

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

**Satisfacción de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de
Emergencia del Hospital Santiago Apóstol -Bagua Grande 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
“ÁREA DEL CUIDADO PROFESIONAL: ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN
EMERGENCIA Y DESASTRES CON MENCIÓN EN CUIDADOS
HOSPITALARIOS”.**

Investigadoras:

Lic. Enf. Coronel Sanchez Gladis

Lic. Enf. Rodrigo Coronel Luz Elita

Asesora:

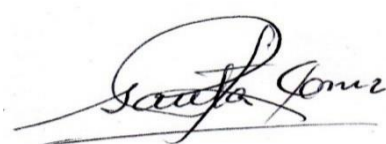
Dra. Tomasa Sosa Vallejos

**Lambayeque – Perú
2024**

APROBADO POR:



Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva
Presidenta de jurado



Dra. Apogenia Rosalía Cruz Revilla
Secretaria de jurado



Mg. María Isabel Romero Sipión
Vocal de jurado



Dra. Tomasa Vallejos Sosa
Asesora

CONSTANCIA DE APROBACION ORIGINALIDAD

Yo, **TOMASA VALLEJOS SOSA**, docente asesora de la tesis titulada “*Satisfacción de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Santiago Apóstol - Bagua Grande 2017.*”

Cuyas autoras son: **Lic. Enf. Coronel Sanchez Gladis con DNI N°45832938** y **Lic. Enf. Rodrigo Coronel Luz Elita con DNI N° 47853124**; declaro que la evaluación realizada por el programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de **16%** verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitud que se acompaña.


La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituye plagio y que el documento cumple con integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el recibo digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

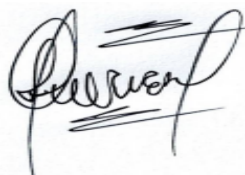
Lambayeque, 27 de diciembre de 2023.



Dra. Tomasa Vallejos Sosa.
Código ORCID 0000000271320330
Asesora



Lic. Gladis Coronel Sánchez.
Cep:068785



Lic. Luz Elita Rodrigo Coronel.
Cep:068782

ACTA DE SUSTENTACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Libro de Acta N° 04 Expediente 237-2024-D-FE Folio N° 10081
Licenciado Gladis Corneal Sánchez - Lic. Luz Elita Rodrigo en la
Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las 12:00 m
horas del día Jueves 01 de febrero del 2024, Los señores Miembros del Jurado designados
mediante Resolución N° 113-2017-D-FE
PRESIDENTE: Dra. Efigenia Rosalia Santa Cruz Revilla
SECRETARIO: Dra. Tófilo Esperanza Ruiz Oliva
VOCAL Mg. Maria Isabel Romero Sipión

Encargados de recibir y dictar la Tesis titulada:

Satisfacción de la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de emergencia del Hospital Santiago Apóstol - Bayas Grande 2017.

patrocinado por el profesor

(a) Dra. Teresa Vallejos Sosa:

Presentada por el (las) Licenciado (as):

- Gladis Corneal Sánchez:
- Luz Elita Rodrigo Coronel

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional: "Área del Cuidado Profesional: Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres con mención en Cuidados Hospitalarios"

Sustentada la Tesis, formuladas las Preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado, dadas las respuestas y aclaraciones por el (las) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado, después de deliberar, declaró Aprobada por Unanimitad la tesis con el calificativo de: Muy Buena (18.00), debiendo consignarse en los ejemplares del informe las sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella intervinieron.

[Firma]
PRESIDENTE
[Firma]
VOCAL

[Firma]
SECRETARIO

[Firma]
PATROCINADOR

Fe de Erratas: De acuerdo a DMS, el apellido "SANCHEZ" debe seguirse con Corneal Sánchez [Firma] 14/02/24

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres e hijo Elon Lincoln por inspirarme superación, para lograr muchos éxitos en mi vida personal, familiar y profesionalmente.

Luz Elita.

A mis queridos padres y hermanos por ser el soporte en cada instante de mi vida profesional y estar pendiente en cada meta que me inspira a seguir adelante.

Gladis.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, por brindarnos salud, conocimiento, confianza y fortaleza para seguir adelante; para poder culminar satisfactoriamente este logro que será un éxito en nuestra carrera profesional.

Agradecemos a nuestros pacientes por colaborar con su tiempo verbalizando todas sus vivencias experimentadas durante la hospitalización en el servicio de emergencia del hospital Santiago Apóstol Bagua Grande.

A nuestra asesora Dra. Tomasa Vallejos Sosa por su apoyo, asesoría y disciplina en la ejecución del presente trabajo de investigación.

A nuestros jurados Dra. Teófila Esperanza Ruiz Oliva, Dra. Rosa Candelaria Alcalde Montoya, Mg. Rosa Augusta del Carmen, por sus excelentes aportaciones en esta investigación.

Las Autoras.

RESUMEN

El estudio tiene como propósito principal determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande 2017, de tipo cuantitativo y descriptivo, diseño no experimental-transversal, la población muestral conformada por 200 personas cuidadas por la enfermera en el servicio de emergencia, la técnica de recolección de la información fue la encuesta y el cuestionario tipo Likert como instrumento, el cual fue validado a través de juicio de expertos. Los resultados evidencian, que las personas manifestaron un nivel de satisfacción medio y bajo ,74% y 25%. respectivamente. Se concluye que el 95,5% de los usuarios del servicio de Emergencia del hospital Santiago Apóstol -Bagua Grande, tienen un nivel de satisfacción de la calidad del cuidado enfermero entre medio y bajo. Lo que significa que sus expectativas en la solución de sus problemas de salud de manera oportuna, continua y humana no se logran al 100%.

Palabras Claves: Satisfacción, calidad, cuidado, enfermería.

ABSTRAC

The main purpose of the study is to determine the level of satisfaction with the quality of nursing care in the emergency service of the Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande 2017, quantitative and descriptive, non-experimental-transversal design, the sample population consisted of 200 people cared for by the nurse in the emergency service, the data collection technique was the survey and the Likert-type questionnaire as an instrument, which was validated through expert judgment. The results show that people expressed a medium and low level of satisfaction, 74% and 25%, respectively. It is concluded that 95.5% of the users of the Emergency Department of the Santiago Apostle Hospital -Bagua Grande, have a level of satisfaction with the quality of nursing care between medium and low. This means that their expectations in the solution of their health problems in a timely, continuous and humane manner are not 100% met.

Keywords: Satisfaction, quality, care, nursing.

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD	3
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN	7
ABSTRAC.....	8
ÍNDICE.....	9
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO	16
1.1. Antecedentes	16
1.2. Bases teóricas	19
1.3. Bases conceptuales	24
CAPÍTULO II: MÉTODO Y MATERIALES	25
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
2.2. Población y muestra.	25
2.3. Técnicas, instrumentos y materiales de recolección de datos.	26
2.4. Procesamiento y análisis de datos	27
2.5. Principios Éticos.....	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	35
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES.....	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Escala de valoración de la variable y sus dimensiones	26
Tabla 2.	Nivel de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermo en el servicio de emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, 2017	28
Tabla 3.	Nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermo según la dimensión técnica en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande.	28
Tabla 4.	Nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermo según la dimensión interpersonal.	29
Tabla 5.	Nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermo según la dimensión de entorno.....	29

INTRODUCCIÓN

En el mundo muchos países están presentando problemas en los servicios de salud de forma específico en la satisfacción y calidad de los usuarios durante el cuidado hospitalario. La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que los niveles de satisfacción del usuario son importantes en sí y, asimismo, han sugerido como indicadores de calidad del cuidado en los países en desarrollo. Además, el 60 % de los decesos en los países de bajos y medianos ingresos son por afecciones que demandan cuidado en la salud, son atribuibles a la deficiente calidad del cuidado, mientras tanto, los demás decesos fueron por consecuencias que no utilizan los sistemas de salud. Asimismo, el 24 % de la población a nivel del mundo, viven en frágiles contextos en los que existen problemas en la prestación del servicio de salud calidad y esenciales (1).

Las entidades de salud reconocen los desafíos que está conllevando a un mundo globalizado, donde se asumen responsabilidades que mantengan la calidad del cuidado en constante mejora continua. También, en los últimos años han optado estrategias para la constante evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios, con la finalidad de la mejora de las expectativas que los usuarios mantienen sobre la calidad en el cuidado que proporcionan los profesionales de Enfermería, traducéndose en beneficios para la funcionalidad y organización de los servicios de salud (2).

De acuerdo a la OMS, en los países con elevados ingresos, el 10 % de usuarios padecen daños al momento de recibir atenciones hospitalarias y el 7 % de los hospitalizados están expuestos a contraer infecciones relacionadas con las atenciones de salud. Asimismo, estima que cada año 5,7 y 8,4 millones de decesos por las deficientes calidades en los cuidados de atención en los países bajos y medianos ingresos, representando un 15% de muertes en dichos países (3).

