuantitativo, transversal, no experimental, correlacional, se realizó en una población de 197 pacientes y una muestra de 131 pacientes post operados, se utilizó un cuestionario, tanto para la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente, tuvo 22 preguntas con un 0,897 de confiabilidad y un Alfa Cronbach de 0,90, resultado: el nivel de calidad del cuidado fue bajo en 67 pacientes (51,1%) y en satisfacción fue bajo en 120 pacientes (91,6%), las dimensiones: las expectativas personales el nivel fue bajo en (67,2%), necesidades básicas el nivel fue bajo (79.4) y en percepciones personales el nivel fue bajo (65,6%) Conclusiones: Existe una relación significativa con un (Rho de Spearman = 0,692 y un valor $p < 0.05$), por lo cual la hipótesis general es aceptada (14)

A Nivel Regional

Carrero y Medina (3) el 2022 en Moyobamba, realizaron un estudio con el objetivo: “determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba durante el año 2022” metodología: Estudio descriptivo transversal no experimental, correlacional, se realizó en una muestra de 45 usuarios y se aplicó instrumentos validados para medir calidad de cuidados de enfermería y satisfacción, los instrumentos utilizados obtuvieron alfa de Cronbach fueron de 0,997 y 0,996 respectivamente, indicando tener una alta fiabilidad. Resultado: Los usuarios percibieron un nivel regular en la calidad de cuidados en un (62,63%) y respecto a la satisfacción percibida por los pacientes fue de un nivel medio del (60%) conclusiones: Existe una relación directa entre la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del usuario post operado, con un valor $p \leq 0,001$, para una mejora se recomienda brindar capacitaciones a los profesionales de enfermería y establecer protocolos claros en los cuidados, promoviendo una cultura de colaboración y comunicación eficaz, finalmente se sugiere la implementar un sistema de retroalimentación constante para evaluar la satisfacción del usuario de manera continua (3).

Alvan y Quiroz (26) el 2020 en Iquitos realizaron una investigación con el objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020”, metodología: La investigación fue cuantitativa, descriptivo, transversal, no experimental, correlacional, se realizó en una muestra de 336 usuarios de 18 a 65 (22). Se utilizaron dos instrumentos: dos encuestas, una para calidad de cuidados y otra para satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital de apoyo Iquitos (22). Resultado: Referente a la calidad de cuidados de enfermería obtuvo un nivel bueno con un 76,5% y el 78,2% de pacientes se sintieron satisfechos con los cuidados realizados por los profesionales de enfermería. Conclusión Existe una relación positiva entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del usuario del área de emergencia, obteniendo un valor $p < = 0,000$, una correlación 0,946 alta y una significancia de 0,01 (26).

2.2. Bases teóricas

La Importancia del Cuidado de Enfermería

El cuidado de los pacientes

El cuidado exige una actitud que debe tornarse en deseo, intención, compromiso y un juicio consciente, que se manifiesta en actos concretos e inicia con contacto directo del paciente. El cuidado humano, como un principio ético, va más allá de la actuación individual de la enfermera o enfermero, generando impactos colectivos dentro de la profesión de enfermería, con efectos significativos para la vida humana (27). No obstante, existen situaciones que pueden afectar la labor de los profesionales de enfermería, en ocasiones olvidando que su misión esencial es respetar la vida y brindar un cuidado profesional al ser humano. Esto subraya la necesidad de reflexionar sobre la importancia de la atención enfermera, ya que tiene repercusiones directas en la prestación de los servicios de salud, siendo fundamentales para alcanzar resultados positivos como el alta del paciente, su satisfacción, la reducción de la estancia hospitalaria, y el aumento de la productividad, eficiencia y efectividad de los profesionales, así como el mantenimiento de la calidad de la atención. El cuidado es una actividad indispensable para la supervivencia humana; ha sido una función esencial desde los inicios de la humanidad, promoviendo y facilitando todas las acciones necesarias para la vida de las personas y los grupos (27).

El cuidado de los pacientes representa una serie de actos de vida que tienen por finalidad y función mantener a los seres humanos vivos y sanos con el propósito de reproducirse y perpetuar la vida, de tal forma, el cuidado es mantener la vida asegurando la satisfacción de un conjunto de necesidades para la persona (individuo, familia, grupo y comunidad), que, en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud (27).

A través del tiempo y con el progreso de los conocimientos biomédicos sobre el origen de la vida humana, se han podido perfeccionar técnicas, ha habido avances científicos y tecnológicos, que influyen en el quehacer del profesional de enfermería olvidando, en algunos momentos, que la esencia de este es el respeto a la vida y el cuidado profesional al ser humano (27). En la actualidad la enfermera(o) puede realizar acciones hacia un paciente con el sentido de obligación o responsabilidad. Pero puede ser falso decir que ha cuidado al paciente si tenemos en cuenta que el valor del cuidado humano y del cuidar implica un nivel más alto: la integridad de la persona y la calidad de la atención (27). Cuidar a todo ser humano llama a un compromiso científico, filosófico y moral, hacia la protección de su dignidad y la conservación de su vida (27).

La revisión acerca del cuidado de enfermería, nos lleva a la reflexión de que el profesional de enfermería necesita una reforma humanista que le permita formarse un correcto y elaborado juicio de lo que significa cuidar al paciente y centrar su función, en la atención y apoyo, para que de esta manera se puedan brindar servicios de una clase nueva y diferente de profesionales sanitarios (27)

Para comprender y sensibilizarse ante la importancia del cuidado de enfermería, es necesario identificar el origen y conceptualización del cuidado. El cual surge en la etapa doméstica durante el siglo XVIII, definiéndose como un acto instintivo femenino para la protección de las familias, ya que era la presencia comprensiva y respetuosa de las mujeres quienes lograban el bienestar de los seres humanos que las rodeaban (28). Al continuar con la historia, se llega a las sociedades arcaicas superiores (entre la prehistoria y el mundo clásico) en donde la responsabilidad del cuidado recaía en los sacerdotes y escribas, hombres cultos que Vivían en los templos y eran mantenidos por el pueblo (27).

Fue hasta la aparición de Florence Nightingale quien surge en la época moderna y marca por completo el sentido del cuidado ya que la práctica médica, nunca pudo conceptualizar el cuidado de los enfermos, al igual que no logró estructurarlo realmente para que pudiera tener un impacto significativo como terapéutica (27)

Sin embargo, en los años noventa, el movimiento de reflexión sobre la conceptualización en enfermería, indagó los conceptos propios de este campo y se propuso precisar cuál es su objetivo o razón social, identificando el cuidado como la función histórica de los profesionales de enfermería (27)

En Colombia, se han dado algunas aproximaciones como la desarrollada por el grupo de reglamentación profesional, constituido por representantes de docencia y de servicio. Grupo que contribuyó a la expedición de la ley 266 en cuyo texto se define enfermería y se especifica el cuidado como el fin de la práctica profesional: enfermería es una profesión liberal y una disciplina de carácter social, cuyo sujeto de atención es la persona como ser individual, social y espiritual (29). Su objetivo es el cuidado integral de la salud de la persona, familia y comunidad en todas las etapas de la vida dentro del espectro del proceso salud – enfermedad (27)

Por lo anterior se considera, que los cuidados de enfermería son la razón de ser de la profesión y constituyen el motor del quehacer diario y por lo tanto su objeto de estudio. El concepto y la importancia del cuidado no son elementos aislados, sino que requieren una postura que se refleja en un anhelo, una voluntad, un compromiso y una reflexión consciente, los cuales se expresan a través de acciones específicas desde el primer encuentro con el paciente. El cuidado humano, como principio ético, va más allá del simple acto realizado por la enfermera(o), impactando en acciones colectivas dentro de la profesión de enfermería, generando repercusiones significativas en la vida de las personas (27)

Cuidar implica conocer a cada ser humano, interesarse por él que exige un esfuerzo de atención, una concentración a veces más agotadora que el esfuerzo físico (30). El valor del cuidado se fundamenta en la enfermera(o) creativa(o) cuyo ser es trascendente (27)

Las condiciones necesarias y suficientes para que se dé el cuidado incluyen:

Conciencia y conocimientos sobre la propia necesidad del cuidado.

Intención de actuar con acciones basadas en el conocimiento (30).

Cambio positivo como resultado del cuidado, juzgado solamente con base al bienestar de los demás (27)

Otros aspectos que es necesario resaltar es el contexto de cuidado, es el referente a las características personales de la enfermera(o), ya que uno de los problemas serios es que en ocasiones se trata a los pacientes como patologías y no como personas, por esto es importante considerar que desde el instante en que comienza a existir, el ser humano es una persona y debe ser tratado como tal, con respeto y dignidad, sin ser reducido a una mera herramienta para el beneficio de otros. El cuidado de todo paciente tiene como fin su curación, la mejora de sus condiciones de salud o su supervivencia, y por tanto, se debe respetar su vida y su integridad, sin ser expuesto a riesgos (30). Dichas características son: el asumir una actitud de querer dar y recibir para facilitar el establecimiento de la relación enfermera – paciente, mantener una actitud libre flexible, cálida, expectante, neutral, desprovista de comportamientos autoritarios y centrados en lo que acontezca en la personalidad del otro (30). Hasta aquí, se ha tratado de exponer el cuidado como el quehacer del profesional de enfermería y las características que éste debe tener para que este sea considerado un cuidado de calidad (30). Pero también es necesario resaltar su importancia en el ámbito práctico, ya que es evidente que el cuidado forma parte de la producción de servicios sanitarios, siendo un producto intermedio, imprescindible para conseguir uno de los propósitos finales, tales como el alta del paciente (30). Se puede agregar a lo anterior, que el cuidado profesional de enfermería conlleva una serie de repercusiones

positivas tanto para los pacientes, como para los mismos profesionales de enfermería, así como para las instituciones donde se presta el servicio, de aquí la gran importancia de brindar un cuidado profesionalizado de enfermería (30).

En los pacientes:

A recibir una atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente (30).

Eliminar o reducir las molestias que se pudieran provocar por actividades de enfermería (30).

Mejorar la comunicación y relación enfermera –paciente (30).

Que el paciente se encuentre mejor informado para la toma de decisiones sobre su salud (30)

Menor alteración en su economía para los costos (30).

Mínima estancia hospitalaria (30).

Incremento en la satisfacción de la atención (30).

A los profesionales de enfermería:

Una práctica profesional competente y responsable (30).

Potenciación de la capacidad de decisión y autocontrol sobre el trabajo.

Toma de conciencia y compromiso con el cambio (30).

Proyección positiva de autoimagen e imagen pública (30).

Fortalecimiento del sentido de identidad y pertenencia hacia la profesión.

Incremento en la satisfacción profesional y laboral (30).

A la institución:

Incremento en la satisfacción del usuario (30).

Certificación hospitalaria (30).

Fortalecimiento de la imagen institucional ante la sociedad (30).

Mayor productividad, eficacia y eficiencia (30).

Menor riesgo de demanda por mala calidad de atención.

Reconocimiento de calidad (30).

Mayor control de costos por la prevención de errores (30).

Mantenimiento de la calidad del servicio (27) Por todo lo planteado anteriormente se puede decir que, el cuidado ha existido en todas las sociedades. Y en todas ellas han existido personas que han cuidado de otras (30).

Una actitud de cuidado se trasmite mediante la cultura de la profesión, como manera exclusiva de enfrentarse al entorno. Las oportunidades de las enfermeras(os) para obtener una educación superior y comprometerse en análisis de alto nivel de problemas y preocupaciones en su formación y práctica del cuidado han permitido a enfermería combinar su orientación humanística con la importancia de esta ciencia (30). Asimismo, resulta importante destacar la conceptualización del cuidado para el esclarecimiento de ideas y diversas formas de pensamiento, para la unificación de criterios profesionales a favor del mejoramiento del ejercicio de la profesión (30). Y así contar con un mayor número de oportunidades para el desarrollo de habilidades y generación de conocimientos que permitan cambios significativos y crecientes en enfermería, logrando de esta manera, un impacto en las diversas sociedades, reconocimiento y prestigio profesional (30)

De tal forma, el cuidado se precisa como una labor que pretende un valor personal de profesionales encaminados a la preservación, recuperación y autocuidado en la existencia que se cimienta en la correspondencia del cuidado paciente, enfermera (30)

De esta aportación, surge la necesidad de redimensionar el cuidado de enfermería desde la perspectiva del rol, que el desarrollo de la profesión demanda ante las crecientes necesidades de salud, la reorganización de los servicios y los avances científicos y tecnológicos que imponen a enfermería un nuevo estilo de práctica. Para concluir, es necesario resaltar que la importancia del cuidado de enfermería recae en el mejor modo de servir a los intereses de las instituciones donde se prestan los servicios profesionales de enfermería y de las personas que la integran mediante la adopción de un enfoque global y ético para superar las expectativas y la normatividad en su conjunto (30).

Sin olvidar que calidad del cuidado de enfermería nunca es un accidente, siempre es el resultado del esfuerzo y la inteligencia (27)

Calidad del Cuidado de Enfermería

Definición de Calidad

La calidad puede entenderse como el conjunto de atributos y características que definen un producto o servicio, permitiendo compararlo con otros similares y determinar si cumple o supera las expectativas del usuario. Su objetivo principal es satisfacer las necesidades de las personas que lo utilizan o consumen (2).

Calidad del Cuidado de Salud

La calidad en los servicios de salud se refiere a la capacidad de responder adecuadamente a las expectativas y necesidades de los pacientes, utilizando los recursos disponibles y el conocimiento científico más actualizado. Este concepto, también conocido como calidad asistencial, busca alcanzar el mayor grado de satisfacción posible tanto para los usuarios como para los profesionales de la salud. Incluye dimensiones clave como la percepción de los pacientes, la excelencia en el servicio, la adherencia a estándares definidos y el valor que genera para las personas. La satisfacción del usuario depende no solo de los resultados objetivos, sino también de factores subjetivos, como el trato recibido y cómo se alinean los servicios con sus expectativas (2).

