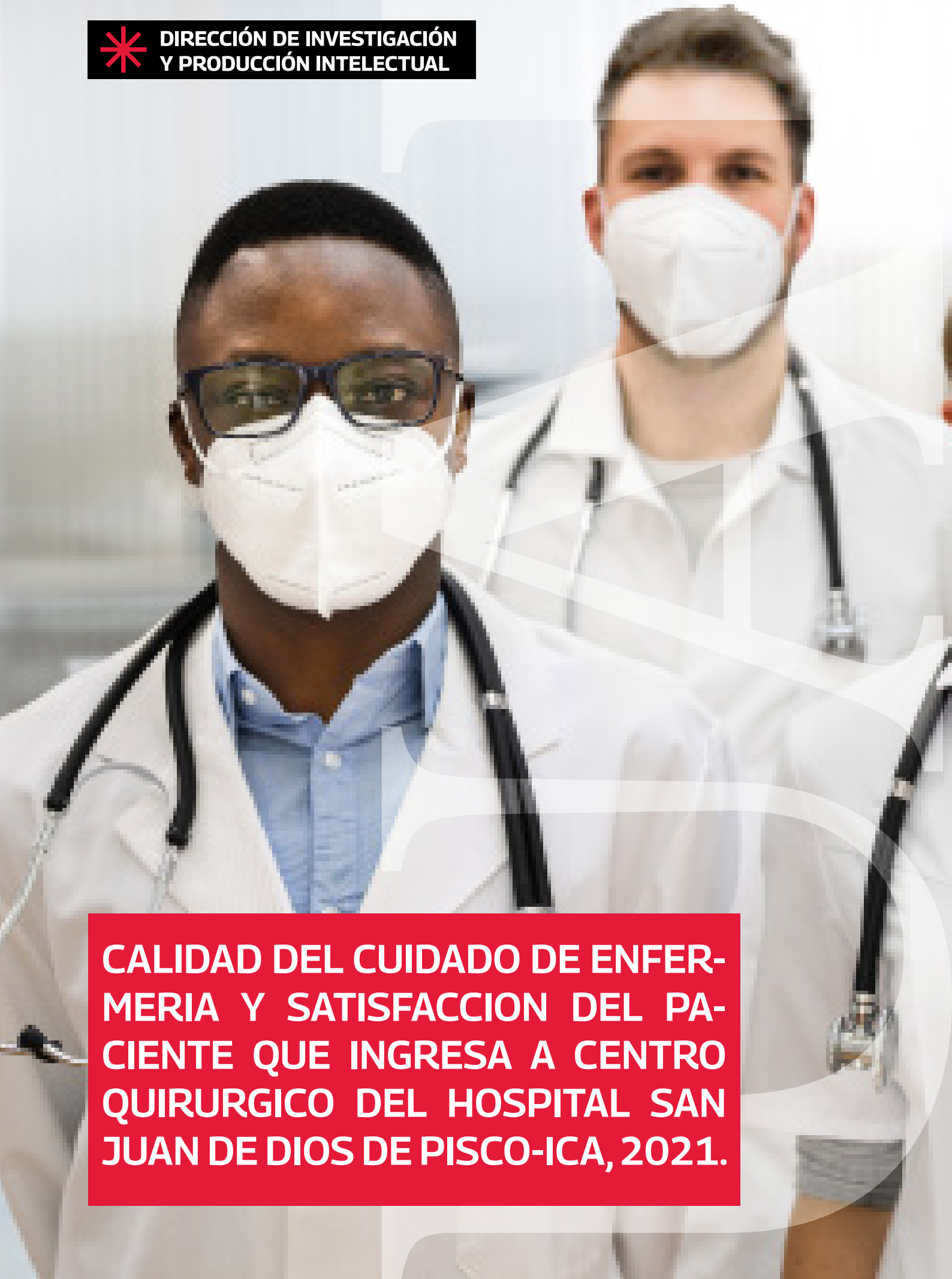
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
Y PRODUCCIÓN INTELECTUAL



CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE QUE INGRESA A CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO-ICA, 2021.

UNIVERSIDAD
AUTÒNOMA DE ICA

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE QUE INGRESA A CENTRO QUIRURGICO DEL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE PISCO-ICA, 2021.

QUALITY OF NURSING CARE AND SATISFACTION OF THE PATIENT WHO ENTERS THE SURGICAL CENTER OF THE SAN JUAN DE DIOS DE PISCO-ICA HOSPITAL, 2021.

María del Carmen Huamani Ayquipa

48142348

maria.huamani@autonomadeica.edu.pe

María Vilma López Meza

21523606

maria.lopez@autonomadeica.edu.pe

Mag. Margarita Doris Zaira Sacsi

21807106

https://orcid.org/0000-0002-0679-5065

doris.zaira@autonomadeica.edu.pe

Universidad Autonoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud.