La calidad del cuidado debe reflejarse en el perfeccionamiento de los procesos en la implementación del cuidado, contexto que en ocasiones múltiples no se reflejan, a pesar de la disponibilidad y existencia del avance de la tecnología y acceso fácil a la información, procedente de fenómenos de la globalización, permitiendo el fortalecimiento y adquisición de conocimientos, desarrollo de habilidades en los profesionales de enfermería, a pesar de dichos cambios, continúan aconteciendo acontecimientos adversos, que contribuyen a elevar la tasa de morbilidad, días hospitalización, costos y complicaciones patológicas (4).

Sin embargo, la insatisfacción de los pacientes se muestra cuando ingresan a los servicios de urgencias y no le brindan el cuidado adecuado, lo que implica sentimientos de tristeza, abandono e inconformismo provocando su retiro sin ser atendido. Asimismo, las consultas inconvenientes y congestión en el servicio, repercutiendo en la calidad de los servicios. Además, la falta de profesionales, la escasa comunicación entre profesional de enfermería y el paciente, tratos deshumanizados e inclusive infraestructuras inapropiadas, algunos usuarios consideran que el profesional de enfermería les hizo esperar demasiado tiempo para que lo atienda, que no le explicaron los procedimientos, entre otros aspectos (5).

En América Latina, la calidad en el cuidado que proporcionan el profesional de enfermería al paciente, están relacionados directamente con los niveles de satisfacción y se reafirma con la satisfacción que los pacientes manifiestan. Las expectativas expresan en un estudio desarrollado en Colombia, evaluaron la satisfacción de los usuarios y encontró una calificación promedio de 4,6 de 5. Sin embargo, a pesar de los hallazgos negativos en las prestaciones del servicio de salud, por parte de los profesionales de enfermería los usuarios indican que la atención es muy satisfactoria y humanista (6).

En nuestro País, la calidad del servicio de los profesionales de enfermería, son percibidas con 70.8 % excelentes y significancia humana, oportunas, eficientes y continuas; atendiendo los estándares determinados como prácticas profesionales competentes (7). Equivalentemente, en la evaluación que se desarrolló en un Hospital de Arequipa, se encontró que un 55.3 % de los pacientes alcanzaron satisfacción media relacionado con la calidad del cuidado enfermero de los cuales un 28.0 % manifestaron sentimientos de alta satisfacción y el 16.7 % mostraron bajos niveles de satisfacción (8).

La satisfacción en el paciente en los establecimientos públicos de salud mantiene como atención principal poseer una gran percepción y perspectiva del paciente, los profesionales de salud deben tener valores, conocimientos para que puedan tomar decisiones que favorezcan a la satisfacción del paciente, el trato humano está involucrado en la satisfacción, lo que permite grandes ingresos económicos a los hospitales del estado (9).

El cuidado de enfermería está enfocado en el mantenimiento y conservación de la vida de las personas. Los cuidados son primordiales en las funciones dentro del profesional de enfermería, que abarcan los aspectos psicológicos, físicos, espirituales y sociales de las personas, puesto que, dicho cuidado debe ser de carácter integrales, es decir, si algunas necesidades del usuario no están satisfechas, afectan como un todo, por lo cual, el profesional

de enfermería debe mantener destrezas y habilidades necesarias que les permitan a los pacientes fortalecer y mantener su salud holística (10).

La evolución de la satisfacción de los pacientes, son importantes para la mejora de los estándares, puesto que son las causas relevantes en las mejoras continuas en los sectores asistenciales de salud. Asimismo, ofrecer atención de calidad representa saber hacer lo que necesitan en cada uno de los casos particulares, durante cada intervención, a menores costos posibles y mejor forma posible. La calidad de la atención, implican prácticas clínicas idóneas y eficaces para conseguir la satisfacción de los usuarios (11).

La calidad en el cuidado enfermero y la satisfacción de los usuarios son evaluaciones que se están abordando de diversas formas, ambos términos llevan valores notables en los grados de relevancia y se encuentran vinculados completamente. Las cuestiones en la calidad en el cuidado son aspectos primordiales en los últimos años y muestran desafíos, promovidos por las complejidades en los sistemas de salud, en donde las tendencias son la satisfacción de sus necesidades de salud en los usuarios, requiriendo innovadoras soluciones y métodos eficientes donde se garantice que los usuarios reciban los cuidados, tratamientos adecuados y justos en los momentos oportunos en un marco de respeto, justicia a sus derechos y valores (12).

La calidad en el cuidado del usuario en el servicio de Emergencia implica muchas condiciones sean estas provenientes del nivel Institucional, del personal que brinda el servicio, usuario y familiares, que de una u otra manera van a contribuir al éxito o fracaso del cuidado de la salud. Sin embargo, el profesional de enfermería al igual que los demás miembros del equipo de salud son los responsables de brindar a la persona un cuidado holístico con calidad y calidez.

El hospital en estudio con nivel II-1, y con años de funcionamiento no cuenta con todos los profesionales de la salud a cabalidad; y carece específicamente, con servicios básicos (agua, energía eléctrica, equipamiento, mantenimiento de equipos, ambientes inadecuados con falta de ventilación e iluminación en el servicio de emergencia careciendo con información relevante sobre el nivel de satisfacción de los usuarios cuidados por el profesional de enfermería.

Ante esta realidad problemática descrita surge en los investigadores múltiples inquietudes planteándose libremente la siguiente interrogante. ¿Cuáles son niveles de Satisfacción de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del hospital Santiago Apóstol Bagua Grande 2017?

El objeto de investigación fue satisfacción de la calidad del cuidado enfermero según opinión del usuario. Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, 2017.

Como objetivos específicos:

Determinar el nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero en la dimensión técnica en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande.

Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado enfermero según la dimensión interpersonal en el servicio de emergencia del Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande.

Determinar el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado enfermero según la dimensión de entorno en el servicio de emergencia del Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande.

Los establecimientos de salud, en específico el servicio de emergencias ya que acuden gran cantidad de usuarios, requiriendo cierta cantidad de profesionales de enfermería; puesto que, el escaso número de profesionales, la bastante demanda de pacientes, tiempos requeridos para que desarrollen sus funciones imposibilita una calidad del cuidado enfermero, ocasionando baja calidad en el cuidado y por ende usuarios insatisfechos.

En el servicio de emergencia, se requiere una atención oportuna, rápida y eficiente. Puesto que, existe un aumento de la demanda en dichos servicios a nivel local, llevando a la congestión y perjudicando de esta forma a los pacientes y a los profesionales del servicio, existiendo una insatisfacción de los usuarios, los cuales hacen crear percepciones individuales con respecto al cuidado ofrecido. Esto resultó ser un importante indicador que está reflejando la atención y los cuidados que se les ofrece a los clientes y donde se establezca en qué medidas cumplan los objetivos planteados para que garantice la satisfacción del usuario y la calidad del sistema de salud.

El estudio buscó soluciones humanizadas, sin la reducción de las condiciones humanas, profundizando los conocimientos, vinculados de formas inseparables, su ciencia y conciencia en el cuidado enfermero para que se alcance la satisfacción del usuario, implicando que el personal en enfermería transmita actitudes de aceptación y que inspiren confianza, donde acepten expresiones de emociones tanto negativos y como positivos de los usuarios.

Los hallazgos del estudio, han proporcionado información sobre el nivel de satisfacción en la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia, importante para la reflexión y motivación del profesional de enfermería y autoridades y a la vez plantear acciones de mejora

y proponer prácticas y estrategias diferentes como: capacitaciones al profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia y supervisiones continuas.

La tesis se ha estructurado en cuatro capítulos: el primero corresponde al Diseño teórico, segundo: métodos y materiales, tercero resultados de acuerdo a los objetivos y cuarto discusión de los resultados y finalmente las conclusiones.

CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Internacionales

Ropero Arenas AM (13) desarrollaron un estudio en Colombia en el 2022 y tuvo como propósito principal determinar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en una entidad de primer nivel en Cúcuta. El estudio fue de tipo cuantitativa y descriptiva, corte transversal, muestreo probabilístico aleatorio, manejaron como instrumento la escala de Likert, aplicaron a 150 usuarios del servicio de urgencias. Encontraron que 40 % estuvieron muy y completamente satisfecho en la amabilidad del personal, el 42 % estuvieron completamente satisfechos con la disponibilidad del profesional de enfermería. Concluyeron que el 74 % están satisfechos con respecto a la efectividad, el 83 % se encontraron satisfechos con respecto a la pertinencia, la oportunidad y continuidad lo calificaron completamente satisfecho.