Calidad del Cuidado de Enfermería

La calidad del cuidado de enfermería implica establecer una conexión empática y efectiva entre el profesional y el paciente, orientada a mejorar o restaurar la salud. Este enfoque considera la dimensión biopsicosocial del paciente, asegurando un servicio personalizado que supere sus expectativas. Además, incluye elementos como oportunidad, eficiencia y costos razonables. La enfermería es una profesión científica y técnica que aborda tanto las necesidades de personas sanas como de enfermas, buscando soluciones prácticas desde una perspectiva integral del desarrollo humano. Su labor está respaldada por procesos definidos, infraestructura adecuada y personal capacitado, lo que asegura la calidad en cada intervención (2).

La calidad en la atención de enfermería, según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se entiende como un nivel superior de competencia profesional que implica una gestión óptima de los recursos disponibles, la minimización de riesgos, altos niveles de satisfacción del paciente y un impacto positivo en su salud. Sin

embargo, la calidad puede variar, siendo "buena calidad" aquella que logra satisfacer plenamente las expectativas de los usuarios (2).

Contexto global

Los cambios en el panorama mundial han llevado a los pacientes y sus familias a exigir estándares más altos de calidad en los servicios de salud. Estas demandas están motivadas por una creciente preocupación por la seguridad del paciente y el compromiso de las organizaciones de salud con la mejora continua de la atención (2).

Componentes y dimensiones de la Calidad en el Cuidado de Enfermería

Los servicios de enfermería se distinguen por su capacidad para proporcionar una atención oportuna, personalizada, humanizada y eficiente. Este nivel de calidad está basado en una identificación previa de las necesidades de los usuarios, asegurando que el cuidado se alinee con los estándares establecidos para una práctica profesional responsable y competente (2).

El ámbito de actuación de la enfermería incluye tanto instituciones públicas como privadas, donde los profesionales desempeñan un papel fundamental en la atención directa a los pacientes. La calidad de esta atención se traduce en la capacidad de responder rápidamente a las necesidades de salud de los usuarios, fortaleciendo su bienestar y satisfacción (2)

Los componentes o dimensiones de la calidad del cuidado profesional, son:

Dimensión Técnico Científica:

Esta dimensión se centra en el uso de herramientas tecnológicas y procedimientos basados en evidencia científica, asegurando que las acciones realizadas sean seguras y eficaces. La atención de enfermería en este aspecto se traduce en la competencia profesional demostrada en cada intervención, brindando una atención continua y previniendo posibles riesgos (2).

La calidad técnico-científica se evalúa a través de indicadores como:

- Efectividad: Alcanzar los mejores resultados posibles.
- Eficiencia: Optimizar los recursos utilizados.
- Eficacia: Cumplir con los estándares establecidos en la prestación de servicios.
- Continuidad: Garantizar que el servicio no se interrumpa.
- Seguridad: Minimizar riesgos y proteger al paciente en cada intervención.
- Accesibilidad: Asegurar que el cuidado esté al alcance de todos los usuarios.

Además, se aplica un enfoque ético, respetando principios deontológicos que guían la conducta profesional y aseguran un trato digno y respetuoso hacia los pacientes (2)

Dimensión Funcional o Interactiva del entorno:

Esta dimensión se refiere a las condiciones del entorno en los servicios de salud que garantizan al usuario comodidad, privacidad y un ambiente acogedor. Incluye aspectos básicos como la ventilación, iluminación, limpieza, señalización adecuada y servicios esenciales como teléfonos o áreas comunes ordenadas. Estos elementos contribuyen a que el usuario se sienta seguro y satisfecho con el cuidado recibido.

En el caso del personal de enfermería, esta dimensión se refleja en la capacidad de crear un ambiente agradable y respetar la privacidad del paciente durante la atención. Por ejemplo, mantener la confidencialidad en los procedimientos refuerza la confianza del usuario en los servicios ofrecidos.

Además, la calidad del entorno es un aspecto medible desde la percepción del usuario. Los resultados de estas evaluaciones son fundamentales para mejorar los servicios, optimizar costos, motivar al personal y diferenciar a la institución de otros establecimientos de salud (2)

Dimensión Humana o Interpersonal

Esta dimensión abarca el aspecto humanístico de la atención, que es la esencia de los servicios de salud. Se centra en la interacción entre el profesional y el usuario, destacando factores como la comunicación efectiva, la empatía y el respeto por los derechos humanos.

Entre sus características esenciales están:

- Relaciones interpersonales proveedor-usuario: Basadas en la confianza y la cordialidad.
- Información clara y veraz: Comunicada de manera oportuna y comprensible para el paciente.
- Empatía e interés genuino: Considerar al usuario como un ser integral, con percepciones y necesidades únicas.
- Trato cálido y humano: Reflejar amabilidad y cuidado durante toda la atención.

En la atención de enfermería, esta dimensión se traduce en la habilidad de establecer relaciones empáticas con los pacientes, comprendiendo su dimensión biopsicosocial y orientando los cuidados hacia la satisfacción de sus necesidades. Este enfoque humanizado no solo mejora la percepción del servicio, sino que también fortalece la relación enfermera-paciente (2) (30).

Evaluación de calidad

La evaluación de calidad en los servicios de salud es un análisis sistemático que mide la pertinencia, eficiencia y resultados de los cuidados brindados. Este proceso se basa en un marco conceptual y metodológico que permite seleccionar y generar información relevante para el análisis.

Objetivos principales:

- Determinar si se están alcanzando los objetivos establecidos.
- Identificar diferencias entre los logros obtenidos y aquellos que no se alcanzaron.
- Proponer mejoras basadas en las observaciones realizadas.

En el estudio de Aguilar P., Aros G. y Cid A. (2014) realizado en el Centro de Salud de la Universidad Austral de Chile, se evaluó la satisfacción de 351 usuarios respecto a la atención de enfermería. Los aspectos analizados incluyeron puntualidad, trato humano, claridad en la información y estándares de cuidado. Los resultados calificaron la calidad como buena, regular o mala según la percepción del usuario (2)

De manera similar, Monchon P. y Montoya Y. (Perú, 2013) estudiaron el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital III-EsSalud de Chiclayo. En esta investigación, la calidad fue evaluada como baja, media o alta, destacando la importancia de la percepción del usuario como herramienta para mejorar los servicios (2)

Gestión de la Calidad en los Servicios de Salud del Perú

La calidad en los servicios de salud es un principio fundamental que engloba aspectos técnicos, científicos, materiales y humanos, orientados a garantizar la satisfacción de los usuarios. Los estándares de calidad son herramientas esenciales para medir y asegurar que los establecimientos de salud ofrezcan un servicio eficiente y confiable. Estos estándares representan niveles de desempeño alcanzables y deseables, medidos a través de indicadores que permiten evaluar el progreso hacia los objetivos planteados. Su propósito principal es brindar confianza a los usuarios, asegurando un funcionamiento óptimo de las unidades de atención en el país (2)

En esta investigación, se evaluará la calidad del cuidado enfermero mediante indicadores específicos como la puntualidad en la atención, un aspecto clave en la percepción de los usuarios sobre los servicios de salud.

Puntualidad en la Atención

La puntualidad, entendida como el cumplimiento de horarios y tiempos establecidos, es un reflejo de respeto, responsabilidad y empatía hacia el tiempo de los usuarios. En el contexto de los servicios de enfermería, ser puntual implica atender a los pacientes a la hora programada, evitando demoras innecesarias, excepto en casos justificados como emergencias. Retrasos injustificados, como conversaciones prolongadas entre colegas o pausas excesivas, generan insatisfacción y afectan la percepción de calidad del servicio (2).

Importancia de la puntualidad

La puntualidad no solo se asocia con eficiencia, sino que también crea confianza, optimiza el tiempo disponible y permite un desempeño laboral más organizado. Cuando se incumplen los horarios, los usuarios perciben una falta de organización, interés o profesionalismo, afectando su experiencia en el servicio. Además, las demoras en salud pueden provocar inconvenientes graves, ya que las personas suelen planificar su tiempo en función de la atención programada (2).

Tiempo estándar en estrategias sanitarias

El Ministerio de Salud del Perú establece tiempos promedio específicos para las atenciones en distintas estrategias sanitarias:

- Crecimiento y desarrollo infantil: 45 minutos por consulta integral.
- Inmunizaciones: 15 minutos, incluyendo consejería, observación postvacunación y reposo.
- Tuberculosis: La primera atención integral dura 60 minutos, con sesiones de seguimiento de 30 minutos al mes.
- Enfermedades transmisibles y zoonosis: 30 minutos por consulta, abarcando consejería, tratamiento supervisado y análisis de laboratorio (2)

Desafíos en la práctica

A pesar de los lineamientos establecidos, en la práctica, la puntualidad no siempre es una característica del sistema de salud. Los retrasos son comunes debido a la sobrecarga de pacientes y a una gestión deficiente de los horarios. Por ejemplo:

- **Sobreexcitación:** Citar a varios pacientes a la misma hora genera caos y largas esperas, aun cuando los usuarios llegan puntuales.
- **Retrasos del personal:** Cuando los profesionales de enfermería llegan tarde, se agrava la acumulación de pacientes, evidenciando una falta de respeto hacia los usuarios.
- **Desorganización:** La falta de un modelo de atención que priorice la eficiencia y la puntualidad provoca una percepción negativa del servicio (2)

En definitiva, la puntualidad en los servicios de salud no solo es una cuestión de tiempo, sino un indicador crítico de calidad. Cumplir con los horarios establecidos mejora la satisfacción del usuario, optimiza el flujo de trabajo y refuerza la confianza en los profesionales. Incorporar prácticas organizativas más eficientes y respetuosas puede marcar una diferencia significativa en la experiencia del paciente y en la percepción global del sistema de salud.

Trato Humano

El trato humano hacia los pacientes es un pilar fundamental de la ética en los servicios de salud. Implica reconocer y respetar la dignidad inherente de cada persona, independientemente de su edad, género, estado de salud, raza, creencias o cualquier otra circunstancia. Este enfoque comprende al ser humano en todas sus dimensiones: física, emocional, social e intelectual. Humanizar la atención significa tratar a las personas con el máximo respeto y brindarles la mejor calidad de vida posible, asegurándose de que reciban información clara sobre su diagnóstico y tratamiento, y considerándolas en su totalidad, más allá de su enfermedad (2)

Brindar un trato humano no es solo una cuestión de cortesía, sino un componente esencial de la atención sanitaria. Requiere que los profesionales consideren las condiciones y necesidades individuales de los pacientes, mostrándoles respeto y empatía. Este enfoque fomenta un ambiente de confianza, donde el paciente se siente valorado no solo como usuario de un servicio, sino como persona (2).

Importancia del trato humano

El trato humano debe ser bidireccional: tanto los pacientes como los profesionales de la salud deben relacionarse de manera respetuosa y considerada. Esto incluye atender con amabilidad a personas con diferencias marcadas (como su estado de salud o sus creencias) y promover un trato digno entre los mismos trabajadores de la institución. Este enfoque es particularmente relevante en profesiones como la enfermería, donde el contacto directo con el paciente exige un equilibrio entre calidez emocional y profesionalismo (2).

Riesgos del trato deshumanizado

El trato deshumanizado en los servicios de salud puede originarse por diversos factores:

1. **Uso indebido del poder:** Algunos trabajadores pueden abusar de la autoridad que les otorga su rol, convirtiendo su posición en un obstáculo para el bienestar de los pacientes.
2. **Gestión centrada en intereses externos:** Enfoques políticos o electorales pueden desvalorizar aspectos esenciales que humanizan la atención sanitaria, priorizando objetivos ajenos a las necesidades reales del paciente (2).

Cuando la relación entre el profesional y el paciente se vuelve impersonal, el usuario pierde su identidad individual y se reduce a un número de cama o un diagnóstico. Sus emociones y valores quedan relegados, lo que genera una experiencia fría y

desprovista de humanidad. Aunque no se espera que los profesionales establezcan vínculos afectivos, es esencial que mantengan un trato cálido y respetuoso, respetando los derechos, costumbres y necesidades específicas de cada persona (2)

Concepción humanística en la enfermería

La enfermería es una profesión orientada a proteger uno de los derechos humanos más fundamentales: el derecho a la salud. Para ello, requiere un enfoque humanista que se base en valores como la honestidad, el respeto y la ética. Los profesionales deben fomentar relaciones de confianza, ofrecer información clara y defender los derechos de los pacientes a recibir atención digna y oportuna. Este enfoque mejora significativamente la experiencia del usuario y asegura un proceso de atención más eficiente y satisfactorio (2).

Además, es crucial que las instituciones de salud implementen canales de comunicación efectivos, como encuestas, buzones de sugerencias y libros de reclamaciones. Estas herramientas permiten recoger las opiniones y necesidades de los usuarios, promoviendo mejoras continuas en la calidad de los servicios. Escuchar y actuar en base a estas opiniones fortalece la relación con los pacientes y facilita la gestión orientada al usuario (2)

Calidad en la atención y el uso eficiente de recursos

La calidad no siempre está asociada a mayores costos, sino a un uso eficiente de los recursos disponibles, como equipos, materiales y personal. Esto implica maximizar la productividad, minimizar riesgos y garantizar la satisfacción del paciente. La excelencia en la atención sanitaria no solo beneficia al usuario, sino que también fortalece la credibilidad y confianza en las instituciones de salud (2).

Claridad en la información

Un aspecto clave del trato humano es la claridad en la información. Los pacientes tienen derecho a recibir explicaciones claras y accesibles sobre su estado de salud, tratamientos y planes de atención. Esto incluye brindar apoyo especial a personas que enfrentan barreras lingüísticas, discapacidades o dificultades de comprensión.

Además, los pacientes deben conocer todas las opciones disponibles para tomar decisiones informadas sobre su cuidado. Este derecho también abarca la protección de la privacidad de sus datos médicos, el acceso a sus historiales clínicos y la posibilidad de corregir información errónea (2).

Asimismo, los pacientes tienen derecho a presentar quejas sobre el servicio recibido, ya sea por demoras, trato inadecuado o condiciones del establecimiento. Estas observaciones son fundamentales para identificar áreas de mejora y garantizar que los servicios de salud se adapten mejor a las expectativas y necesidades de los usuarios (2)

Cuidado Estandarizado de Enfermería

El cuidado de enfermería se fundamenta en una formación integral que combina conocimientos científicos y tecnológicos con un enfoque reflexivo y crítico. Este enfoque permite al profesional adquirir y aplicar competencias esenciales para brindar un cuidado eficiente, basado en estándares normalizados que respondan a las necesidades biológicas, sociales, espirituales y emocionales de las personas y sus familias (2).

La calidad del cuidado no solo depende de las habilidades individuales del profesional, sino también de una cultura institucional que fomente el aprendizaje continuo y el intercambio de conocimientos. Esta cultura debe facilitar el desarrollo de competencias, la evaluación sistemática de las intervenciones y la adaptación de los cuidados a las necesidades específicas de la población, utilizando indicadores pactados y herramientas de monitorización. La integración de dimensiones técnicas,

económicas, culturales y comunicacionales es clave para lograr un impacto positivo en la salud de la comunidad (2).

El éxito en la práctica de enfermería requiere una comprensión clara de los indicadores que serán evaluados, así como de los procesos necesarios para mejorar continuamente los servicios. Esto incluye identificar prioridades de salud, diseñar planes de intervención adecuados y ejecutar acciones enfocadas en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la recuperación integral de los pacientes. De esta manera, los cuidados de enfermería no solo atienden las necesidades inmediatas del paciente, sino que también contribuyen a su bienestar a largo plazo (2)

Satisfacción del Paciente:

Definición de satisfacción

La satisfacción puede entenderse como el estado de bienestar que experimenta una persona al ver cubiertas sus necesidades o expectativas. El término proviene del latín "satis" (suficiente) y "facere" (hacer), lo que implica "hacer lo necesario para cumplir con lo esperado". En el ámbito de la salud, la satisfacción del paciente refleja la concordancia entre las expectativas iniciales sobre el cuidado y la percepción del servicio recibido (2) (31).

Perspectivas teóricas sobre la satisfacción

- Philip Kotler define la satisfacción como el estado emocional resultante de comparar el desempeño percibido de un servicio con las expectativas iniciales del usuario. Una fórmula sencilla para entenderlo sería: $Satisfacción = Desempeño\ percibido - Expectativas$ (2).
- Dr. Ochoa Quintana plantea que la satisfacción es el grado de alineación entre lo que el usuario espera del servicio y lo que realmente percibe durante la atención recibida (2) (31)

En el contexto de las ciencias médicas, el concepto de satisfacción ha sido ampliamente debatido, especialmente debido a su importancia como indicador de calidad en los servicios asistenciales. Evaluar la satisfacción permite identificar áreas de mejora, garantizar la excelencia en la atención y reforzar la confianza de los pacientes en el sistema de salud (2).

Satisfacción del paciente hospitalizado

En esta investigación, la satisfacción se define como la correspondencia entre las expectativas del paciente sobre el cuidado solicitado y la percepción del cuidado recibido por el personal de enfermería durante su estancia en el hospital. Este indicador no solo mide la calidad del servicio, sino que también evidencia el compromiso del profesional de enfermería en satisfacer las necesidades físicas, emocionales y sociales de sus pacientes (2)

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Paciente

Lograr la satisfacción del paciente no solo mejora su experiencia personal, sino que también genera múltiples beneficios para las instituciones de salud. Estos pueden agruparse en tres grandes categorías que reflejan la importancia de priorizar el bienestar y la percepción de quienes reciben atención médica (2) (31)

1 fidelización y confianza

Un paciente satisfecho tiende a regresar a la institución cuando necesita servicios médicos en el futuro. Esto se traduce en lealtad hacia la institución y refuerza la confianza en los profesionales de salud, consolidando una relación a largo plazo (2).

2 Reputación positiva

Las personas que tienen experiencias positivas comparten su satisfacción con familiares, amigos y conocidos. Este “boca a boca” actúa como una promoción gratuita que mejora el prestigio y la imagen de la institución en la comunidad (2) (31).

3 Ventaja competitiva

Un paciente satisfecho es menos propenso a buscar servicios en instituciones competidoras. Esto permite a la institución afianzar su posición en el sector, asegurando una participación destacada en la sociedad y fortaleciendo su relevancia (2).

Dimensiones de la Satisfacción del Paciente

Para comprender cómo los pacientes perciben la calidad del servicio y definir estrategias que mejoren su experiencia, es fundamental conocer las dimensiones que influyen en su satisfacción. Estas dimensiones abarcan aspectos tangibles e intangibles que determinan la percepción del cuidado recibido (2) (31)

Confiabilidad: Capacidad de cumplir lo prometido de manera precisa y consistente, garantizando seguridad y eficacia en los servicios ofrecidos.

Empatía: Habilidad de comprender las emociones y necesidades de los pacientes, respondiendo de manera adecuada y poniéndose en su lugar.

Responsabilidad: Disposición para asistir a los pacientes y brindarles atención oportuna, sin demoras innecesarias.

Aspectos tangibles: Calidad y presentación de instalaciones, equipos y recursos físicos, que influyen directamente en la experiencia del paciente.

Seguridad: Confianza inspirada por la cortesía, conocimiento y profesionalismo del personal de salud.

Calidad de productos: Suministro de medicamentos y otros materiales complementarios que cumplen con altos estándares de calidad.

Calidad del servicio: Nivel de excelencia que la institución se compromete a ofrecer a los pacientes.

Factores situacionales: Respuesta ante eventos imprevistos y la capacidad de resolverlos de manera eficiente.

Factores personales: Estado emocional del paciente al momento de recibir la atención, lo que puede influir en su percepción del servicio.

Equidad: Garantizar un trato justo y adecuado para cada paciente, según sus necesidades específicas.

Satisfacción global: Resultado de la interacción entre todas estas dimensiones, que determina la percepción final del paciente sobre la atención recibida (2) (31)

Elementos que Conforman la Satisfacción

La satisfacción de la persona hospitalizada está conformada por tres elementos:

el resultado percibido, las expectativas de la persona y los niveles de satisfacción, los cuales se detallan a continuación (2)

El resultado percibido:

Se refiere al desempeño del profesional de enfermería que la persona hospitalizada considera haber recibido (2) (31)

El resultado percibido tiene las siguientes características:

Se determina desde el punto de vista de la persona hospitalizada, no del profesional de enfermería (2).

Se basa en los resultados que la persona hospitalizada obtiene con los servicios recibidos (2) (31)

Está basado en las percepciones de la persona hospitalizada, no necesariamente en la realidad (2).

Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en la persona hospitalizada (2) (31).

Depende del estado emocional, la situación de la salud de la persona hospitalizada y de sus razonamientos (2).

Las Expectativas

Las expectativas son las “esperanzas” que las personas hospitalizadas tienen por conseguir algo respecto a su cuidado. Las expectativas de las personas se producen por el efecto de estas cuatro situaciones: (2)

Promesas que hace la misma institución acerca de los beneficios que se brinda respecto al servicio (2) (31)

Experiencias de hospitalizaciones anteriores (2).

Opiniones de amistades, familiares, conocidos sobre el servicio recibido (2).

Promesas que ofrecen los competidores (otras instituciones de salud) (2).

Los Niveles de Satisfacción

Luego de recibido el servicio las personas hospitalizadas experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: (2)

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño del profesional de enfermería percibido no alcanza las expectativas de la persona hospitalizada (2) (31)

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño del profesional de enfermería percibido coincide con las expectativas de la persona hospitalizada (2).

Complacencia: Se produce cuando el desempeño del profesional de enfermería percibido excede a las expectativas de la persona hospitalizada (2) (31).

Dependiendo del nivel de satisfacción de la persona hospitalizada se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución (2) (32).

Una persona hospitalizada insatisfecha cambiará de institución de manera inmediata (deslealtad condicionada por la misma institución) (2).

Una persona hospitalizada satisfecha se mantendrá leal, pero tan solo hasta que encuentre otra institución que le ofrezca un mejor servicio (lealtad condicional) (2).

Una persona hospitalizada complacida será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional, que supera ampliamente a una preferencia racional (lealtad incondicional) (2) (31).

Factores que Influyen en la satisfacción

Existen varios factores que influyen en la satisfacción de las personas hospitalizadas de los servicios de salud. Estos factores se agrupan en (2) (31)

Factores Individuales:

Demográficos (edad, sexo, raza), sociales (estado marital, grupo social, nivel educacional, dinámica organizacional de la comunidad, redes de participación social), económicos (nivel de ingresos, gastos), culturales, (etnia, expectativas), concepciones culturales sobre los servicios de salud y el proceso de salud – riesgo – enfermedad, experiencia con el servicio, (desenlace del contacto previo entre la persona hospitalizada y el servicio) (2) (32)

Factores Familiares/Sociales

Experiencia con el servicio, de parte de amigos, familiares, de la red social circundante, dicha interacción es compleja ya que tratamos de un aspecto de base subjetiva, basados en percepciones y experiencias, conducta y concepción del entorno familiar sobre proceso de salud – enfermedad (2) (31)

Factores del Servicio de Salud:

De accesibilidad geográfica y otras dependientes del servicio de salud (Comunicación interpersonal, tiempo de espera para la atención, eficacia de las acciones, trato y cordialidad del personal, disposición de medicamentos, confort de la institución, privacidad, entre otras) (2) (31).

La interacción entre otros factores resulta en el nivel de aceptabilidad y satisfacción, dicha interacción es compleja ya que se trata de un aspecto de base subjetiva, basado en percepciones y experiencias (31). (2)

Satisfacción de la Persona Hospitalizada con los cuidados de Enfermería

La satisfacción de la persona hospitalizada no es más que un proceso continuo de evaluación del cuidado, basado en datos que se enfocan en los derechos de la persona, en los resultados de los cuidados y en la percepción de satisfacción de la persona hospitalizada (2) (32)

Asimismo, la satisfacción está relacionada por la apreciación que tenga la persona hospitalizada sobre el cuidado de enfermería que se le brinda (2) (31).

De esta manera, el cuidado de enfermería debe estar dirigido hacia la persona como un ser humano que sufre, siente, piensa, que tiene sueños, deseos, angustias, el cual necesita menos medicamentos y más amor y comprensión, teniendo en cuenta que cada persona hospitalizada vive esta experiencia de manera distinta debido a sus creencias, cultura y su mundo cotidiano que es diferente en cada persona (31). (2)

Según Donabedian (1990) impulso que la satisfacción de la persona es un componente de la calidad del cuidado y representa los elementos específicos de estas, que se relacionan principalmente con las expectativas y los valores de la persona hospitalizada (2). Dar satisfacción a la persona significa conocerlo, conocer sus expectativas, necesidades, gustos y preferencias mediante un método acorde con las normas (31) (2)

Cada una de las actividades que realiza el profesional de enfermería está destinada a evaluar si los resultados y los logros alcanzados son los esperados por la persona hospitalizada, teniendo como meta final la satisfacción óptima, mediante un cuidado apropiado y oportuno, el cual supere las expectativas y toda inconformidad que tenga la persona hospitalizada (31) (2).

La satisfacción de las necesidades emocionales y físicas tiene un papel relevante en el bienestar emocional de la persona, además influye en el grado de colaboración de este en su proceso de curación y tratamiento, ya que, la finalidad de los cuidados de calidad se fundamenta en salud y satisfacción, la cual no se logra si no se cumplen las expectativas de las personas hospitalizadas (31) (2)

Es así que la interacción enfermera(o) – persona hospitalizada es un punto importante de la calidad del cuidado de enfermería y por ende de la satisfacción de la persona. De tal manera para que se dé una buena relación enfermera (o) – persona hospitalizada, el personal de enfermería debe comprometerse a solucionar los problemas reales y potenciales de la persona y éste a confiar, colaborar y seguir las indicaciones que estableciéndose así una buena relación terapéutica (31) (2).

Métodos Para Medir la Satisfacción del Paciente

La evaluación de la satisfacción de las personas hospitalizadas permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista de la persona y, por otra parte, nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados, de esta manera la persona hospitalizada se convierte en el principal evaluador de la asistencia sanitaria y puede medir a través del uso de (31) (2):

Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones (2).

Buzón de opiniones, quejas y sugerencias (2).

Grupos focales (31) (2).

Encuesta de calidad de atención (2).

Teorías de enfermería

El modelo de Lydia Hall, conocido como "Core, Care, Cure" (Esencia, Cuidado y Curación), proponía que la atención de enfermería profesional facilitaba la recuperación de los pacientes. Según este modelo, a medida que la necesidad de intervención médica disminuía, el cuidado y la educación proporcionados por los enfermeros cobraban mayor importancia. Este modelo subrayaba la autonomía de la enfermería y se centraba en pacientes adultos que ya habían superado la fase crítica de la enfermedad. Hall representó el cuidado del paciente a través de tres círculos, que representaban el cuerpo del paciente, la enfermedad y sus aspectos emocionales y psicológicos. Estos círculos variaban en tamaño y se superponían según la etapa de la enfermedad, y la enfermera intervenía en cada uno de ellos de manera diferente (3) (11).

Teoría de la enfermería moderna de Florence Nightingale

Por otro lado, la teoría de la enfermería moderna de Florence Nightingale se centró en el entorno, aunque ella no usó este término explícitamente. En lugar de eso, detalló conceptos clave como ventilación, temperatura, iluminación, dieta, higiene y ruido, que constituyen los elementos esenciales del entorno en su enfoque. La higiene es un pilar de su teoría, abarcando tanto al paciente, como a la enfermera y al entorno físico. Nightingale consideraba que un ambiente sucio representaba una fuente de contaminación, poniendo en riesgo la salud del paciente. Según su teoría, la práctica de la enfermería implica manejar el entorno de forma que favorezca la recuperación, controlando aspectos como la eliminación de contaminantes, la calidad del aire, la iluminación, la temperatura adecuada y un ambiente tranquilo (3) (23).