Cortez Medranda CJ (14) en su estudio realizado en Ecuador en el 2022 y tuvo como propósito principal analizar la percepción en el cuidado humanizado del paciente en el área de urgencias de un Hospital. El estudio fue de tipo mixto, corte transversal, alcance descriptivo, método deductivo – inductivo, la muestra compuesta por 183 pacientes, manejaron como instrumento el cuestionario. Encontró que el 33 % casi siempre tuvieron un amable trato, el 31 % a veces mantuvieron positiva actitud, el 43 % regularmente mantuvieron el cuidado personalizado, el 27 % consideran que nunca han recibido un trato digno y el 31 % nunca las enfermeras tratan de satisfacer sus necesidades sociales. Concluyó que la relevancia en el desarrollo de las acciones del profesional en enfermería debe mantener características de calidez, calidad, eficiencia y eficacia para los cuidados de los pacientes.

Parrado Erazo MP y Reyes Rojas IM (15) han desarrollado un estudio en Colombia en el 2022, cuyo propósito principal fue determinar los niveles de satisfacción de los usuarios en el cuidado de Enfermería. El estudio fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y transversal, manejaron como instrumento el cuestionario. Encontraron que el 100 % de los usuarios consideraron que los profesionales de enfermería les brinda la información precisa y clara de su situación de salud, el 75 % consideran que habla siempre con los pacientes y el 62.5% manifestaron que la mayor atención por parte del profesional de enfermería en horas de la noche. Concluyó que con mayor porcentaje la satisfacción fue “Monitorea y hace seguimiento”, “Explica y Facilita”, “Mantiene Relación de Confianza” y con menor categoría fueron accesibles.

Ruiz-Cerino JM, et al. (2) desarrollaron estudio en México en el 2020, tuvo como finalidad identificar la percepción de la calidad en el cuidado en enfermería en una entidad pública. El estudio fue de tipo descriptivo, corte transversal, el muestreo pro conveniencia, aplicaron a una muestra de 90 pacientes, manejaron como instrumento el SERVQHOS-E. Encontraron pacientes satisfechos en 67.8 % y muy satisfechos en 18.9 %. Concluyeron que solamente el 67 % de los pacientes mostraron encontrarse satisfechos y el 20 % consideraron encontrarse muy satisfechos.

Amed Salazar EJ, et al. (16) en su estudio llevado a cabo en Cúcuta, Colombia en el 2019, tuvo como finalidad evaluar la calidad en el cuidado de Enfermería en establecimientos de salud. El estudio fue de diseño descriptivo - transversal, aplicaron a 221 pacientes como muestra y muestreo no probabilístico. Encontraron que la accesibilidad fue considerada parcial o total en 70 %, explica facilita y conforta cada uno respectivamente y presentan relaciones de confianza en 73 %. Concluyeron que la calidad global valorada en el cuidado de Enfermería, presentaron regular situación, con oportunidades amplias para su mejorara.

Nacionales

Díaz Rivera MDR (17) en su tesis realizado en Tumbes en el 2022, cuya finalidad determinar los niveles de satisfacción del paciente en el cuidado de la enfermería en el Hospital Regional II-2 JAMO. El estudio presentó un tipo básica, diseño no experimental y descriptivo, aplicó a una muestra de 142 pacientes, muestreo no probabilístico, manejó como instrumento el cuestionario. Encontró un nivel alto de satisfacción en el cuidado de enfermería con 80 % y el nivel regular de satisfacción en 19 %. Concluyó que la mayoría de los usuarios del servicio de emergencia mostraron un alto nivel de satisfacción y en menor porcentaje un nivel regular de satisfacción.

Condori-Barreto J et al. (18) desarrollaron un estudio en Tacna – Perú en el 2022, tuvo como propósito principal determinar la percepción en el usuario sobre la calidad en el cuidado que ofrece la enfermera en el Hospital Hipólito Unanue. El estudio presentó un tipo descriptivo, transversal, aplicaron a 60 usuarios como muestra, manejaron como instrumento el cuestionario. Encontraron que la calidad del cuidado enfermero favorable en 58.3% y medianamente desfavorable en 20%, con respecto al componente interpersonal fue favorable en 70%, asimismo el entorno – confort medianamente favorable en 51,7%. Concluyeron que más de la mitad de los usuarios mantienen una favorable percepción sobre la calidad en el cuidado que ofrece el enfermero(a).

Collantes-Delgado D, Clavo-Pérez V (19) en su estudio desarrollado en Chota – Perú, cuyo propósito principal fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción en el usuario y el cuidado enfermero. El estudio presentó un enfoque cuantitativo, nivel relacional, diseño no experimental y transversal, manejaron como instrumento la escala del nivel de satisfacción del paciente. Encontraron que el nivel de satisfacción del cuidado enfermero fue mediamente satisfecho en 52.5 % y el cuidado enfermero regular en 58.8 %. Concluyeron que, la mayor parte de los usuarios hospitalizados, mostraron que el cuidado enfermero ofrecido por los profesionales en enfermería fueron regulares, por lo que considera que los profesionales deben hacer hincapié en los cuidados holísticos.

Cuchula Laura EY (20) en su tesis desarrollado en Huancavelica – Perú en el 2020 y tuvo como finalidad principal determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario. El estudio fue de tipo transversal, nivel correlacional, método inductivo - deductivo, diseño experimental, aplicó a 96 pacientes como muestra, manejó la escala de Likert como instrumento. Demostró que la calidad en el cuidado enfermero fue moderada en 62.5 % y alta en 29.2 %, con respecto a la satisfacción regular en 64.6 % y excelente en 18.8 %; asimismo, la satisfacción de la dimensión técnica moderada en 43.8 % y la satisfacción de la dimensión entorno moderada en 53.1 %. Concluyó que más del 50 % de los usuarios consideran que la calidad del cuidado enfermero es moderado y satisfacción regular.

Curasi Miranda ED (21) desarrolló una tesis en Arequipa. Arequipa – Perú en el 2020, cuyo propósito principal fue determinar la existencia de una relación entre la calidad en el cuidado en enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Regional de Moquegua. El estudio fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño correlacional y transversal, aplicó a 128 pacientes como muestra y manejaron el cuestionario como instrumento. Encontró que el 44.5 % consideraron que el entorno fue regular y el 40.6 % bueno, el 43.7 % manifestaron que fue bueno la dimensión técnica y el 42.2 % regular; asimismo, el 50.7 % fue regular la calidad del cuidado y el 39.1 % bueno, el 39.1 % consideraron que la calidad en el cuidado enfermero fue bueno y también el grado de satisfacción alto. Concluyó que la calidad en el cuidado enfermero fue percibida como regular en 50.7 %. Las dimensiones entorno y técnica tuvieron un buen nivel.

1.2. Bases teóricas.

Siendo la principal variable satisfacción del cuidado enfermero, iniciaremos hablando de ella.

Según Özhanlı y Akyolcu consideran que la satisfacción de los pacientes se ven afectados cuando el tiempo de espera es largo en el servicio de urgencias. Dicho, factor es perjudicial, ya que, si no existe una oportuna y eficiente atención, puede que se genere mayores daños orgánicos que ponen en riesgo su vida (22).

La satisfacción del usuario muestra la calidad, siendo un indicador de mucha relevancia que proporciona confiabilidad, credibilidad y prestigio, con el cual se ofrece los cuidados y a quienes son brindados, la mejora del nivel de satisfacción por parte del profesional en enfermería debe estar acorde con las expectativas y necesidades que promueve un cuidado de calidad (15).

Por su parte Pérez y Gardey, consideran que la satisfacción durante las atenciones intrahospitalarias en la mayoría de las veces suele estar asociada al cuidado del profesional de enfermería que ofrece a sus pacientes. Por tanto, la palabra cuidado se define como ayuda y asistencia brindada a un usuario necesitado, y enfermería se traduce en cuidado integral monitoreando el estado de los pacientes y al mismo tiempo dirigir todas las actividades que involucran las acciones rutinarias y el espacio físico en que se realiza dicha actividad. Por ello, la satisfacción de la persona cuidada está relacionada con los cuidados que recibe a la gravedad y al monitoreo de su estado de salud (17).

Según Asubonteg et al., consideran que los niveles de satisfacción definidos como los grados en que se satisfacen las necesidades, perspectivas y deseos de los pacientes, asociados con los servicios recibidos, lo que resulta en satisfacción o insatisfacción del paciente. La baja satisfacción se da cuando se percibe que los servicios recibidos no cumplen con las expectativas mínimas anheladas por los pacientes; la satisfacción media: se brindan cuando los pacientes creen que los servicios recibidos cumplen con sus mínimas expectativas; y la satisfacción alta, se da cuando los servicios recibidos a los usuarios superan sus propias expectativas (23).