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

Se trató de un estudio de tipo básico, sustentado en un enfoque cuantitativo, mientras que el alcance fue descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal.

Según Hernández S. R, Fernández C C y Baptista L. P (33) Un estudio de carácter básico tiene como objetivo principal ampliar el conocimiento sobre un fenómeno en particular, sin buscar resolver problemas inmediatos. Este tipo de investigación únicamente proporciona bases teóricas que pueden servir para estudios posteriores. Los autores también señalan que, en un enfoque cuantitativo, la investigación se orienta a la verificación de hipótesis a través de la medición numérica y el análisis estadístico con el propósito de identificar patrones de comportamiento y poner a prueba teorías (33).

Por lo que respecta al alcance del presente estudio, se buscó especificar las propiedades y características relevantes del fenómeno investigado, describiendo las tendencias observadas en un grupo o población determinada; así mismo, este estudio se centró en explorar la relación o el grado de asociación entre las variables de interés. Finalmente, en este proceso no hubo intervenciones manipulativas sobre las variables, sino que las observo en su contexto natural, ya que la recolección de datos se realiza en un único momento (33).

3.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por 100 pacientes que fueron hospitalizados en el servicio de cirugía de varones y mujeres del hospital II – 1 Rioja 2021, con edades de 18 a 65 años.

3.2.1. Tamaño de la muestra

La muestra se determinó en base al número de pacientes que cumplieron los criterios de inclusión, al tener una población en poca cantidad y pequeña por conformidad al reglamento que rige la investigación científica he determinado incluir toda la población en estudio, por ello realizare un censo, excluyendo así las pruebas muestrales y muestreo.

3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía de ambos géneros del Hospital II-1 de Rioja
- Pacientes en estado LOTE (lucido, orientado en tiempo, espacio y persona) del Hospital II-1 Rioja.
- Pacientes que se encuentran hospitalizados en el servicio de cirugía en el hospital II-1 Rioja que deseen participar del estudio de manera libre y voluntaria.
- Pacientes mayores de 18 años que se encuentran hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital II-1 Rioja
- Pacientes que se encuentren hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital II-1 Rioja que Firmaron el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Pacientes ambulatorios que acudieron al hospital II-1 de Rioja.
- Pacientes que son atendidos por el programa de visitas domiciliarias.
- Pacientes menores de 18 años de edad.

3.3. Variables

Variable 1: Calidad del Cuidado de Enfermería

Variable 2: Satisfacción del Paciente

3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables

V1: Calidad de Cuidado de Enfermería:

Definición conceptual:

La Organización Mundial de la Salud, precisa que la calidad de cuidados de enfermería es una proporción relacionadas a la experiencia y expectativa de los usuarios; y nivel de eficiencia en excelencia de los cuidados de enfermería (34).

La calidad en el cuidado se refiere a un conjunto de características de un proceso o servicio diseñado para cumplir con las necesidades del paciente y salvaguardar su dignidad (34). Por lo tanto, al considerar la calidad del cuidado, es esencial realizar las intervenciones de manera adecuada, siguiendo las normas y principios establecidos, asumiendo la responsabilidad y adoptando actitudes alineadas con el rol profesional, según lo estipulado por el Ministerio de Salud (35).

Definición operacional:

Naturaleza: Cuantitativa, ordinal y politómica

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario

Escala sobre la calidad del cuidado de enfermería elaborado por: Sifuentes León Guissella Olga

La calificación cuantitativa se realizará de la siguiente manera: Buena, regular y mala

Escala sobre la Calidad de Cuidado de Enfermería

Elaborada por Sifuentes León según la base teórica de Donabedian. Es un cuestionario que contiene 24 preguntas, se valoró con una escala tipo Likert donde Nunca 1 punto, A veces 2 puntos, Frecuentemente 3 puntos, Siempre 4 puntos, con 4 dimensiones: La puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados, y la puntuación máxima de 96 y mínima de 24 puntos.

Esta escala permite categorizar la calidad de cuidado de enfermería como Buena 64 – 96 puntos, Regular 49 – 63 puntos y Mala 24 – 48 puntos (1).

Control de Calidad de Datos

Prueba Piloto

En la actual investigación se realizó con un cuestionario escala de calidad de cuidado que se utilizó en los pacientes. Se ejecuto la prueba piloto empleando el instrumento la escala de calidad de cuidado a 20 pacientes del área de cirugía del hospital Regional Docente de Trujillo, en el mes de marzo 2012.

Tuvo como propósito el analizar la organización y composición de las preguntas, para posteriormente presentarlo al juicio de expertos por medio del coeficiente alfa de Cronbach (1).

Confiabilidad

Se obtuvo un valor de 0.94, de confiabilidad por medio del coeficiente alfa de Cronbach, realizado en 20 pacientes del hospital Regional de Trujillo en el 2022 (1).

Validez

La Escala de Calidad del Cuidado fue el cuestionario que se utilizó. garantizando la validez de las preguntas, se realizó las tablas de especificaciones, los expertos que revisaron fueron de las áreas (psicología, administración y enfermería), los cuales sometieron los ítems a la prueba de coeficiente "Alfa de Cronbach", en el que dio como resultado de 0.94 (1).

V2: Satisfacción del Paciente con los cuidados de Enfermería

Naturaleza: Cuantitativa, politómica y nominal

Concepto conceptual

Satisfacción "es aquella sensación que el paciente experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que reducen" es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se otorga un servicio de salud (36).

Concepto operacional

La técnica que se empleó en el presente trabajo fue la encuesta con 52 ítems y 4 Dimensiones:

- Satisfacción por el cuidado de las necesidades fisiológicas (1 – 27 Ítems) (8).
Respecto a la evaluación se efectuó de esta forma: 65 a 81 puntos = satisfecho, 46 a 64 puntos = medianamente satisfecho, 27 a 45 puntos = insatisfecho.
- Satisfacción por la accesibilidad de los servicios de Enfermería (28 – 31 Ítems) (8).
Respecto a la evaluación se realizó de la siguiente manera: 10 a 12 puntos satisfecho, 7 a 9 puntos medianamente satisfecho y 4 a 6 puntos insatisfecho.
- Satisfacción por la interrelación profesional de Enfermería – paciente (32 – 45 Ítems) (8).
Respecto a la evaluación se efectuó de esta forma: 34 a 42 puntos satisfecho, 24 a 33 puntos medianamente satisfecho, 14 a 23 puntos insatisfecho.
- Satisfacción por el tratamiento y prevención de riesgos (46 – 52 Ítems) (8)
Respecto a la evaluación se efectuó de esta forma: satisfecho = 17 a 21 puntos, medianamente satisfecho = 12 a 16 puntos, insatisfecho= 7 a 11 puntos

La escala de medición de la variable satisfacción del paciente (52 ítems)

se realizó de esta forma: 122 a 156 puntos = satisfecho, 87 a 121 puntos = medianamente satisfecho, 52 a 86 puntos = insatisfecho

Variables sociodemográficas

1) Edad: cualitativa, de tipo politómica, con escala de medición ordinal.

1) 18 – 30 2) 31 – 45 3) 46 – 60 4) mayor de 60

2) Genero: Cualitativa, nominal, dicotómica

1) Masculino 2) Femenino

3) Estado civil: Cualitativa, ordinal, politómica

1) soltero/a 2) casado/a – Unido de hecho 3) Divorciado/a – Separado/a
4) viudo/a

4) Cantidad de hijos: Cualitativa, ordinal, politómica

1) Cero 2) Uno 3) Dos 4) más de dos

5) Composición del hogar: Cualitativa, nominal, politómica

1) Unipersonal 2) Monoparental (con un solo padre) 3) Horizontal (con amigos o hermanos) 4) Completo (con amigos o hermanos) 5) Hogar familiar propio 6) otros

6) Composición del ingreso del hogar: Cualitativa, nominal, politómica

1) salario 2) trabajo por encargo/destajo/ locación de servicios 3) jubilación/ pensión
4) Alquiler/ ventas

7) Lugar de residencia: Cualitativa, nominal, dicotómica

1) localidad 2) Barrio

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

3.4.1 Plan de recolección de datos

Se seleccionará el cuestionario para reconocer la calidad de los cuidados de enfermería sobre la satisfacción del paciente.

Se revisará la validez de los cuestionarios para ser aplicados en los pacientes.

Se envió el proyecto de investigación al Departamento de Investigación de FACSA y Comité de Ética de Investigación en Salud para ser registrado posteriormente.

Se enviará una solicitud al director del Hospital II1 Rioja, para la autorización y poder ofrecer las disposiciones del caso respectivas y aplicar o ejecutar el instrumento de ambas variables.

Se encuestará a todos los usuarios del área de cirugía del hospital II - 1 Rioja, que voluntariamente decidan participar.

Se realizará el tabulado de todos los datos obtenidos por el instrumento.

Se realizará el procesamiento de los datos.

Se analizará los datos obtenidos y se comparará con estudios anteriores

3.4.2 Instrumento

Descripción de los Instrumentos Recolectores de Datos

Escala sobre la Calidad de Cuidado de Enfermería

Para el siguiente estudio se aplicó un censo, cuestionario obtenido de la tesis "Satisfacción del usuario y calidad de cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo, 2016", estudio realizado por Br. Olga Gisela Sifuentes León que se sometió a la prueba de coeficiente "Alfa de Cronbach", donde obtuvo un resultado de 0.94 de confiabilidad y validez del cuestionario Escala de la calidad del cuidado de enfermería y para el cuestionario y el test de satisfacción del paciente se obtuvo un resultado de 0.82 lo cual indican que los instrumentos si son confiables.

Asimismo, facilitara para la recolección de los datos de forma sistemática que proporcionara los resultados en relación con los objetivos planteados. Este cuestionario cuenta con variables demográficas, como edad, genero. Estado civil, nivel educacional, situación laboral, situación ocupacional y pertenencia del lugar asimismo tiene 24 preguntas en total enfocadas en la calidad de cuidados de enfermería; de las cuales 0.4 interrogantes para determinar la puntualidad en la atención, 0.8 interrogantes sobre trato humano, 06 interrogantes sobre claridad en la información, 06 interrogantes sobre cuidados estandarizados de enfermería.

Se evaluará las preguntas de 24 a 96 puntos donde nunca vale 1 punto, a veces 2 puntos, frecuentemente 3 puntos, siempre 4 puntos donde se categorizará en tres niveles de calidad, buena 64 – 96 puntos, regular 49 – 63 puntos, mala 24- 48 puntos.

La Escala de Satisfacción del Usuario de la calidad del cuidado de enfermería

Cuestionario obtenido de la tesis "satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional Hermilio Valdizán – Huánuco 2016." Estudio realizado por Bach. Valles Tapullima, Betty Beverly (8).

El análisis de confiabilidad del instrumento "Escala de satisfacción del paciente con los cuidados de Enfermería" mediante el uso del coeficiente del alfa de Cronbach, por tratarse de un instrumento con alternativas de respuestas de tipo politómicas con diversos grados de categorización, obteniéndose un valor de confiabilidad de 0,86; resultado que evidenció que este instrumento tenía un nivel alto de confiabilidad validando su uso en la recolección de datos (8).

También se aplicará un test para valorar la satisfacción del paciente el cual está estructurado por 52 ítems dividido en cuatro dimensiones: satisfacción de las necesidades fisiológicas (alivio del dolor, higiene, nutrición, descanso, sueño, eliminación, termorregulación y movilidad) (8), satisfacción por la accesibilidad a los servicios de Enfermería (prontitud y comodidad), satisfacción por la interrelación profesional de Enfermería – paciente (empatía, respeto, confianza, aceptación) y la satisfacción por el tratamiento y la prevención de riesgos (tratamiento y prevención de sangrado e infecciones) (8)

Antes de solucionar los cuestionarios se expondrá el lapso de duración de los mismos, en 15 minutos cronológicos. Todo esto se efectuará con la coordinación del Hospital II 1 Rioja donde se empleará dicha investigación.

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

Para el análisis de los datos en este estudio se utilizó el Stata 14, Microsoft Word y Excel. En su presentación se realizará tablas estadísticas, frecuencias y porcentajes, asimismo en el correspondiente análisis inferencial se manejará un nivel de significancia ≤ 0.05 y chi cuadrado.

Análisis descriptivo. - Se detallarán las propiedades descriptivas de las variables en su unidad de estudio, tomando en cuenta los tipos de variables estudiadas (numéricas o categóricas);

Análisis Inferencial: se utilizó un nivel de significancia ≤ 0.05 y chi cuadrado, teniendo en cuenta los antecedentes y contenido teórico de la investigación, donde finalmente se obtendrá resultados, conclusiones y recomendaciones.

Este análisis nos permitirá estimar los parámetros de la población partiendo de la muestra estudiada, así mismo nos permitirá desarrollar el contraste de hipótesis.

3.6. Ventajas y limitaciones

Ventajas

- El tipo de estudio y diseño de la investigación no expone elevados costos, por lo que la investigación resulta ser económico.
- Esta investigación es novedosa para el lugar en donde se desarrollará.
- La información de necesidad se recogerá en un solo espacio de tiempo.
- Los instrumentos empleados presentan una excelente validación y confiabilidad para ser aplicados en el contexto de la investigación.
- Los resultados que puedan encontrarse, servirán para implementar estrategias que contribuyan a mejorar las deficiencias y reforzar aquellas virtudes.

Limitaciones

- Es la poca muestra que se tendrá en esta investigación. Asimismo, el riesgo de tener algunos sesgos de memoria debido a que los datos se recogerán en una sola vez y en un tiempo único. Al mismo tiempo no se determinará causalidad, sino solo relación entre las dos variables de estudio.
- Por la naturaleza de la investigación, los resultados encontrados no podrán generalizarse a otras poblaciones, solo comprenden mostrar datos de un lugar en particular.
- Debido a que los instrumentos son cuestionarios autoadministrados, es posible que se presenten algunos sesgos, que pueden desencadenar una falta de objetividad en las respuestas emitidas. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que las personas encuestadas serán previamente sensibilizadas para que no incurran en la falta de contestar las preguntas con información falsa.

3.7. Aspecto ético

Esta investigación se registrará en el comité de ética de investigación en salud de FACSA para su respectiva ejecución. Asimismo, este estudio no está inmerso en juicio ético de los pacientes del Hospital II 1 Rioja, dado que será puesto a su conocimiento los objetivos del estudio, donde firmaran de manera voluntaria el consentimiento informado, garantizando la confiabilidad del contenido plasmado en el instrumento de recolección de datos.

Los 4 principios primordiales de Bioética

Autonomía: Es la capacidad de las personas de deliberar sobre sus finalidades personales y de actuar bajo la dirección de las decisiones que pueda tomar. Todos los individuos deben ser tratados como seres autónomos y las personas que tienen la autonomía mermada tienen derecho a la protección.

Beneficencia: “Hacer el bien”, la obligación moral de actuar en beneficio de los demás. Curar el daño y promover el bien o el bienestar. Es un principio de ámbito privado y su no-cumplimiento no está penado legalmente.

No-maleficencia: Es el *primum non nocere*. No producir daño y prevenirlo. Incluye no matar, no provocar dolor ni sufrimiento, no producir incapacidades.

No hacer daño. Es un principio de ámbito público y su incumplimiento está penado por la ley.

Justicia: Equidad en la distribución de cargas y beneficios. El criterio para saber si una actuación es o no ética, desde el punto de vista de la justicia, es valorar si la actuación es equitativa. Debe ser posible para todos aquellos que la necesiten. Incluye el rechazo a la discriminación por cualquier motivo. Es también un principio de carácter público y legislado.

CAPITULO IV RESULTADOS

De los 100 pacientes en el estudio, se evidenció que 36% correspondió a la categoría de 31 a 45 años de edad, el 54% eran de género femenino y el 50% formaba parte de un hogar familiar propio, en su mayoría los pacientes estaban conformados por más de dos hijos (36%); en cuanto a sus ingresos, el 66% eran por trabajos por encargo y respecto al lugar de residencia el 57% eran de la localidad, se evidencio que 89.00% de pacientes precisan que el nivel de calidad del cuidado de enfermería es bueno y respecto a la satisfacción del paciente del Hospital II - 1 Rioja el 67,00% de pacientes se precisan satisfechos,

Tabla 1. Factores sociodemográficos de los pacientes del Hospital II - 1 Rioja.

Factores sociodemográficos	n	%
Edad		
18 - 30	23	23,00
31 - 45	36	36,00
46 - 60	22	22,00
Mayor de 60	19	19,00
Genero		
masculino	46	46,00
femenino	54	54,00
Composición del hogar		
monoparental	4	4,00
horizontal	3	3,00
completo	12	12,00
Hogar familiar propio	50	50,0
otro	31	31,00
Estado civil		
soltero	27	27,00
Casado- unido	54	54,00
divorciado	9	9,00
viudo	10	10,00
Cantidad de hijos		
cero	18	18,00
uno	15	15,00
dos	31	31,00
Más de dos	36	36,00
Ingresos del hogar		
salario	21	21,00
Trabajo por encargo	66	66,00
Jubilación/pensión	13	13,00
Lugar de residencia		
Localidad	57	57,00
barrio	43	43,00

Nivel de calidad de cuidados

Mala	3	3,00
Regular	8	8,00
Bueno	89	89,00

Nivel de satisfacción

Insatisfecho	17	17,00
Medianamente satisfecho	16	16,00
Satisfecho	67	67,00

Respecto a la satisfacción de los pacientes con la dimisión el cuidado de las necesidades fisiológicas en el Hospital II – 1 Rioja, se puede hallar que el 82,00% de usuarios estuvieron medianamente satisfechos con la calidad de cuidados de enfermería en las necesidades fisiológicas de alivio del dolor, movilidad, higiene, nutrición, descanso, y termorregulación y el 9,00% estuvieron insatisfechos, En cuanto a la satisfacción de los pacientes con la accesibilidad de los servicios de Enfermería del Hospital II – 1 Rioja se pudo encontrar que el 80,00% de pacientes encuestados se mostraron satisfechos, y el 8,00% insatisfechos. Del 100% de pacientes encuestados estuvieron 81,00% de pacientes satisfechos y 5,00% insatisfechos con la interrelación enfermera(o) – paciente durante la atención brindada por el personal de enfermería. En referencia a la satisfacción de los pacientes con el tratamiento y prevención de riesgos en el Hospital II – 1 Rioja, se pudo identificar que el 83,00% de pacientes encuestados estuvieron satisfechos, y el 7,00% insatisfechos con los cuidados que brinda el profesional de Enfermería

Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción del paciente del hospital II - 1 Rioja.

Dimensiones	n	%
Satisfacción Cuidados de las Necesidades Fisiológicas		
Insatisfecho	9	9,00
Medianamente satisfecho	82	82,00
Satisfecho	9	9,00
Satisfacción Accesibilidad de los servicios de Enfermería		
Insatisfecho	8	8,00
Medianamente satisfecho	12	12,00
Satisfecho	80	80,00
Satisfacción Interrelación Profesional de Enfermería – Paciente		
Insatisfecho	5	5,00
Medianamente satisfecho	14	14,00
Satisfecho	81	81,00
Satisfacción Tratamiento y prevención de riesgos		
Insatisfecho	7	7,00
Medianamente satisfecho	10	10,00
Satisfecho	83	83,00

En cuanto a las dimensiones de la calidad de cuidados de enfermería tenemos la puntualidad de las enfermeras del Hospital II – 1 Rioja, donde se observó que el 84% es buena, en el trato humano el 78% es buena, referente a la claridad en la información el 74% es buena y en cuidados estandarizados de enfermería el 84% de pacientes del Hospital II – 1 Rioja refieren que es buena.

Tabla 3. las dimensiones de la calidad de cuidados de enfermería del hospital II - 1 Rioja

Dimensiones	n	%
La puntualidad en la atención		
Mala	2	2,00
Regular	14	14,00
Buena	84	84,00
Trato humano		
Mala	9	9,00
Regular	13	13,00
Buena	78	78,00
Claridad en la información		
Mala	9	9,00
Regular	17	17,00
Buena	74	74,00
Cuidados estandarizados de enfermería		
Mala	5	5,00
Regular	11	11,00
Buena	84	84,00

Al analizar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por el cuidado de las necesidades fisiológicas, se obtuvo que 94,79% de pacientes se encontraron medianamente satisfechos y con una calidad de cuidados buena y no se encontró una relación entre las variables.

Al observar la relación entre la satisfacción de los pacientes con la accesibilidad de los servicios de Enfermería y la calidad de cuidados de enfermería en el área de cirugía encontrándose que el 83,15% de pacientes se encuentran satisfechos con una calidad de cuidados buena y se observó una relación significativa entre las variables.

Al observar la relación entre la satisfacción de los pacientes con la interrelación profesional de Enfermería - Paciente y la calidad de cuidados de enfermería, se encontró que el 80,90% de pacientes se presentaron satisfechos, con una calidad de cuidados buena y no se encontró relación entre las variables.

Al analizar la relación entre la satisfacción de los pacientes con el tratamiento y prevención de riesgos y la calidad de cuidados de enfermería en el servicio en estudio, encontrándose un 85,39% de pacientes satisfechos con una calidad de cuidados de enfermería buena, donde se observó una relación significativa entre las variables.

Tabla 4. Relación entre la calidad de cuidados de enfermería y las dimensiones de satisfacción del paciente del Hospital II - 1 Rioja.

	Satisfacción por el cuidado de las necesidades fisiológicas			P
	Insatisfecho N° (%)	Medianamente satisfecho N° (%)	Satisfecho N° (%)	
Calidad de cuidados de enfermería				
Mala	0(0.00)	3(100.00)	0(0.00)	0.469
Regular	1(12,50)	5(62,50)	2(25,00)	
Buena	8(5.21)	74(94.79)	7(0,00)	

Tabla 4. continua

	satisfacción por la accesibilidad de los servicios de enfermería			P
	insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Calidad de cuidados de enfermería				
Mala	1(33,33)	1(33,33)	1(33,33)	0.003
Regular	3(37,50)	0(00.00)	5(62,50)	
Buena	4(4,49)	11(12,36)	74(83,15)	

Tabla 4. continua

	satisfacción por la interrelación profesional de enfermería - paciente			P
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	

Calidad de cuidados de enfermería				
Mala	0(0,00)	0(0,00)	3(100,00)	
Regular	1(12,50)	1(12,50)	6(75,00)	0.787
Buena	4(4,49)	13(14,61)	72(80,90)	

Tabla 4. Continua

Calidad de cuidados de enfermería	satisfacción por el tratamiento y prevención de riesgos			p
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Mala	0(0,00)	2(66,67)	1(33,33)	
Regular	2(25,00)	0(0,00)	6(75,00)	0.003
Buena	5(5,62)	8(8,99)	76(85,39)	

Al observar la relación entre la satisfacción del paciente y la puntualidad en la atención, se encontró que el 86,57% de pacientes se muestra satisfecho con una puntualidad en la atención buena y no se encontró una relación entre las variables.

Al analizar la relación entre la satisfacción del paciente y el trato humano se observó un 80,60% de pacientes se siente satisfecho con un trato humano bueno y no se identificó una relación entre las variables.

Al observar la relación entre la satisfacción del paciente y la claridad en la información se encontró que un 74,63% de pacientes se encuentra satisfecho y la claridad en la información es buena y no se observó una relación significativa entre las variables.

Respecto a la relación entre la satisfacción del paciente y los cuidados estandarizados de enfermería el 86,57% de pacientes se presentaron satisfechos y los cuidados estandarizados buenos y no se halló una relación significativa entre las variables.

Tabla 5. Relación entre satisfacción del paciente y las dimensiones de la calidad del cuidado del Hospital II - 1 Rioja.

Satisfacción del paciente	La puntualidad en la atención			P
	Buena Nº (%)	Regular Nº (%)	mala Nº (%)	
Insatisfecho	13(76,47)	4(23,53)	0(0,00)	
Medianamente satisfecho	13(81,25)	3(18,75)	0(0,00)	0,536
Satisfecho	58(86,57)	7(10,45)	2(2,99)	

Tabla 5. Continua

	Trato Humano			P
	Buena N° (%)	Regular N° (%)	mala N° (%)	
Satisfacción del paciente				
Insatisfecho	12(70,59)	3(17,65)	2(11,76)	0,305
Medianamente satisfecho	12(75,00)	4(25,00)	0(0,00)	
Satisfecho	54(80,60)	6 (8.96)	7(10,45)	

Tabla 5. Continua

	Claridad en la información			P
	Buena N° (%)	Regular N° (%)	mala N° (%)	
Satisfacción del paciente				
Insatisfecho	12(70,59)	3(17,65)	2(11,76)	0,636
Medianamente satisfecho	12(75,00)	4(25,00)	0(0,00)	
Satisfecho	50(74,63)	10(14,93)	7(10,45)	

Tabla 5. Continua

	Cuidados estandarizados de enfermería			P
	Buena N° (%)	Regular N° (%)	mala N° (%)	
Satisfacción del paciente				
Insatisfecho	12(70,59)	5(29,41)	0(0,00)	0,099
Medianamente satisfecho	14(87,50)	1(6,25)	1(6,25)	
Satisfecho	58(86,57)	5(7,46)	4(5,97)	

Al observar la relación entre la satisfacción de los pacientes con la calidad de cuidados de enfermería en el área de cirugía, se encontró un valor de Chi Cuadrado = 5,0193 con un pv = 0,285; demostrando que no se encontró relación entre las variables estudiadas

Tabla 6. Relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del Hospital II - 1 Rioja.

	Satisfacción del paciente			Total
	Insatisfecho N° (%)	Medianamente satisfecho N° (%)	Satisfecho N° (%)	
Calidad de cuidados de enfermería				
Mala	0(0,00)	0(0,00)	3(100,00)	3(100,00)
Regular	3(37,50)	2(25,00)	3(37,50)	8(100,00)
Buena	14(15,73)	14(15,73)	61(68,54)	89(100,00)
Total	17(17,00)	16(16,00)	67(67,00)	100(100,00)

Pearson $\chi^2(4) = 5.0193$ Pr = 0.285

CAPITULO V DISCUSIÓN

Según el análisis de las variables, se identificó que no existe una relación entre calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente del hospital II – 1 Rioja, en cuanto la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería se observó que en estos pacientes predominó un nivel bueno, referente a la satisfacción del paciente atendido por el profesional de enfermería se observó que los pacientes se sintieron satisfechos, concerniente a la relación entre calidad de cuidados de enfermería y las dimensiones de satisfacción del paciente se observó que las dimensiones satisfacción por la accesibilidad de los servicios de enfermería y satisfacción por el tratamiento y prevención de riesgos tuvieron una relación significativa con calidad de cuidados de enfermería, sin embargo las dimensiones Satisfacción por el cuidado de las necesidades fisiológicas y satisfacción por la interrelación profesional de enfermería – paciente no tuvieron una relación significativa con calidad de cuidados de enfermería, acerca de la relación entre satisfacción del paciente y las dimensiones de la calidad de cuidados de enfermería no se halló una relación significativa entre las variables.

El hallazgo de que no existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el Hospital II-1 de Rioja contrasta con la mayoría de los estudios previos, que consistentemente reportan una relación significativa entre estas variables. Investigaciones como las de Flores y Rodríguez (11), Ramírez y Urure (19) o Chambi (14) evidencian correlaciones positivas entre la calidad percibida del cuidado y la satisfacción del paciente, utilizando enfoques similares y niveles de significancia estadística que respaldan sus conclusiones. Una posible explicación para esta discrepancia podría ser el contexto específico del estudio realizado en Rioja, donde factores externos como las características socioculturales de los pacientes, las expectativas frente al servicio o limitaciones en los recursos del hospital podrían influir en la percepción de ambas variables. Además, el tiempo de hospitalización en el área de cirugía podría no ser suficiente para que los pacientes formen una opinión clara sobre la calidad del cuidado, lo que puede diluir el impacto en su nivel de satisfacción. Esto resalta la importancia de considerar las particularidades del entorno al interpretar resultados y compararlos con la literatura existente.