Calidad del cuidado enfermero

La calidad es un conjunto de acciones encaminadas a brindar un excelente servicio y con ello alcanzar la satisfacción del usuario (24). La OMS considera que la calidad en el cuidado se refiere al grado en que el servicio de salud logra los resultados esperados, adaptando los

conocimientos del personal de salud en base a datos verificables. Además, afirma que la calidad de la atención se puede medir y mejorar en función de las necesidades y preferencias del usuario (25).

Según Llinás, define la calidad como las participaciones donde se presentan los servicios para la satisfacción de las necesidades del paciente, en dicho sentido, la calidad en el cuidado enfermero se entiende como las formas en que el personal de enfermería implementa sus atenciones de seguras y oportunas para satisfacer las necesidades de salud de los usuarios (2).

La calidad de la atención de salud se vuelve cada vez más importante a medida que los pacientes se sienten libres de expresar sus opiniones sobre los servicios que reciben, las personas responsables para brindar y las entidades proveedoras de los servicios. La calidad se convierte en un importante resultado y de valor indiscutible en el cuidado. Está relacionado con el bienestar de los pacientes puesto que promueve una participación óptima en los pacientes en los cuidados de su salud, mientras tanto, la satisfacción son juicios de valor de los individuos que reciben dicho cuidado (13). También, es la **diferencia entre las percepciones y expectativas** que mantienen las personas sobre los servicios que utilizan, las percepciones subjetivas siempre van a encontrarse de la mano de las perspectivas previas, que asimismo expresan la calidad de los servicios (26).

El cuidado es ofrecer respuestas más correctas hacia las expectativas y necesidades de los pacientes en los servicios médicos, teniendo en cuenta los recursos humanos y materiales existentes y el nivel actual de desarrollo científico, para que los usuarios puedan obtener el mayor grado de satisfacción y alcanzar el mejor nivel óptimo de calidad, lo que a su vez mejora la eficacia y eficiencia de las prácticas asistenciales. La enfermería juega un rol muy integral e importante en los equipos de salud, ya que son los recursos humanos más grandes y por lo tanto recibe la mayor atención, lo que genera insatisfacción y confusión en el paciente ya que es el paciente quien percibe la calidad de la atención, esto se verá reflejando la insatisfacción y el rechazo para que sean atendidos (27).

Calidad en el cuidado de enfermero: Es un conjunto de dispositivos complicados que comprende los conocimientos de las profesiones, las competencias y los manejos tecnológicos adecuados para ofrecer servicios óptimos a los usuarios (28). Todo esto se encuentra encaminado en la atención de las necesidades de los usuarios, donde se promueva una interacción óptima entre el profesional en enfermería y el paciente que son atendidos (29).

Por su parte Lenis, considera son procesos cuya finalidad está enfocada en conseguir la excelencia dentro en las prestaciones en el cuidado de salud, con el propósito alcanzar la satisfacción de los pacientes. Para que se logre, se debe mantener una presentación buena, conservar la continuidad como la persistencia en los cuidados y contar con planes de contingencias que afirme las condiciones distintivas y específicas para los cuidados (21).

La importancia en el cuidado del paciente, ya que se cuenta con profesionales de enfermería que extienden los cuidados pertinentes de forma adecuada, contribuyendo al logro de su recuperación de los usuarios, por lo tanto, son considerados como componentes esenciales dentro de los ámbitos de salud y un elemento potencial para la satisfacción de los usuarios, en medida que se cumpla las perspectivas que ellos poseen (30).

Asimismo, los cuidados que brinda el personal de Enfermería con la finalidad de que los usuarios, sus familiares y allegados se muestren satisfechos, donde se les infunda vigor y ánimo, el ambiente que favorezca su bienestar, y también el profesional en enfermería mantenga empatía con los usuarios hospitalizados. Dichos cuidados deben estar dirigidos a la recuperación del paciente, haciendo que el enfermo sienta como persona serena, confiada, segura y única (16).

Por su parte Freitas, la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad del cuidado que brindan los profesionales de enfermería, esto hace que sea muy importante la evaluación y detección de las oportunidades de mejoras. Asimismo, últimamente han presentado un auge en la motivación en personal de salud, por ser considerado como un indicador del cumplimiento del cuidado y la calidad de los servicios. Los niveles de satisfacción del paciente se utilizan para valorar y monitorear la calidad, la asequibilidad y el cuidado en salud de manera holística o completa hacia los pacientes (19).

Para Juárez, las consecuencias de calidad del cuidado enfermero son inferiores, como reflejan las estancias hospitalarias más prolongadas de los pacientes, productividad baja, la menor eficacia y eficiencia de los profesionales de enfermería. Sabiendo que el cuidado son actividades esenciales para la supervivencia desde la existencia de la humanidad, el cuidado ha sido una función importante para fomentar y promover el desarrollo de diversas actividades donde se apoyen a los grupos y las personas (20).

Según Donabedian considera que la calidad en salud tiene tres dimensiones:

Dimensión técnica: Son componentes que pertenecen a los procesos en las prestaciones de salud, el cuidado que proporcionan basados a los avances científicos y capacidades de los personales enfermeros para que realice dichos cuidados, garantizando un cuidado eficaz, siendo necesario que se priorice la competencia profesional, la eficiencia y la continuidad del cuidado, minimizando las necesidades en las evaluaciones cotidianas y empleando recursos disponibles de forma inteligente (31). Además, son los aspectos implicados para el cuidado del paciente de acuerdo a las necesidades que se están mostrando, los cuidados son aspectos de seguridad que están llevando a la preservación de la salud en los usuarios, donde se respeta las indicaciones y criterios señaladas por los expertos para que se contribuya con las mejoras en los pacientes (32).

El manejo técnico depende de las aptitudes de los profesionales, su preparación y su grado de especialización de cada uno de los integrantes de los equipos de salud institucionales, las habilidades, la cantidad en el recurso por cada usuario, así como las convicciones y características de los pacientes, frente a los servicios que se les ofrece, como también, los beneficios y riesgos y que pueda conseguir a pesar de ciertas medidas terapéuticas (20).

Dimensión interpersonal: Consiste en el respeto legítimo de las perspectivas de los pacientes y los estándares profesionales y sociales. Siendo transmitidos por modelos sociales particulares y normas individuales, en los que la comunicación y la interacción, la información veraz y clara, cumplen un rol significativo para los individuos y sus familias. El diálogo, el derecho a la privacidad e información son aspectos a considerarse en la asociación pacientes-enfermeras (20).

Además, está centrado en los procesos de comunicación que exista entre el profesional enfermero y el paciente, como también, en actitudes de empatía, cordialidad y respeto, donde se caracteriza una calidad apropiada en los cuidados y ayude a la comprensión de la enfermera acerca del contexto que los pacientes atraviesan (33).

Las conexiones interpersonales también juegan un rol significativo en el comportamiento humano, como se manifiesta a través de la comunicación con sus compañeros. Para el profesional enfermero, establecer relaciones empáticas con los usuarios y familiares son cruciales para que ofrecer un cuidado enfermero que satisfaga las necesidades de los pacientes. La teoría interpersonal de Peplau enfatizó la importancia de las relaciones entre las enfermeras y los pacientes, puesto que son procesos interpersonales importantes y beneficiosos. Dicha teoría analizó cuatro experiencias en las que el paciente encuentran las necesidades, los

fracasos, adversidades y miedos. Existe cuatro conexiones con relación enfermero - paciente: orientación, identificación, explotación y resolución (34).

Dimensión entorno: Esto se refiere al ambiente en el que se brinda el cuidado enfermero, e independientemente de las condiciones que enfrentan los pacientes, nos esforzamos en brindar las condiciones apropiadas para que los pacientes donde se sientan cómodos, tomando en cuenta la iluminación, limpieza y condición de los espacios en donde se brinda la atención médica, siendo necesario para garantizar la confidencialidad, incluida la seguridad y la recuperación (33).

Se presta atención a la habitación en la que se encuentra el paciente, teniendo en cuenta si cumple con las condiciones de ingreso y cuenta con una cama adecuada, equipamiento suficiente, iluminación discreta y el nivel de ventilación necesario. También, está considerado como factores de privacidad, preocupación, interés por la higiene ambiental y las herramientas utilizadas para el mantenimiento (32).

Las condiciones bajo las cuales los usuarios pueden sentirse cómodos con la atención brindada se encuentran estrechamente relacionadas con su nivel de comodidad dentro de un establecimiento de salud, incluidos factores como ventilación, limpieza, iluminación, manipulación de alimentos, la privacidad del usuario y señalización clara para que se brinde las respectivas orientaciones. Un aspecto central de la calidad en el cuidado a los usuarios es la satisfacción y conocer cuáles son las necesidades que están satisfechas, que hay buena comunicación y comprensión, y que están ahí cuando los necesitan (35).