En el estudio se encontró que la mayoría de pacientes encuentran una buena calidad de cuidados de enfermería en el Hospital II - 1 Rioja. Estos resultados obtenidos tienen una gran similitud con la investigación realizada por Ramos, Sancho, Lozano (11), donde concluye que, en su mayoría; los participantes post operados notan como adecuado el cuidado de enfermería, y sus resultados revelaron que la mayoría de pacientes perciben como adecuado el cuidado de la enfermera. De manera similar, estos hallazgos concuerdan con los resultados obtenidos por Revilla y Silvestre (37) (11). Donde obtuvo como resultado buena calidad de cuidados. Por ello es relevante que la enfermera pueda lograr dichos impactos con el cuidado brindado. Es decir, tratar al paciente como un ser integral, puesto que el paciente se encuentra en una etapa muy vulnerable donde cualquier actitud puede generar un impacto negativo o positivo en dicho paciente (37).

Por otro lado, los resultados de Chambi (14) son distintos al de la presente investigación. Ya que identificó que los encuestados perciben el cuidado como bajo, estos resultados difieren de lo obtenido y nos permiten determinar que existen factores que podrían estar alterando la percepción de los pacientes con respecto a la calidad del cuidado de enfermería, indicador que permitirá formular estrategias para mejorar los cuidados brindados (14) (11).

Los resultados adquiridos, refuerzan la relación con la teoría de Watson, se enfoca en el cuidado humano y la relación terapéutica paciente/enfermera. Según esta teoría, el cuidado tiene un impacto emocional, espiritual y físico en el paciente. Watson propuso

algunas características del cuidado humano, como la empatía, la compasión y el respeto por el paciente, que deben reflejarse en la atención de enfermería, para que pueda verse como un cuidado de calidad. En ese sentido, esta teoría fue relevante para la variable, porque se enfoca en el cuidado humano y establece una relación terapéutica de respeto mutuo enfermera / paciente. La enfermera asume la responsabilidad de que se esté supliendo las necesidades físicas, espirituales, emocionales y sociales. Además, las relaciones interpersonales entre ambos son importantes por ser la base del cuidado (11).

En el estudio se encontró que la satisfacción del paciente gran parte de los pacientes hospitalizados se sienten satisfechos, referido a la atención recibida por la enfermera. Los hallazgos del estudio, coinciden con los encontrados por Arcentales Cano, Ramírez y Gafasen (5), donde sus resultados obtenidos indicaron que los cuidados brindados por las enfermeras son óptimos y los pacientes se sienten muy satisfechos. (5) (11).

los resultados se refuerzan, con los encontrados por Chávez (38), et al. muestran que los pacientes tienen un nivel alto de satisfacción.

Así mismo Bracamonte, Cortes y De la Rosa (39) Dichos autores encontraron un grado alto de satisfacción (11).

Los resultados logran coincidir con los obtenidos por Rocha et al, concluye que los usuarios que se atienden en clínicas evidenciaron un alto nivel de satisfacción; así también Alison (40), en su estudio logró identificar que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos determinantes del nivel de satisfacción del usuario. En cuanto a la información teórica se logra fundamentarse en Ministerio de Salud (MINSA) quien sostiene que la satisfacción se define como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción que tiene del servicio que recibió (15)

Donabedian, señaló que la satisfacción del usuario es un indicador basado en la calidad de atención actual que se utiliza para evaluar la atención brindada por los profesionales de la salud. También se asume que todos los aspectos teóricos deben ser puestos en práctica para poder ver al paciente como un todo que necesita intervenciones médicas para lograr una recuperación total (40)

Respecto a la relación de la calidad de cuidados de enfermería y la dimensión el cuidado de las necesidades fisiológicas en el Hospital II – 1 Rioja, se observó que la mayor parte de pacientes estuvieron medianamente satisfechos con la calidad de los cuidados de enfermería en correspondencia a sus necesidades fisiológicas de alivio del dolor, descanso, eliminación, regulación, nutrición e higiene y una calidad de cuidados buena respectivamente; no se halló una relación significativa entre las variables, este resultado se compara con el estudio de Valles (8) que la mayoría de los pacientes post operados se encuentra medianamente satisfecho con las necesidades fisiológicas y una calidad de cuidados regular y una relación significativa entre las variables. Los profesionales de Enfermería brindan un cuidado de calidad que redundo en la alta satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto a los cuidados recibidos (5).

En cuanto a la relación de la calidad de cuidados y la dimensión accesibilidad de los servicios de Enfermería del Hospital II – 1 Rioja se observó que en su mayoría los pacientes manifestaron estar satisfechos con la accesibilidad de los servicios de Enfermería en la dimensión prontitud y comodidad de los cuidados y una calidad de cuidados buena y se encontró una relación significativa entre las variables, este resultado tiene una similitud con el estudio de Valles (8) donde la satisfacción de los pacientes post operados con la accesibilidad de los servicios de Enfermería se relaciona con la calidad de cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el servicio en estudio. Los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, espera e interés del o la enfermera (17).

En relación con la calidad de cuidados y la dimensión interrelación profesional de Enfermería – paciente del Hospital II – 1 Rioja, se pudo identificar que la mayoría de pacientes encuestados estuvieron satisfechos con la interrelación enfermera(o) –

paciente durante la atención y con una calidad de cuidados buena y no se encontró una relación entre las variables, este resultado difiere con el estudio de Valles (8) se halló que la satisfacción de los pacientes post operados con la interrelación profesional de Enfermería – Paciente se relaciona con la calidad de cuidados que brinda el profesional de Enfermería, y que la mayoría de pacientes estuvo medianamente satisfechos y una calidad de cuidados regular. La interacción o comunicación enfermera-paciente ocupa un lugar prioritario en el ejercicio de la práctica profesional de las enfermeras, ya que es el eje articulador de los cuidados, tanto asistenciales, como tecnológicos, dirigidos a la oferta del cuidado de enfermería de calidad (41).

En referencia a la relación de la calidad de cuidados y la dimensión satisfacción de los pacientes con el tratamiento y prevención de riesgos en el Hospital II – 1 Rioja, se pudo determinar que casi todos los pacientes se manifestaron satisfechos con el tratamiento y prevención de riesgos que brindan las enfermeras en el momento de los cuidados y se evidencio una relación significativa entre las variables, este resultado se asemeja con el estudio de Valles (8) que identifico que la satisfacción de los pacientes post operados con el tratamiento y prevención de riesgos se relaciona con la calidad de cuidados que brinda el profesional de Enfermería. Los daños causados a los pacientes por no haber cuidado la seguridad están muy extendidos, son problemáticos y pueden producirse en todos los entornos y niveles de atención. Hay diversos factores implicados en ello y a menudo están interrelacionados (42).

Por su parte Pezo y Ríos (43) encontraron que los pacientes post operados estuvieron parcialmente satisfechos con el cuidado de Enfermería en relación a la satisfacción de las necesidades fisiológicas, la accesibilidad a los servicios de Enfermería y la interrelación enfermera – paciente, concluyendo que es necesario que los profesionales de Enfermería reflexionen sobre su desempeño profesional y considere la necesidad de actualizarse, capacitarse y especializarse en forma permanente con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario durante la atención; que también ha sido observado y considerado dentro de los resultados del presente estudio (8).

Los hallazgos también resaltan lo que se menciona en la teoría las 14 necesidades de Virginia Henderson. Se centra en la importancia del cuidado humano y en ayudar a los pacientes a lograr la independencia para que pueda valerse por sí mismo. Henderson sostiene que, enfermería es una profesión única y esencial que ayuda a los pacientes a alcanzar su máximo potencial para el cuidado de su propia salud, y que estas necesidades están cubiertas por un individuo sano con la capacidad para cumplir sus necesidades biológicas, y constituyen aspectos físicos, sociales psicológicos y espirituales, como, por ejemplo, respirar, comer, beber, dormir, descansar, mantener la temperatura corporal adecuada, higiene de la piel, evitar peligros, comunicación con los demás, vivir a los valores y creencias, realización personal, recreación y salud mental (11)

Respecto a la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión la puntualidad en la atención, se pudo determinar que la mayoría de los pacientes se siente satisfecho con la puntualidad en atención de enfermería buena, este resultado se compara con el estudio de Sánchez (4), donde se encontró una buena puntualidad en la atención de enfermería. La puntualidad de la atención al paciente es un aspecto clave de la mejora de la calidad en los entornos de atención por parte de las enfermeras. Se refiere a la rapidez y eficiencia con la que los pacientes reciben los servicios que necesitan, desde el diagnóstico hasta el tratamiento y el seguimiento. la efectividad de la atención se realiza en el tiempo adecuado los procedimientos de cuidado y como también accesibilidad en que el personal de enfermería realiza preguntas constantes hacia al usuario sobre el cuidado de enfermería en su mejoramiento de salud (44).

Respecto a la relación entre satisfacción y la dimensión trato humano se observó que en su mayoría los pacientes se sienten satisfechos con un buen trato humano, este resultado se compara con el estudio de Sánchez (4) donde se encontró, que hubo un buen trato humanizado del profesional de enfermería, se evidencia principalmente por

su vocación de servicio, hacia el paciente que lo requiere, mostrando así una evolución favorable en su corta estancia. Trato humano es una cuestión de ética, un trato con dignidad y todo lo que ello constituye como el respeto, el reconocimiento del valor intrínseco de la persona; por lo que se deduce el profesional de enfermería en el servicio de cirugía brinda un trato humanístico en que establece un contacto físico y comodidad frente a la enfermedad del paciente (44).

Respecto a la relación entre satisfacción y la dimensión claridad en la información se observó que gran parte de los pacientes se siente satisfecho con la claridad en la información buena, este resultado se compara con el estudio de Sánchez (4) donde se encontró que hubo una buena claridad de información que le fue brindada, puesto que la enfermera debe estar en constante interacción con el paciente, estableciendo una relación de confianza, de esta manera se lograra más rápido la identificación de necesidades y se lograra una pronta recuperación. la claridad de información se relaciona con la confiabilidad de la información de salud o a hablar en privado con los proveedores de atención y que se proteja la información de su atención de salud. Por lo que se podría señalar que el profesional de enfermería da la correspondida importancia en la claridad de información frente al paciente (44).

Respecto a la relación satisfacción del paciente y la dimensión cuidados estandarizados de enfermería la mayoría de los pacientes se siente satisfechos con buenos cuidados estandarizados de enfermería, este resultado se compara con el estudio de Sánchez (4) quien indica que hubo una buena calidad de los cuidados estandarizados de enfermería, donde los profesionales de enfermería deben de ser sensibles a las diversas condiciones de los pacientes, ya que los pacientes post operados necesitan de un cuidado respetuoso, cuidando su dignidad y respetando su autonomía, una comunicación asertiva, trato personal y humano, se tiene la obligación de responder a las solicitudes realizadas por los pacientes. la enfermera debe brindar aspectos positivos como necesidades de salud tales como aliviar su enfermedad del usuario, en que el cuidado es el pilar que el profesional debe brindar, ya que estos resultados se muestran positivos en cuanto a los cuidados estandarizados en que la enfermera realiza diariamente en su trabajo laboral (44).

En cuanto la prueba estadística Chi Cuadrado al que fueron sometidas las variables, se concluye que no existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario. Resultados no similares obtiene de Maza y Ortiz (22), donde determina que existe una relación altamente significativa entre la complacencia del usuario y la calidad del cuidado de enfermería

Por el contrario, con lo hallado por Ganoza y Rodríguez (36), que encontraron relación altamente significativa entre ambas variables.

Resultados opuestos encontrados, que existe una relación significativa entre satisfacción del paciente y calidad de los cuidados de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Regional Moquegua, de Jiménez (45) encontrando que el nivel de calidad de cuidado se relacionaba significativamente con el nivel de satisfacción del paciente post operado, encontrando mayor satisfacción en usuarios que percibieron que la calidad de atención era alta.

Finalmente, es importante y necesario examinar la calidad de cuidados en todas las áreas, ya que la evaluación del paciente es esencial para comprender los aspectos más importantes de recibir atención. La enfermera debe tomar en consideración que esta apreciación varía según las características, circunstancias, costumbres y creencias de los pacientes, que en la población de Rioja son muy variadas y, que la evaluación de estas influencias permite examinar puntos bajos, hacer ajustes y continuar con la asistencia ofrecida, garantizando así la calidad de cuidados y satisfacción del paciente de un mejor nivel.

Con base en los resultados obtenidos, se puede concluir que la atención brindada por el personal de enfermería está relacionada con muchos factores que influyen en que sea una atención de calidad. La conclusión es que los cuidados de enfermería en el

hospital recién inaugurado son buenos porque los resultados de la investigación benefician a los pacientes, a la institución y al país. Pero, sería bueno mantener siempre la misma actitud incluso después de varios años. El cuidado y la atención que recibe un paciente durante los períodos críticos, como el postoperatorio, a menudo influyen en la rehabilitación óptima y la satisfacción del paciente.

5.2. Conclusión

Esta investigación ha analizado diversos factores relacionados con el conocimiento sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el hospital II-1 Rioja, con el objetivo de generar conclusiones significativas y profundizar en la comprensión del tema. Durante este proceso, se recolectaron y examinaron datos diversos, se revisaron antecedentes relevantes y se aplicaron métodos específicos para responder a las preguntas planteadas. A partir de los resultados obtenidos, se realiza una reflexión detallada sobre los hallazgos, extrayendo conclusiones firmes que enriquecen el conocimiento existente sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, al mismo tiempo que se ofrecen pautas para futuras investigaciones en este ámbito. A continuación, se exponen las principales conclusiones del estudio:

No se encontró una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida por los pacientes del Hospital II – 1 Rioja 2021.

En cuanto a la calidad de la atención de enfermería se demostró que el nivel percibido por los pacientes del Hospital II – 1 Rioja durante el 2021 fue calificado por la mayoría de los pacientes como buena.

Respecto a la satisfacción del paciente se demostró que el nivel se estimó mayormente como satisfactoria las experiencias de los pacientes del Hospital II – 1 Rioja.

Al analizar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por el cuidado de las necesidades fisiológicas en el Hospital II – 1 Rioja 2021 se encontró que no tienen una correlación entre ambas variables.

Al analizar la relación entre calidad de cuidados de enfermería y la dimensión satisfacción por la accesibilidad de los servicios de enfermería de los pacientes del hospital II-1 Rioja 2021 se identificó que si tienen una correlación significativa entre ambas variables.

Se encontró que la relación entre calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por la interrelación profesional de enfermería - pacientes del hospital II-1 Rioja 2021 que no tienen una relación entre ambas variables.

La relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción por el tratamiento y prevención de riesgos de los pacientes del hospital II-1 Rioja 2021, evidenciando que hay grado de significancia estadística entre las variables estudiadas.

No se encontró una relación significativa entre la satisfacción del paciente y la dimensión, la puntualidad en la atención.

En cuanto a la relación entre satisfacción del paciente y la dimensión, trato humano no se encontró una relación significativa entre ambas variables.

No se encontró una relación significativa entre satisfacción del paciente y la dimensión, claridad de la información.

No se ha comprobado una relación significativa entre satisfacción del paciente y la dimensión, cuidados estandarizados de enfermería.

5.3 RECOMENDACIONES

En función de los resultados, se proponen varias recomendaciones para fortalecer las políticas y programas destinados a mejorar el conocimiento sobre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Estas sugerencias buscan abordar las carencias identificadas durante el análisis, promoviendo una mayor comprensión y el apoyo necesario para implementar estrategias efectivas que atiendan estos aspectos. Además, se promueve la creación de entornos más adecuados para una correcta comprensión y aplicación de estos temas, impulsando políticas y acciones que aseguren decisiones bien fundamentadas y una ejecución eficiente de las estrategias de intervención. A continuación, se presentan las recomendaciones específicas derivadas del estudio:

- Se recomienda a las autoridades de la Institución de Salud encargada del servicio de cirugía del hospital, capacitar y concientizar al personal de enfermería; la importancia de brindar una excelente atención a los profesionales, involucrando a todas las áreas de hospitalización de la institución de salud, comprometiéndolos al logro de objetivos en favor de la satisfacción de las demandas de los pacientes.
- A las personas encargadas de dirigir las actividades de enfermería, realizar evaluaciones en base a la formación profesional, y capacitarlos con el fin de elaborar estrategias de acercamiento entre el personal de enfermería, pacientes y familiares, brindando una atención personalizada, ofreciendo información permanente y orientar sobre opciones de tratamiento y seguimiento según sea su caso, para alcanzar los estándares de atención que definan la calidad de atención de enfermería como la mejor.
- Fortalecer periódicamente las competencias de información, educación y comunicación de las enfermeras que atienden a los pacientes post operados, el cuidado de este tipo de pacientes requiere de intervenciones individualizadas, mejora la calidad del cuidado y la percepción de calidez.
- Al personal de enfermería del servicio de cirugía, fortalecer sus competencias de atención en mejora a la respuesta hacia los pacientes, con el fin de alcanzar niveles de atención óptimas, en base a una respuesta humana con los principios holísticos hacia los usuarios.
- Finalmente, se debe promover la creación de una cultura de atención equidistante en el paciente. Lo que significa que a los pacientes se les debe respetar sus derechos, proporcionarles información con un vocabulario que puedan entender y tratarlos con respeto y dignidad, así garantizar una buena atención de calidad y aumentar la satisfacción del paciente en el área de cirugía del Hospital II – 1 Rioja.

Referencias Bibliográficas

1. Sifuentes Leon O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. Para optar el grado académico de maestra en salud pública. Trujillo: Universidad nacional de Trujillo, Sección de posgrado de enfermería; 2016 Julio 01.
2. Castro Ramires C., Moreno Rodríguez C R, Paredes Sales H. Calidad de cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud San Juan. Para optar el título profesional de Licenciado en enfermería. Iquitos: Universidad Nacional De la Amazonia Peruana, Facultad de enfermería; 2016.
3. Carrero Vargas K, Medina Cabrera C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba. Tesis: Licenciada en enfermería. Lima: Universidad Católica Sede Sapientiae, Facultad de ciencias de la salud; 2022.
4. Sanchez K, Valdivia A. Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados inmediatos en el servicio de cirugía del hospital de Barranca. Para optar el título profesional de Licenciado en enfermería. Barranca: Universidad Nacional de Barranca, Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes postoperados inmediatos en el servicio de cirugía del hospital de Barranca; 2022.
5. Arcentales G, Cano I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2021; 40(3).
6. Azabache J, Miranda R. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias de la salud; 2023.
7. Gestion. Gestión de la calidad de los cuidados en enfermería. Revista Electrónica de Portales Medicos. 2019 Diciembre.
8. Valles Tapullima B. Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional Herminio Valdizán – Huánuco 2016. [Online]. Trujillo; 2017 [cited 2020 Julio 01. Available from: 00.37.135.58/bitstream/handle/123456789/801/VALLES%20TAPULLIMA%2c%20BETTY%20BEVERLY.pdf?sequence.
9. Ruiz J, Tamariz M, Tamariz L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS. 2020; 5(14).
10. Bautista Beltran MC, Ramos Esquibel Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general en un hospital estatal de Lima. Tesis: Licenciada en enfermería. Lima: Universidad Interamericana para el desarrollo, Facultad de ciencias de la salud; 2021.
11. Flores Castañeda M, Rodríguez Lomas A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente postoperado en un hospital de Chao, 2023. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias de la salud; 2023.
12. Flores M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de cirugía del Hospital Regional de Cerro de Pasco. Lima: Universidad Norbert Wiener, Facultad de ciencias de la salud; 2023.
13. López A, Sánchez E, Hernández M, Hernández E, Lazcano M, Baltazar R,. Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Enfermería. 2020; 20(5).
14. Chambi R. Calidad cuidado enfermero relacionado con satisfacción del paciente post operado mediato, servicio de cirugía, Hospital María Auxiliadora. Tesis Licenciada en enfermería. Lima: Universidad interamericana, Facultad de ciencias de la salud; 2020.

15. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco. Para optar el título de Licenciado en enfermería. Chíncha: Universidad autónoma de Ica, Facultad de ciencias de la salud; 2021.
16. Nuñez Pecho N L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del hospital Cayetano Heredia. Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud. Lima: Universidad Nacional del Callao, Facultad de ciencias de la salud; 2020.
17. Torres Sánchez, M J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco. Tesis: Licenciado en enfermería. CHINCHA: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de ciencias de la salud; 2021. Report No.: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TRES%20SANCHEZ%20.pdf>.
18. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés laboral de la Enfermera y la Calidad de atención percibido por el familiar en el Servicio de Pediatría en un Hospital Nacional. Tesis de Especialidad. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de ciencias de la salud; 2017-2018.
19. Ramírez K, Urure I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital santa maría. enferm. vanguard. 2023; 11(2).
20. Montoya R. Capacitación en primeros auxilios a docentes de ALECRIM. [Online].; 2018 [cited 2020 Julio 04. Available from: <https://camp.ucss.edu.pe/blog/capacitacion-primeros-auxilios-docentes-alecrim/>.
21. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud Villavicencio Colombia. Boletín Semillero de investigación en familia. 2020 Julio - diciembre; 2.
22. Maza Díaz AV, Ortiz Marengo LM. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del hospital Regional de Huacho. Tesis: Licenciada en enfermería. Huacho: Universidad nacional Jose Faustino Sánchez Carrión, Facultad de medicina humana; 2022.
23. Pinto A. nivel de satisfacción de pacientes frente a la Calidad de Cuidados de enfermería, durante el postoperatorio Inmediato del servicio de cirugía, hospital Eduardo eguía, Tercer trimestre Tupiza. Tesis para optar el título de Médico Quirúrgico. Tupiza, Bolivia: Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, Posgrado en salud; 2020.
24. Tamara B, Villanueva J. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. Callao: Universidad Nacional del Callao, Facultad de ciencias de la salud; 2022.
25. Fretel R. calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente postoperado atendido en centro quirúrgico del Hospital Nacional de Oxapampa en el año 2021. Especialista en enfermería en centro quirúrgico. Lima: Universidad María Auxiliadora, Facultad de ciencias de la salud; 2021.
26. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital de apoyo Iquitos. Para optar el título profesional de licenciado en enfermería. Iquitos: Universidad científica del Perú, Facultad de ciencias de la salud; 2020.
27. Juárez R. Paula A., García C. María de Lourdes. La importancia del cuidado de enfermería. [Online].; 2009 [cited 2020 Julio 27] pag. 114. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>.
28. Auccalla, Nayerly D.B. El cuidado de la enfermería. Huanuco: Universidad Nacional del Centro del Perú., Facultad de Enfermería; 2020.

29. Contenidos didácticos, digitales. enfermeria celayane. [Online].; 2018 [cited 2021 julio 1. Available from: <https://blogs.ugto.mx/enfermeriaenlinea/unidad-didactica-2-conceptos-del-cuidado/>.
30. Orozco O. Satisfacción del usuario, con respecto a la atención de Enfermería. [Online].; 2017 [cited 2020 julio 1. Available from: <https://1library.co/document/q0eo8exy-satisfaccion-usuario-respecto-atencion-enfermeria.html>.
31. Anahua Arias PR, Mamani LLacho WA. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada Hospital III Goyeneche. Tesis: Enfermera. Arequipa: Universidad nacional de San Agustín, Facultad de enfermería; 2017.
32. Anahua P., Mamani. satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche. [Online].; 2019 [cited 2020 Agosto 2] Pag.25. Available from: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8125/ENanarpr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
33. Hernández G. Capítulo 5 Sampieri. [Online].; 2011 [cited 2020 Agosto 3. Available from: <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>.
34. Diaz Carranza P L. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, hospital Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo. [Online].; 2018 [cited 2020 Julio 20. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11726/2E547.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
35. Arroyo M. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente oncológico hospital regional Eleazar Guzmán Barrón. Segunda especialidad de enfermería. Trujillo: Universidad nacional de Trujillo, facultad de enfermería; 2018.
36. Ganoza G. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del hospital Belén Trujillo. Segunda especialidad de enfermería. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de enfermería; 2018.
37. Revilla C, Silvestre M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6 - I primera del hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tesis: Segunda especialidad profesional de enfermería en cuidados Quirúrgicos. Lima: Universidad Nacional del Callo, Facultad de ciencias de la salud; 2020.
38. Chávez K., López A., Hernández M., Sánchez E., Sánchez M. Arias R., Satisfacción del paciente postquirúrgico ante los cuidados de Enfermería. Educación y Salud Boletín Científico de Ciencias de la Salud del ICSa. 2018;(13).
39. Bracamontes K., Cortes E. y De la Rosa L. Nivel de satisfacción de los Nivel de satisfacción de los Acapulco. [tesis para optar el grado de especialista en enfermera quirúrgica. Mexico: : Universidad Autónoma Guerrero, Facultad ciencias de la salud; 2018.
40. Nieto A, , Sánchez L. "Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Tesis Licenciado en enfermería. Trujillo: Universidad privada Antenor Orrego, Escuela profesional de enfermería; 2022.
41. Müggenburg M, Riveros A. Interacción enfermera-paciente y su repercusión en el cuidado hospitalario. Parte I. Scielo. 2012 Enero; 9(1).
42. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Online].; 2021 [cited 11 de septiembre del 2024. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/patient-safety>.
43. Pezo D, Rios A. Satisfacción del paciente post operado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital II - 2 Tarapoto. Título: Licenciado en enfermería. Tarapoto: Universidad Nacional San Martín, Facultad ciencias de la salud; 2020.
44. Ayala K. Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana. Tesis: Licenciada en enfermería. Sullana: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias medicas; 2019.
45. Jiménez Pari MK. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua. Tesis: Maestra en Gestion de

los Servicios de la Salud. Moquegua: Universidad Cesar Vallejo, Facultad de ciencias de la salud; 2018.

46. Diccionario medico. Clinica Universidad de Navarra. [Online].; 2024 [cited 2024 Abril 7.
47. Colombia potencia de la vida. Gov.co. [Online].; 2012 [cited 2024 Abril 7. Available from: <https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/promocion-social/Paginas/genero.aspx#:~:text=De%20acuerdo%20a%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20hombres%20y%20las%20mujeres.>
48. Instituto Nacional de estadística. Estado Civil legal. [Online].; 2009 [cited 2024 Abril 7. Available from: [https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4488&op=30458&p=1&n=20#:~:text=Definici%C3%B3n,decir%2C%20la%20situaci%C3%B3n%20legal\).](https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4488&op=30458&p=1&n=20#:~:text=Definici%C3%B3n,decir%2C%20la%20situaci%C3%B3n%20legal).)
49. Instituto Nacional de estadística. Cantidad de hijos. [Online].; 2024 [cited 2024 Abril 7. Available from: <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=3814&op=30304&p=1&n=20#:~:text=N%C3%BAmero%20de%20hijos%20nacidos%20vivos,el%20parto%20del%20nacimiento%20considerado.>
50. sociedad Universal. Qué es la composición de la familia. [Online]. [cited 2024 Abril 7. Available from: <https://sociedaduniversal.com/diversidad/que-es-la-composicion-de-la-familia/#:~:text=La%20composici%C3%B3n%20de%20la%20familia%20se%20refiere%20a%20las%20personas,otros%20miembros%20de%20la%20familia.>
51. Resolución sobre estadísticas de ingresos y gastos de los hogares. Resolución I. [Online]. [cited 2024 Abril 7. Available from: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/-stat/documents/normativeinstrument/wcms_087505.pdf.
52. Instituto nacional de estadística. Residencia habitua. [Online].; 2008 [cited 2024 Abril 7. Available from: <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4592&op=30306&p=1&n=20#:~:text=Definici%C3%B3n,tratamiento%20m%C3%A9dico%20o%20peregrinaci%C3%B3n%20religiosa.>

ANEXO N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DEL HOSPITAL II-1 RIOJA 2021

Indicaciones: El presente consentimiento informado pretende obtener la autorización por parte de los pacientes que se atienden en el Hospital de Rioja, para que los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento permitan servir de referente para el planteamiento de estrategias que permitan mejorar la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el Área de Cirugía del hospital de Rioja; del mismo modo, los resultados que se obtengan solo serán conocidos por las investigadoras para efectos del estudio realizado, siendo de carácter confidencial y no tendrán ninguna implicancia e injerencia en la atención de los pacientes.