La teoría de Watson considera que el cuidado del usuario está intrínsecamente asociado con las curaciones, asimismo, sustentan los riesgos de deshumanización en los cuidados de los usuarios a consecuencia de las grandes reestructuraciones administrativas en su mayor parte del sistema de salud, es por ello que se hace importante la búsqueda del rescate de los aspectos humanos, espirituales y transpersonales, en la práctica clínica del personal de salud para alcanzar la satisfacción del paciente. También, Watson afirma que la Enfermería es la disciplina que ofrece cuidados como el mantenimiento o recuperación en la salud en los procesos de la finalización de su vida del usuario, apoyándose en ideas que requieren los usuarios de los cuidados holísticos donde se promueva la calidad de vida y el humanismo (36).

Para Álvarez y Rebosa, la calidad es un grado elevado de uniformidad en la producción, la productividad aumentando mientras la variabilidad disminuye, las direcciones mantienen como responsabilidades a los controles de las variaciones y la administración son las

responsables del 85 % de los inconvenientes en las instituciones de salud. Una de sus aportaciones primordiales son las aplicaciones de estrategias conocidas como el Círculo de Deming: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (21).

1.3. Bases conceptuales

Definición conceptual:

Es el juicio de valor que la persona (paciente) expresa sobre los cuidados enfermeros recibido, está relacionado a la solución de sus necesidades al cumplimiento de sus deseos y expectativas de salud de manera oportuna, continua y permanente.

Definición operacional:

Esta valoración se obtuvo mediante la aplicación de un cuestionario, cuyo puntaje se estableció en los siguientes niveles:

Alto = 104-130

Medio = 66-103

Bajo = 26- 65

Las dimensiones que permitieron lograr el objetivo general son: técnica, interpersonal y entorno

CAPÍTULO II: MÉTODO Y MATERIALES

2.1. Tipo y diseño de investigación.

El tipo de estudio fue cuantitativo y descriptivo.

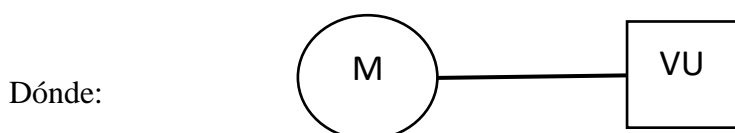
Cuantitativo: puesto que permitió la medición y análisis de los datos de la variable nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero, haciendo uso de la estadística y medición numérica (37).

Descriptiva, se partió de un problema o pregunta, se buscó la resolución mediante la aplicación de un instrumento, posteriormente, el análisis de los datos conseguidos a través de la cuantificación y clasificación de los hallazgos, finalmente se interpretaron y se dio respuestas a las preguntas establecidas por intermedio de la descripción de la realidad o contexto (38).

El diseño de investigación fue no experimental y transversal.

No experimental: Ya que no se manipuló la variable en estudio por ningún motivo, es transversal puesto que todos los datos se recogieron y midieron y se aplicó una vez a cada unidad de análisis (39).

Se representó según el siguiente esquema:



M : Es la muestra de estudio conformado por pacientes cuidados por el enfermero en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande.

VU : Satisfacción de la calidad del cuidado enfermero.

2.2. Población y muestra.

La población estuvo conformada por 200 personas cuidadas por los enfermeros en el servicio de Emergencia. Por ser un número pequeño se constituyó en muestra de estudio.

Criterios de inclusión

- Con 24 horas mínimas de internamiento en el área de observación porque en este tiempo se estaría garantizando que recibió el cuidado enfermero.
- Orientado en tiempo, espacio y persona
- Edad de 18 a 59 años.
- Por conveniencia.

Criterio de exclusión

- Con dificultad para comunicarse o con problemas neurológicos.
- En estado crítico.
- Alta voluntaria

2.3. Técnicas, instrumentos y materiales de recolección de datos.

Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta definida como un conjunto de ítems de acuerdo a la variable a medirse.

Se utilizó como instrumento un cuestionario tipo Lickert estructurado en dos partes. La primera referida a los datos generales para corroborar el cumplimiento de los criterios de inclusión y la segunda a datos específicos para determinar el nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero. Conteniendo 26 preguntas de alternativa múltiple (Anexo 02). Cada respuesta tuvo un puntaje de uno, dos y tres según corresponda a bajo, medio y alto respectivamente.

El cuestionario tipo lickert fue elaborado por las autoras y validado estadísticamente en una muestra piloto en otros pacientes con las mismas características de la población muestral.

Todo el cuestionario tuvo un valor de 130 puntos a partir del cual se pudo determinar los niveles de satisfacción con la siguiente presentación.

Escala de valoración de la variable y sus dimensiones

Variable / dimensiones	Satisfacción		
	Alto (Puntos)	Medio (Puntos)	Bajo (Puntos)
Calidad del cuidado enfermero	104 – 130	66 – 103	26 – 65
Técnica	32 – 40	21 – 31	8 – 20
Interpersonal	40 – 50	26 – 39	10 – 25
Lugar entorno	32 – 40	21 – 31	8 – 20

2.4. Procesamiento y análisis de datos

Se empleó el paquete estadístico SPSS versión 24. Se hizo uso de la estadística descriptiva, distribución de frecuencias, para la presentación de la información se utilizó tablas y para el análisis y síntesis se utilizó la bibliografía consultada.

2.5. Principios Éticos

En el estudio se consideraron cuatro principios básicos de bioética. Esto permitió garantizar la seguridad a los participantes, asimismo, se entregó y firmaron el consentimiento informado garantizando de esta manera su participación, antes de esto se proporcionó información precisa y clara sobre el propósito de la investigación (40).

Autonomía: Dicho principio significa aceptar a los demás, como sujetos responsables, morales, capaces de tomar decisiones y capaces entender la información y el consentimiento informado. Asimismo, se aplicó al abordar a los usuarios aptos, los cuales brindaron su información de forma voluntaria después de la firma del consentimiento informado, la información obtenida fue procesada de forma anónima donde se garantizó la confidencialidad por las investigadoras.

Beneficencia: Dicho principio significó hacer el bien, en todas las acciones que se realizaron, asimismo, se evitó malas conductas profesionales relacionados con el desarrollo tecnológico. A los participantes se les proporcionó información sobre los beneficios y medidas de mejora se les garantizó que el fin del estudio es brindarles un cuidado de calidad y humano.

No maleficencia: Dicho principio establece que existe un deber absoluto de no causar daño alguno en el participante, y que su cumplimiento no requiere necesariamente el consentimiento informado del interesado. Esto puede entenderse como una manera de bienestar positivo o como un principio de utilidad. Las personas que cumplieron el requisito de inclusión, recibieron detalladas instrucciones sobre el propósito de su participación, sin poner en riesgo su salud.

Justicia: Dicho principio establece que la justicia voluntad permanente y eterna a dar a cada persona su propio derecho y, que igualdad las acciones está relacionada con justicia, donde la desigualdad se entiende como injusta. Las personas participantes de este estudio fueron tratados con amabilidad, cordialidad, respeto y no recibirán ningún privilegio y se evidenció la ética requerida.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

A continuación, se muestran los hallazgos de la investigación teniendo en cuenta los objetivos del estudio.

Para responder al objetivo general que consistió en: determinar los niveles de satisfacción sobre la calidad en el cuidado enfermero en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 1. Nivel de satisfacción sobre la calidad en el cuidado enfermero en el servicio de emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, 2017.

Nivel de satisfacción	n	%
BAJO	50	25.0
MEDIO	149	74.5
ALTO	1	0.5
TOTAL	200	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero.

Se evidencia que en casi la totalidad 99.5 % de los encuestados en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, califican con nivel medio a bajo la satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero según la dimensión técnica en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande.

Nivel de satisfacción	n	%
BAJO	67	33.5
MEDIO	131	65.5
ALTO	1	1.0
TOTAL	200	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero.

Se aprecia que en casi la totalidad de pacientes el 99.0 % de los participantes, califican con nivel medio a bajo la calidad en el cuidado enfermero.

Para dar respuesta al Objetivo específico 2, que consistió: Determinar el nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero según la dimensión interpersonal en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, se presenta la siguiente tabla.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero según la dimensión interpersonal.

Nivel de satisfacción en la Dimensión Interpersonal	<i>n</i>	<i>%</i>
BAJO	72	36.0
MEDIO	122	61.0
ALTO	6	3.0
<i>TOTAL</i>	<i>200</i>	<i>100.0</i>

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero.

Se observa que la gran mayoría de pacientes con el 97 %, califican con nivel medio a bajo la calidad en el cuidado enfermero.