Objetivo de la Investigación: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente del Hospital II – 1 Rioja de 2021.

Investigadora:

Giselle Margot Urbina Cadenillas

Yo, identificado con DNI N°....., paciente del Área de Cirugía del Hospital de Rioja, he sido informado en forma detallada sobre el fin de la investigación, de tal manera recalcar que participo de forma voluntaria y que los datos proporcionados mantendrán mi integridad tal cual es. En tal sentido, me comprometo a ser observado mediante el instrumento a utilizar en la investigación. Por lo tanto, acepto libremente participar de la investigación mencionada.

Firma del investigador

Firma del paciente

DNI

DNI

Anexo N° 2

3.3.1 Definición conceptual y operacionalización de variables

Variable	Concepto Conceptual	Concepto Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumentos
Calidad de Cuidado de Enfermería	La OMS., (2015), define la calidad de cuidado en enfermería como un equilibrio entre las experiencias y expectativas de los pacientes; y el grado de eficacia o excelencia con los que se brinda la atención de enfermería. La calidad es una cualidad cuya valoración dependerá de la información brindada por los pacientes, clasificada con la percepción de la forma como se brinda los cuidados de enfermería, teniendo en cuenta el desempeño, el trato del paciente y la calidad de estos, los cuales determinaran en qué medida satisfacen las necesidades y expectativas del paciente. La calidad de cuidado es un conjunto característico de un proceso o un servicio orientado a satisfacer las necesidades del paciente y a la protección de su dignidad personal. De ahí que para pensar en la calidad del cuidado debemos tener en cuenta realizar las intervenciones correctamente de acuerdo a normas y principios teniendo responsabilidad y demás actitudes coherentes al rol profesional (MINSA, 2005)	Elaborada por la autora en base al marco teórico de Donabedian (2001). Es una escala tipo Likert, que consta de 24 ítems, la escala de valoración fluctúa entre Siempre y Nunca que corresponde a 4 y 1 punto respectivamente; teniendo el puntaje máximo de 96 y mínimo de 24.	la puntualidad en la atención trato humano, claridad en la información cuidados estandarizados de enfermería.	Nunca: 1 pto A veces: 2 ptos Frecuentemente: 3 ptos Siempre: 4 ptos	Buena 64–96 ptos Regular 49-63 ptos Mala 24– 48 ptos	Cuantitativa Nominal politémica Cuestionario
		La técnica que se empleó en el presente trabajo fue				

<p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Satisfacción “es aquella sensación que el paciente experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que reducen” es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se otorga un servicio de salud. (Ariza, 2005) (36).</p>	<p>la encuesta que consta de 52 ítems y 4 dimensiones</p>	<p>Satisfacción por el cuidado de las necesidades fisiológicas.</p> <p>Satisfacción por la accesibilidad de los servicios de Enfermería.</p> <p>Satisfacción por la interrelación profesional de Enfermería – paciente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (3 ptos) • Medianamente satisfecho (2 ptos) • Insatisfecho. (1 pto) <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (3 ptos) • Medianamente satisfecho (2 ptos) • Insatisfecho. (1 pto) <ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (3 ptos) • Medianamente satisfecho (2 ptos) • Insatisfecho. (1 pto) 	<p>satisfecho: 122 a 156 puntos</p> <p>medianamente satisfecho 87 a 121 puntos</p> <p>insatisfecho 52 a 86 puntos.</p>	<p>Cuantitativa</p> <p>Cuestionario</p> <p>Nominal politémica</p>
-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

			Satisfacción por el tratamiento y prevención de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho (3 ptos) • Medianamente satisfecho (2 ptos) • Insatisfecho. (1 pto) 		
Variables sociodemográficas	Edad	Lapso de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia (46)	18 – 30 31 – 45 .46 – 60 mayor de 60	Numérica	Intervalo	Cuestionario
	Genero	De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres (47).	Masculino Femenino	Catagórica	Nominal	Cuestionario
	Estado civil	El estado civil legal se define como aquel que	soltero/a	Catagórica	Nominal	cuestionario

		tiene cada individuo de acuerdo con la legislación matrimonial (o los usos matrimoniales) del país (es decir, la situación legal) (48)	casado/a – Unido de hecho Divorciado/a – Separado/a viudo/a			
	Cantidad de hijos	Número de hijos nacidos vivos que ha tenido la madre a lo largo de su vida contando el parto del nacimiento considerado (49).	Cero Uno Dos más de dos	Cat e g ó r i c a	Nominal	Cuestionario
	Composición del hogar	La composición de la familia se refiere a las personas que conforman un hogar y su relación entre sí. En la mayoría de las familias, hay padres y sus hijos, pero también pueden incluir abuelos, tíos, primos y otros miembros de la familia (50).	Unipersonal Monoparental (con un solo padre) Horizontal (con amigos o hermanos) Completo (con amigos o hermanos)	Cat e g ó r i c a	Nominal	Cuestionario

			Hogar familiar propio otros			
	Composición del ingreso del hogar	comprenden todas las entradas en efectivo, o en especie (bienes y servicios) percibidas por el hogar o por alguno de sus miembros a intervalos anuales o más frecuentes, pero no las ganancias imprevistas y otras entradas que se perciben en forma no periódica y, normalmente, una sola vez. Las entradas percibidas por los hogares pueden utilizarse para el consumo corriente, y no reducen el patrimonio neto del hogar mediante una reducción de su dinero en efectivo, la venta o disposición de otros activos financieros (51).	salario Trabajo por encargo/destajo/locación de servicios jubilación/pensión Alquiler/ ventas	Cat e g ó r i c a	Nominal	Cuestionario
	Lugar de residencia	Lugar donde una persona normalmente pasa los periodos diarios de descanso, sin tener en cuenta las ausencias temporales por viajes de ocio, vacaciones, visitas a familiares y amigos,	localidad . Barrio	Cat e g ó r i c a	Nominal	Cuestionario

		negocios, tratamiento médico o peregrinación religiosa. No obstante, se ha de puntualizar que sólo se considerarán residentes habituales en una circunscripción territorial (52).				
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Anexo N° 3

ESCALA SOBRE LA CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

Servicio: Cirugía

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados que describen el cuidado recibido por parte de la ENFERMERA, lea con atención cada frase y valore con sinceridad el cuidado brindado por el personal de enfermería durante su estadía en el hospital, marcando una equis ("x") la alternativa que usted crea conveniente:

N	AV	F	S
Nunca	A veces	Frecuentemente	siempre

Por favor responda todos los ítems, recuerde que esta escala es anónima.

LA ENFERMERA:	N	AV	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.				

Anexo N° 4

ESCALA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA

TITULO DE LA INVESTIGACION: "Satisfacción del paciente post operado respecto a la calidad de cuidados que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de Cirugía del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco 2016".

INSTRUCCIONES. Estimado(a) paciente: El presente instrumento forma parte de un estudio orientado a obtener información respecto la satisfacción que usted tiene respecto a la atención post operatorio brindada por el profesional de Enfermería en el servicio de Cirugía; por lo cual se le presenta un conjunto de frases relacionadas al tema en estudio, las cuales usted deberá leer con cuidado y responder de manera apropiada marcando con un aspa(x) dentro de los casilleros según las repuestas que usted considere adecuada.

Sus repuestas serán manejadas con absoluta confidencialidad; por lo que se le suplica la mayor veracidad en el llenado de los casilleros.

N°	ITEMS	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
<p>I. SATISFACCIÓN POR EL CUIDADO DE LAS NECESIDADES FISIOLÓGICAS. Cuán satisfecho se siente usted ante: Alivio del dolor</p>				
1	Las preguntas efectuadas por la enfermera sobre si sentía dolor			
2	La administración de analgésicos para calmarle su dolor			
3	La atención inmediata en el caso que usted tenga dolor			
4	La orientación de las estrategias de relajación en el alivio del dolor			
5	La orientación de la forma de colocación de la mano sobre la herida quirúrgica para protegerse del dolor.			
<p>Higiene</p>				
6	La realización de su higiene matinal por parte de la enfermera.			
7	La realización de su higiene perineal por parte de la enfermera.			
8	La asistencia que le brindó la enfermera al momento de vestirse.			
9	El apoyo que le brinda la enfermera en el baño corporal			
10	La limpieza del ambiente donde usted se encuentra.			
11	El cambio de sábanas y arreglo de su cama.			
12	El cambio diario de su ropa personal.			
<p>Nutrición</p>				
13	La información de régimen alimenticio modificado por su condición post- operatoria (ingerir líquidos a las 8 horas después de la operación).			

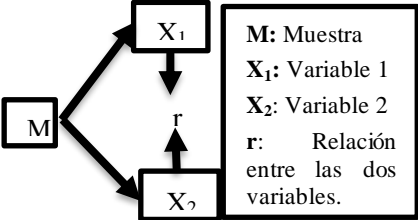
14	La orientación sobre los alimentos permitidos que puede consumir después de la operación.			
Descanso y sueño				
15	El acceso un ambiente tranquilo y sin ruidos.			
16	Cuando el enfermero (a) entra en las noches y le prende la luz.			
17	La explicación de la importancia de descansar y dormir para su pronta recuperación.			
Eliminación				
18	La atención de sus necesidades de orinar			
19	La colocación del urinario para orinar por primera vez.			
20	La orientación en cuanto a la importancia de expulsar los gases.			
21	La atención de sus necesidades de defecar.			
Termorregulación				
22	Cuando la enfermera le brindó abrigo al salir del quirófano			
23	Cuando la enfermera le midió la temperatura corporal.			
24	El manejo de su temperatura corporal cuando se encuentra elevada (fiebre)			
Movilidad				
25	La explicación de importancia de la pronta deambulación.			
26	El apoyo de la enfermera para levantarse por primera vez.			
27	Los masajes y cambios de posición oportunos realizados por la enfermera.			
SATISFACCIÓN POR LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA. Cuán satisfecho (a) se siente usted por: Prontitud				
28	El tiempo de espera, cuando necesito del servicio de enfermería			
29	La indicación de cómo comunicarse para llamar a la enfermera.			
Comodidad				
30	La indicación del uso del mobiliario en la habitación			
31	El espacio y la ventilación de la habitación donde se encuentra			
SATISFACCIÓN POR LA INTERRELACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA – PACIENTE. Cuán satisfecho (a) se siente usted ante: Orientación				
32	La orientación sobre los cuidados de la enfermera en la herida quirúrgica			

33	La explicación de cada procedimiento que realiza el profesional de enfermería.			
34	La aclaración de las dudas que se le presentaron sobre las complicaciones.			
Empatía				
35	La dedicación del tiempo para escucharlo.			
36	La orientación para aclarar las dudas que usted tenía referente a su estado de salud.			
37	La demostración de preocupación de la enfermera por su problema de salud			
38	Por el aliento que le brinda el profesional de Enfermería para que supere la situación que está pasando.			
Respeto				
39	Cuando la enfermera le llamó por su nombre			
40	Cuando la enfermera se le presentó por su nombre y apellido			
41	Los cuidados y trato brindados por la enfermera con respeto y consideración.			
Confianza				
42	Cuando la enfermera le habla y le mira a los ojos.			
43	Cuando la enfermera entabló conversación y le brindó confianza.			
Aceptación				
44	Cuando la enfermera le brinda el mismo trato que da a otros pacientes			
45	Cuando la enfermera no lo critica por sus cambios de animo			
SATISFACCIÓN POR EL TRATAMIENTO Y LA PREVENCIÓN DE RIESGOS Cuán satisfecho (a) se siente usted por:				
Tratamiento				
46	Cuando la enfermera le llamó por su nombre antes de brindarle tratamiento. (Identificación del paciente).			
47	El cumplimiento de su tratamiento			
48	La oportunidad de su tratamiento – según horario.			
Prevención de sangrado e infecciones.				
49	El llenado de la cartilla de cirugía segura			
50	a monitorización de su estado de salud por parte de la enfermera			
51	La vigilancia de su herida quirúrgica en búsqueda de probable sangrado.			
52	La vigilancia de su herida quirúrgica en búsqueda de probables infecciones			

ANEXO N° 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en el Hospital II – 1 Rioja.

PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	Y	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del hospital II - 1 Rioja del año 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el conocimiento de la calidad del cuidado de enfermería en el paciente del servicio de cirugía del hospital II – 1 Rioja 2020?</p> <p>¿Cuál es el conocimiento de la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del hospital II – 1 Rioja 2020?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del hospital II - 1 Rioja en el año 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar la eficacia de la calidad de cuidado de enfermería en los pacientes del servicio de cirugía del hospital II - 1 Rioja 2020.</p> <p>Determinar la eficacia de la satisfacción del paciente servicio de cirugía del del hospital II - 1 Rioja 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del hospital II - 1 Rioja del año 2020.</p> <p>Hipótesis Nula</p> <p>Entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del hospital II -1 Rioja en el año 2020 no existe relación</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Ficha de registro sobre calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Variable DEPENDIENTE:</p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Satisfacción del usuario con respecto a la calidad del cuidado del paciente.</p>		<p>Enfoque de la investigación</p> <p>Cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptivo correlacional simple.</p> <p>Diseño de la investigación.</p>  <p>Dónde:</p> <p>M = Representa la muestra. X₁ = Representa la variable Calidad del cuidado de enfermería X₂ = Representa la variable Satisfacción del paciente</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>120 pacientes del servicio de cirugía del Hospital II-1 Rioja</p>

				con una muestra de 70 pacientes tanto masculino y femenino.
--	--	--	--	-------------------------------------------------------------------