Objetivo específico III: Determinar el nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero según la dimensión de entorno en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, 2017.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero según la dimensión de entorno.

Nivel de satisfacción en la Dimensión lugar de entorno	<i>n</i>	<i>%</i>
BAJO	93	46.5
MEDIO	105	52.5
ALTO	2	1.0
<i>TOTAL</i>	<i>200</i>	<i>100.0</i>

Fuente: Cuestionario aplicado sobre satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero.

Se observa casi la totalidad de pacientes con el 99% en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, califican con nivel medio a bajo la calidad en el cuidado enfermero.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN.

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar los niveles de satisfacción en la calidad en el cuidado enfermero en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande. Después de su evaluación y obtención de los resultados, se evidenció que los usuarios participantes manifestaron un nivel de satisfacción medio sobre la calidad en el cuidado enfermero con 74 % y bajo con 25 %. Lo que indica que el nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero en los usuarios presentaron una tendencia de media a baja.

Según Asubonteg et al (23)., consideran que los niveles de satisfacción definidos como los grados en que se satisfacen las necesidades, perspectivas y deseos de los pacientes, asociados con los servicios recibidos, lo que resulta en satisfacción o insatisfacción del paciente. La baja satisfacción se da cuando se percibe que los servicios recibidos no cumplen con las expectativas mínimas anheladas por los pacientes; la satisfacción media: se brindan cuando los pacientes creen que los servicios recibidos cumplen con sus mínimas expectativas; y la satisfacción alta, se da cuando los servicios recibidos a los usuarios superan sus propias expectativas (23).

Por su parte Lenis,(2)la calidad como las participaciones donde se presentan los servicios para la satisfacción de las necesidades del paciente, en dicho sentido, la calidad en el cuidado enfermero se entiende como las maneras en que el personal en enfermería implementa las atenciones seguras y adecuadas para satisfacer las necesidades de los usuarios (2).

Los resultados encontrados guardan similitud al realizado por Collantes-Delgado y Clavo-Pérez (19) en su estudio cuya finalidad fue determinar la relación entre los niveles de satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado enfermero, encontró que el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes fue mediamente satisfechos en 52.2 % y el cuidado enfermero en 58.8 %, por lo que la mayor parte de los usuarios hospitalizados, indicaron que el cuidado enfermero ofrecido por los profesionales en enfermería durante el tiempo que duro su estancia en el hospital fue regular. Igualmente, en el estudio desarrollado por Cuchula Laura (20) evidenció que el 62.5 % de los usuarios manifestaron que la calidad en el cuidado enfermero fue moderado y el 18.8 % moderado, además, el 64.6 % el nivel de satisfacción fue regular y el 18.8 % el nivel de satisfacción excelente, por lo que la mayor parte de los usuarios consideraron que la calidad en el cuidado enfermero fue moderada y satisfacción regular. Por parte, Curasi Miranda (21) en su estudio desarrollado en Moquegua, encontró que el 50.7 % indicaron que la calidad en el cuidado enfermero fue regular y el 39.1 % bueno, lo

que indica que la calidad del cuidado de enfermería fue percibida como regular en la mitad del porcentaje.

Ropero Arenas et al. (13) en su estudio logró una completa percepción de satisfacción en los pacientes que asisten a los servicios de urgencias, los profesionales en enfermería no sólo deben estar centrados solamente en el confort físico o su alivio de sus síntomas de los pacientes, sino también deberán tomarse los tiempos necesarios para que ofrezcan apoyo emocional, deben presentarse a los usuarios, mantener mayor disponibilidad para que resuelvan sus dudas de forma clara y comprensible, asimismo, escucharlos, puesto que con esto el cuidado sean más eficaces y se ofrezca mayor calidad en el cuidado en los servicios de la salud.

Dichos resultados son contrapuestos por el propuesto por Ropero Arenas (13) que, en su estudio desarrollado en pacientes del servicio de urgencias en Cúcuta, tuvo como propósito determinar la satisfacción y la atención de enfermería, encontró que el 42 % mantuvieron satisfechos completamente con la disponibilidad del personal de enfermería. Por su parte en el estudio realizado por Díaz Rivera (17) en su estudio realizado en el Hospital Regional II-2, encontró que el 80 % presentaron un nivel alto de satisfacción sobre el cuidado enfermero y el 19 % en un nivel regular, lo que indica que más de la tercera parte de los usuarios mantuvieron un nivel de satisfacción alto sobre la calidad del cuidado de enfermería.

Por otro lado, Condori-Barreto (18) en su estudio llevado a cabo en el Hospital Hipólito Unanue, evidenció que la calidad en el cuidado enfermero fue saludable en 58.3% y mediamente desfavorable en 20 %. Además, Ruiz-Cerino et al. (2) en su estudio evidenciaron que el 67.8 % de los usuarios estuvieron satisfechos con la calidad del cuidado de enfermería y muy satisfechos en 18.9 %.

Parrado Erazo y Reyes Rojas (15) en su estudio evidenció que los niveles de satisfacción del paciente sobre el cuidado enfermero permitió la identificación de la calidad del cuidado ofrecido parte de los profesionales de enfermería, tanto las fortalezas, debilidades y necesidades que requieren para ser mejoradas para los cuidados en los usuarios. Asimismo, el comportamiento percibido con menor satisfacción fue al preguntar a los pacientes como prefieren que se les llame, se sientan con el usuario, cuando el paciente requiere que alguien lo conforte.

En consecuencia, con el primer objetivo específico determinar el nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero según la dimensión interpersonal en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, se demostró que el nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado

enfermero fue de nivel medio en 65.5 % y bajo en 33.5 %. Lo que refleja que más de la mayoría de los participantes manifestaron que la dimensión técnica de la satisfacción de la calidad del cuidado enfermero presentó una tendencia de medio a bajo.

Son aspectos implicados para el cuidado del paciente de acuerdo a sus necesidades que se están mostrando, los cuidados son aspectos de seguridad que están llevando a la preservación de la salud en los usuarios, donde se respeta las indicaciones y criterios señaladas por los expertos para que se contribuya con las mejoras en los pacientes (32).

Los resultados encontrados guardan similitud al realizado por Cuchula Laura (20) en su estudio evidenció un nivel moderado en la dimensión técnica de la enfermera con 55.2 % y nivel alto con 34.4 %, además el 43.8 % presentaron moderada dimensión técnica en la satisfacción de la calidad del cuidado enfermero. Es decir, la mayor parte de los usuarios mostraron una tendencia de moderada a baja de la dimensión técnica de la calidad en el cuidado enfermero.

Según el objetivo específico segundo, determinar el nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero según la dimensión interpersonal en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, encontró que los usuarios presentaron un nivel medio de satisfacción en la dimensión interpersonal con 61% y bajo con 36%. Lo que indica que la mayoría de los participantes reflejaron una tendencia de media a baja de la dimensión interpersonal del nivel de satisfacción en la calidad del cuidado enfermero.

Las conexiones interpersonales también juegan un rol significativo en el comportamiento humano, como se manifiesta a través de la comunicación con sus compañeros. Para el profesional enfermero, establecer relaciones empáticas con los usuarios y familiares son cruciales para que ofrecer un cuidado enfermero que satisfagan sus necesidades de los pacientes. La teoría interpersonal de Peplau enfatizó la importancia de las relaciones enfermeras - pacientes, puesto que procesos interpersonales importantes y beneficiosos. Dicha teoría analizó cuatro experiencias en las que los usuarios encuentran las necesidades, fracasos, adversidades y miedos. Existe cuatro conexiones con relación enfermero - paciente: orientación, identificación, explotación y resolución (34).

Estos resultados son contrapuestos con el realizado por Condori-Barreto (18) en su estudio encontró un nivel mediamente favorable en el componente interpersonal con 70%, mediamente desfavorable con 11.7% y mediamente desfavorable 11.7%. Lo que indica que la

mayor parte de los pacientes mantuvieron una tendencia favorable en el componente interpersonal en la calidad en el cuidado que promete la enfermera en el cuidado del paciente.

Finalmente, con respecto al tercer objetivo específico determinar el nivel de satisfacción de la calidad del cuidado enfermero según la dimensión de entorno en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, encontró que el 52.5 % los usuarios presentaron un nivel de satisfacción medio en la dimensión de lugar de entorno y un nivel bajo en 46.5 %, lo que indica que la mayor parte de los participantes presentaron una tendencia de un nivel medio a bajo en la dimensión lugar del entorno de la satisfacción de la calidad del cuidado.

Las condiciones bajo las cuales los usuarios pueden sentirse cómodos con la atención brindada se encuentran estrechamente relacionadas con su nivel de comodidad dentro de un establecimiento de salud, incluidos factores como ventilación, limpieza, iluminación, manipulación de alimentos, privacidad del usuario y señalización clara para brindar orientaciones. Un aspecto central de la calidad de la atención a los usuarios es la satisfacción de saber que sus necesidades están satisfechas, que hay buena comunicación y comprensión, y que están ahí cuando los necesitan (35).

Los resultados encontrados guardan similitud al realizado por Condori-Barreto (18) en su estudio encontró un nivel mediamente favorable en la dimensión entorno con 51.7 %, mediamente desfavorable con 26.7 % y favorable con 13 %. Lo que indica que la mayor parte de los pacientes mantuvieron una tendencia de mediamente favorable a desfavorable en el componente entorno de la calidad del cuidado que ofrecen las enfermeras en el cuidado del paciente. Asimismo, en el estudio Cuchula Laura (20) evidenció un nivel moderado en la dimensión entorno de la enfermera con 68.8 % y nivel alto con 21.9 %, además el 53.1 % presentaron moderada dimensión técnica en la satisfacción de la calidad en los cuidados de enfermería. Es decir, la mayor parte de los usuarios mostraron una tendencia de moderada a baja de la dimensión entorno de la satisfacción en la calidad sobre los cuidados en enfermería.

Ropero Arenas et al. (13) en su estudio evidenció que el confort está entrelazado con la satisfacción, ya que buscan las sensaciones del bienestar de los usuarios al remplazar sus necesidades, proporcionándoles estados de confort a los usuarios desde los contextos sociales, físicos y ambiental, buscando el incremento de las sensaciones de la satisfacción del cuidado. Por lo tanto, es muy transcendental que los profesionales de enfermería empleen los modelos y teorías que fundamentan su profesión, para que se brinden cuidados holísticos y aumenten la calidad de en cuidado en los servicios de salud que brindan.

CONCLUSIONES

El 95,5 % de los usuarios del servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol -Bagua Grande, tienen un nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero entre medio y bajo. Lo que significa que sus expectativas en la solución de los inconvenientes de salud por los cuales llegan no se logran de manera oportuna, continua y humana al 100 %.

El 99 % de los pacientes del servicio de Emergencia tienen un nivel de satisfacción de la calidad en el cuidado enfermero en la dimensión técnica entre medio y bajo. Lo que significa que sus expectativas en la solución los problemas técnicos con aptitud, eficiencia y continuidad sobre el cuidado enfermero, no alcanzó el 100 %.

El 97 % de los pacientes del servicio de Emergencia tienen un nivel de satisfacción de la calidad sobre el cuidado enfermero en la dimensión interpersonal entre medio y bajo. Lo que significa que sus expectativas en la solución de los inconvenientes en la comunicación veraz y objetiva, las relaciones sociales entre paciente – enfermero, no se logran al 100%

El 99 % de los pacientes del servicio de Emergencia tienen un nivel de satisfacción de la calidad sobre el cuidado enfermero en la dimensión entorno entre medio y bajo. Lo que significa que sus perspectivas en la solución de los problemas de los ambientes en condiciones adecuadas y cómodas garantizando la confidencialidad la seguridad y recuperación del paciente, no se logran al 100 %.

RECOMENDACIONES

A la jefe de enfermera del servicio de emergencia.

- Sensibilizar a los profesionales de enfermería que trabajan en el servicio de Emergencia sobre calidad Humana del cuidado enfermero.
- Programas de capacitación continua sobre cuidado enfermero.
- Monitorear permanentemente la calidad del cuidado enfermero.
- Fortalecer las capacidades del profesional buscando estrategias.
- A los profesionales de enfermería continuar realizando otras investigaciones que incluya el estudio de la dimensión espiritual según la teórica John Watson.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 11 de agosto de 2020. [Citado 2023 nov 01]. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. Ruiz-Cerino JM, Tamariz-López MM, Méndez- González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo. Perception of the quality of nursing care from the perspective of people hospitalized in a public institution. *SANUS*, 2020; (14): 1-9. <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>.
3. UNIR. La calidad en salud y la satisfacción del paciente [Internet]. 17/05/2021. [Citado 2023 nov 01]. <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
4. Monje P, Miranda P, Oyarzún J, Seguel F, Flores E. Perception of humanized nursing care by hospitalized users. *Cienc. Enferm*, 2018; 24(5): 1-10. <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>.
5. Trujillo Rojas A, Cardona Barón J, Morales Luján M. Percepción de calidad en la atención de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del Hospital San Vicente de Paúl De Remedios Antioquia durante el segundo trimestre del año 2020 [Tesis de especialización]. Corporación Universitaria Iberoamericana. Colombia. 2020.
6. Salazar Maya AM. Tendencias internacionales del cuidado de enfermería. *Investigación y Educación en Enfermería*, 2021; 29(2): 294-304. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072011000200014.
7. Ugarte O. Gobernanza y rectoría de la calidad en los servicios de salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 2019; 36(2): 296-303. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000200019&script=sci_arttext.
8. Zegarra M, Arias Y, Núñez C, Mannrelli M, Figueroa E, Rodríguez P. Diagnóstico de la enfermería en el Perú. Una perspectiva histórica y de equidad [Primera edición]. Colegio de Enfermeros del Perú. 2021. https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf.
9. Córdova -Buiza F, Tapara-Sinti J, Gallardo-Tello NE. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Revista de la Fundación Medica*, 2021; 24(5): 277. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>.

10. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en Observación del servicio de Emergencia del Hospital Belén Trujillo. [Trujillo, Perú]: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. 72 p.
11. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 2020; 20(3): 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
12. León Dionicio LY, Arévalo Marcos RA. Quality of nurse care and patient satisfaction in the emergency Department in a hospital in Lima. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 2023; 5: 620-633. DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>.
13. Ropero Arenas AM, Maldonado Gutierrez ML, Cortina Huertas NM, Paternina Doria CD, Pérez Martínez MP, Solano Puerto YN. Satisfaction of Nursing Care in Patients Attending the Emergency Service in a First Level Institution in Cucuta, Norte de Santander, Based on the NOC Scale from the Perspective of Katharine Kolcaba. Boletín Semillero De Investigación En Familia, 2022; 4(1): e-872. <https://doi.org/10.22579/27448592.872>.
14. Cortez Medranda CJ. Perception of Humanized Nursing Care in Patients in the Emergency Area of the Juan Carlos Guasti Hospital of the Atacames Canton. Revista Científica Hallazgos, 2022; 7 (2): 176-188. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>
15. Parrado Erazo MP, Reyes Rojas IM. Nursing care satisfaction in hospitalized users in health institutions, Villavicencio, Colombia: Piloting. Boletín Semillero de Investigación en Familia, 2020; 2. <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/2680>.
16. Amed Salazar EJ, Villareal Amaris G, Alvis Tous CC. Quality of nursing care, provided by professionals, in a Colombian city. Scientific Journal of Nursing, 2019; 16(2): 108-119. <https://doi.org/10.22463/17949831.1615>.
17. Díaz Rivera MDR. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022 [Tesis de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes, 2022.
18. Condori-Barreto J, Uchazara-Llanque MD, Guevara-Luque NL. Nursing care quality in an emergency service. Investigación e Innovación, 2022; 2(1): 33-39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>.

19. Collantes-Delgado D, Clavo-Pérez V. Satisfaction of the hospitalized patient in front of nursing care. *FACSalud UNEMI*, 2021; 4(7): 11 – 22. <https://doi.org/10.29076/issn.2602-8360vol4iss7.2020pp11-22p>.
20. Cuchula Laura EY. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia [Tesis de Maestro]. Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú, 2020.
21. Curasi Miranda ED. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019 [Tesis de Segunda Especialidad]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa – Perú. 2020.
22. Özhanlı Y, Akyolcu N. Satisfaction of Patients with Triage and Nursing Practice in Emergency Departments. *Florence Nightingale J Nurs*. 2020; 28(1):49-60. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34263185/>
23. Cacya Ocaña RJ. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Militar Central 2022 [Tesis de Especialidad]. Universidad María Auxiliadora. Lima – Perú. 2023.
24. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, Reynaldos K, Canales M. Quality in nursing: management, implementation and measurement]. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 2018, 29(3): 278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.008>.
25. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]; 2020 [citado 2023 nov 18]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
26. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIIdEC*. 2016; 9(1): 21-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6332885>.
27. Organización Mundial de la Salud. Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad. España; 2017.
28. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nurs Open*, 2019; 6(2): 535-545. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>

29. Regis College. 10 Tips for Nurses to Effectively Communicate with Elderly Patients. [Internet]. 2021. [citado 2023 dic 5]. Disponible en: <https://online.regiscollege.edu/blog/elderly-patient-care/>
30. Yusefi A, Rohani S, Kavosi Z, Bahmaei J, Mortazavi M, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. BMC Nursing, 2022; 21(131): <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00906-1>.
31. Ayala Pormachi, E. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en tratamiento de hemodiálisis, en un hospital de Lima, 2023 [Tesis Especialidad]. Universidad Norbert Wiener. Lima -Perú. 2023.
32. Cabana Lopez CL. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor de 60 a 80 años en el servicio de medicina del Hospital San José del Callao, 2022 [Tesis de Especialidad]. Universidad Norbert Wiener. Lima -Perú. 2023.
33. Gil Cuzcano CG. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Sergio E. Bernales, 2023 [Tesis de Especialidad]. Universidad Norbert Wiener. Lima -Perú. 2023.
34. Echegaray R. Calidad del Cuidado de Enfermería a pacientes hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019. [Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019.
35. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. Enferm, 2020 ; (1)26: 26. http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es.
36. Urra E., Jana A., García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Ciencia y enfermería. 2011; 17(3): 11-22. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>.
37. 40 Arias Gonzales JL, Holgado Tisoc J, Tafur Pittman TL, Vasquez Pauca MJ. Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis (Primera edición digital). Perú. 2022. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>.
38. Guevara Alban GP, Verdesoto Arguello AE, Castro Molina NE. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). RECIMUNDO. 2020;4(3):163-7.

39. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más utilizados en investigación clínica. Revista Médica Clínica Las Condes. [Internet]. 2019; 30(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>.
40. Castillo J, Díaz A, Gort L, et al. Ética y bioética en el desempeño de la enfermería. Revista de Ciencias Médicas La Habana, 2010; 16 (2). <http://revcmhabana.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/495/html>.

ANEXOS

ANEXO N.º 01 **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo..... acepto participar en la investigación realizado por las estudiantes de la segunda especialidad de Emergencias y desastres de la sección de postgrado de la facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque. Teniendo como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción en la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Santiago apóstol Bagua grande, 2017.

ACEPTO participar del cuestionario tipo encuesta que será aplicado por las autoras. Asumiendo que los informantes y las informaciones dadas serán solamente de conocimiento de las investigadoras y de su asesora quienes garantizan el secreto y respeto a mi privacidad. Soy consciente que el informe de la investigación será publicado no siendo mencionados los nombres de los participantes, teniendo libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que esto genere algún perjuicio y/o gasto. Sé que de tener dudas de mi participación podré aclararlas con las investigadoras. Por último, declaro que después de las aclaraciones convenientemente realizadas consiento participar de la presente investigación.

Bagua Grandedel 2017.

FIRMA DEL INFORMANTE

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

FIRMA DE LA INVESTIGADORA



ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POST GRADO

CUESTIONARIO



ESCALA DE SATISFACCIÓN

A.- INSTRUCCIÓN. - El siguiente cuestionario tiene como objetivo Determinar el nivel de satisfacción percibida por la persona cuidada en el cuidado enfermero en el servicio de Emergencia en el Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande Diciembre 2017. Le garantizamos que el dato será confidencial, y no usados en su contra.

B.- DATOS GENERALES: Edad Horas de hospitalización

C. INFORMACIÓN ESPECÍFICA. - A continuación, le presento unas preguntas elaboradas, que tiene cuatro posibilidades de las cuales Ud. Responderá lo que crea conveniente sobre las siguientes alternativas:

3= ALTO. - Cuando la enfermera realiza siempre estas actividades.

2= MEDIO. - Cuando esas actividades lo realizan de vez en cuando o en muy raras ocasiones.

1= BAJO. - Cuando nunca lo realiza esa actividad.

C. CRITERIO DE VALORACIÓN

MUY EN DESACUERDO	EN DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO
1	2	3	4	5

D. CUESTIONARIO.

ASPECTOS A CONSIDERAR	Escala				
DIMENSIÓN TÉCNICA	1	2	3	4	5
Considera que la enfermera está preparada para trabajar en este servicio.					
La enfermera demuestra saber los procedimientos que Ud. necesita.					
La enfermera demuestra conocimiento respecto a su enfermedad.					
Considera que el número de enfermeras en el servicio es suficiente para recibir un buen cuidado.					
Considera que la enfermera le brinda un cuidado continuo.					
La enfermera muestra interés en su cuidado.					
La enfermera le brinda seguridad en su cuidado.					
Considera que la enfermera cumple en la administración de su tratamiento a horario correcto.					
DIMENSIÓN INTERPERSONAL					
La enfermera le saluda por su nombre.					
La enfermera se preocupa en conocer cómo pasó el turno anterior.					
La enfermera cuando se acerca le brinda una palmada en la espalda.					
La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisa).					
La enfermera utiliza un tono de voz comprensible.					
El trato de la enfermera le invita a expresar lo que está sintiendo.					
Siente que la enfermera trata a todos los pacientes por igual.					
La enfermera lo escucha cuando Ud., manifiesta sus preocupaciones.					
La enfermera respeta sus opiniones.					
La enfermera lo atiende a su llamado.					
DIMENSIÓN LUGAR ENTORNO					
El espacio del ambiente donde Ud., está hospitalizado es adecuado y le brinda privacidad.					
Considera que la cama y la ropa de cama es adecuada para su tranquilidad.					
Encuentra en buen estado de funcionamiento los servicios higiénicos.					
Se encuentran limpios los servicios higiénicos.					
Los ambientes están adecuadamente ventilados.					
Durante la noche hubo luz.					
En su unidad se conserva el orden.					
En el ambiente donde Ud está hospitalizado presenta señalizaciones (sísmicas, N° de cama, servicios higiénicos).					

ANEXO 3

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

El presente documento da cuenta de la validación realizada a la investigación Satisfacción de la calidad del cuidado enfermero elaborado por las tesis: Lic. en Enfermería Gladys Coronel Sánchez y Luz Elita Rodrigo Coronel como parte del desarrollo de la investigación "Satisfacción de la Calidad del Cuidado Enfermero en el Servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande 2017.", conducente a obtener la segunda especialidad en Emergencias y Desastres de la sección de post grado de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

TÍTULO DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

"SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL BAGUA GRANDE 2017."

1. INSTRUMENTO.

CUESTIONARIO

2. EXPERTO:

Mg. Branco Ernesto Arana Cerna

Doctorante en Estadística Matemática, Universidad Nacional del Santa.

Mg. En Educación, Universidad Cesar Vallejo

Lic. En Estadística, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

3. APRECIACIÓN DEL EXPERTO

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
CLARIDAD	Los indicadores están formulados con lenguaje apropiado y claro.					X
PERTINENCIA	El cuestionario responde al planteamiento del problema.				X	
OBJETIVIDAD	El cuestionario responde a la variable del estudio.				X	
ORGANIZACIÓN	Las dimensiones que se han considerado son las adecuadas.					X
INTENCIONALIDAD	La estructura que presenta el instrumento, facilita su aplicación por los autores.				X	
ADECUACIÓN	El número de indicadores es el adecuado.					X
CONSISTENCIA	Los indicadores están redactados de tal forma que recogen la evidencia de la habilidad observada en el paciente.				X	

OBSERVACIONES.

El cuestionario que mide el nivel de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Santiago Apóstol Bagua Grande, 2017, se presenta consistente en su forma, fondo y estilo de presentación; sin embargo se sugiere tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

Modificar las repuestas de las alternativas a las preguntas formuladas por una escala tipo Likert

1	2	3	4	5
<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>

COLEGIO DE ESTADISTOS DEL PERU

Ldo. Dranco Ernesto Arana Cerna
COESPE. N° 238



Recibo digital

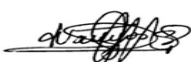
Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: LUZ ELITA RODRIGO CORONEL
Título del ejercicio: TESIS CORONEL SANCHEZ y RODRIGO CORONEL
Título de la entrega: Satisfacción de la Calidad Del Cuidado Enfermero En El Servi...
Nombre del archivo: 4_INFORME_TESIS_CORONEL_Y_RODRIGO_2023_FI3.docx
Tamaño del archivo: 5.1M
Total páginas: 47
Total de palabras: 11,004
Total de caracteres: 61,622
Fecha de entrega: 26-dic.-2023 05:52p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2264980658



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.


Dra. TOMASA VALLEJOS SOSA
ASESORA
0000000271320330
Cod. ORCID
DNI: 16573932

Satisfacción de la Calidad Del Cuidado Enfermero En El Servicio De Emergencia Del Hospital Santiago Apóstol -Bagua Grande 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

5%

2

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

revistas.unillanos.edu.co

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

ojs.unemi.edu.ec

Fuente de Internet

<1%



Dra. TOMASA VALLEJOS SOSA
ASESORA
0000000271320330
Cod. ORCID
DNI: 16573932