Resumen

El principal objetivo de la investigaciòn fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica 2021. En cuanto a la ruta metodológica que siguió el estudio, esta se enmarco en el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel relacional y con un diseño no experimental, de corte transversal, la muestra de investigaciòn estuvo conformada por 68 pacientes, la selección de la muestra se llevó a cabo mediante el muestreo probabilístico, habiéndose tenido una muestra proyectada de 92 pacientes, pero que finalmente la muestra ejecutada fue de 68, estas unidades de análisis participaron del estudio de manera libre y voluntaria, habiendo llenado previamente el consentimiento informado, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos en la estadística descriptiva, dan cuenta que, en cuanto a la variable calidad del cuidado de enfermería es considerada como excelente en un 20.59%, mientras que el 36.76% refieren que es buena y un 39.71% indica que es regular, en la variable satisfacción del paciente, el 55.88% refieren sentirse satisfechos mientras que el 42.65% se encuentra medianamente satisfechos y solo un 1.47% han considerado estar insatisfechos. El estudio ha podido concluir que existe una relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa al centro quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco, habiéndose obtenido un coeficiente de correlacion de Rho de Spearman de 0,751, que indica una relación positiva alta y un p-valor de 0,000, el mismo que es menor al valor de significancia, por lo que se acepta la hipótesis alterna.

Palabras claves: Calidad del cuidado de enfermería, satisfacción del paciente, técnica, interpersonal, entorno, necesidades, expectativas, percepciones.

Abstract.

The main objective of the research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the patient admitted to the Surgical Center of the Hospital San Juan de Dios de Pisco - Ica 2021. Regarding the methodological route followed by the study, This was framed in the quantitative approach, applied type, relational level and with a non-experimental design, cross-sectional, the research sample consisted of 68 patients, the selection of the sample was carried out by means of probabilistic sampling, having had a projected sample of 92 patients, but that finally the sample executed was 68, these analysis units participated in the study freely and voluntarily, having previously filled out the informed consent, the data collection technique used was the survey and your instrument the questionnaire. The results obtained in the descriptive statistics show that, regarding the variable quality of nursing care, it is considered excellent in 20.59%, while 36.76% refer that it is good and 39.71% indicate that it is regular, in In the patient satisfaction variable, 55.88% report feeling satisfied while 42.65% are moderately satisfied and only 1.47% have considered themselves dissatisfied. The study has been able to conclude that there is a direct and significant relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the patient who is admitted to the surgical center of the San Juan de Dios Hospital in Pisco, having obtained a correlation coefficient of Spearman's Rho of 0.751 , which indicates a high positive relationship and a p-value of 0.000, which is less than the significance value, so the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: Quality of nursing care, patient satisfaction, technique, interpersonal, environment, needs, expectations, perceptions.

Línea de investigación: Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicològico.

Introducción y Antecedentes

A nivel mundial, toda institución prestadora de un servicio de salud, la cual ha sido creada para brindar un servicio óptimo dentro de la sociedad, en donde la atención no solo tiende a girar en las tecnologías que pueda tener, sino del trato humano que logra tener el profesional de salud, desde un lado científico y humanístico, y cuyo propósito es brindarles a los pacientes los cuidados necesarios1. La enfermera es una profesional preparada, capacitada que brinda cuidados con base científica con fin de que el paciente se recupere en su totalidad, aunque a veces se vea perjudicada la atención porque puede no ser la adecuada quizá por diversos motivos puede ser el clima laboral, o la demanda de paciente pues hace que el profesional priorice sus cuidados es así que se

ve desproporcionada quizá el cuidado en su totalidad y reflejo a ello puede ser el no grato sentir en los pacientes pero hay que reconocer que pese a todos los perjuicios enfermería sigue adelante. Realizando el análisis de la realidad problemática, se tiene a Moreno2 quien realizo un estudio en España, evidenciado incumplimientos de cada criterio de atención al paciente, lográndose obtener un total de 20.41 puntos que demuestran un cumplimiento general, mientras que el incumplimiento por parte del profesional resulta ser mayor, habiendo obtenido un total de 69.59 puntos. En el ámbito nacional, el sistema de salud, viene siendo uno de los sectores más criticados por los usuarios, ya que no se brinda una atención oportuna en los diferentes centros de salud, por lo que resulta ser una de las quejas que más se señalan por parte de los pacientes.

Hasta la actualidad existe cerca de 50,000 casos que están relacionados con una inadecuada atención que se les brinda a los pacientes. Por lo que se resalta que, de todas las quejas que han sido recepcionadas, el 35.9% se encuentra asociada a la accesibilidad al servicio de salud. Se presume que la enfermera demuestra esas actitudes por la recarga de paciente que tiene en el servicio, a demanda de paciente los cuidados que debería brindar enfermería no son los adecuados porque cada paciente tiene una patología diferente el cual pueden sentirse con la obligación de priorizar los cuidados. A nivel institucional, en el Hospital Regional de Ica, una gran cantidad de usuarios que acuden a sus instalaciones, presentan constantes reclamos en relación a la atención y cuidado recibido por el personal de salud, indicando que muchos de las conductas demostradas por los enfermeros responden a un trato mecanizado que no toma en cuenta sus necesidades e intereses, lo cual les genera insatisfacción y pocos deseos de regresar a la atención, pero que deben realizarlo debido a que solo son dos hospitales públicos existente en la ciudad, por lo que sus opciones de elección son escasas.

Los estudios previos que se han consultado, y que guardan correspondencia con las variables de estudio, tanto en el ámbito internacional, nacional como local o regional, estos estudios servirán como base para el proceso de discusión de los resultados, entre los principales antecedentes que se han consultado, se tiene a Miranda J, Bonilla M, López V, Moreno E. (2018)3, en El Salvador, quienes de una muestra de 99 pacientes establecieron que no existe relación entre las variables cumplimiento de los estándares de calidad en el cuidado de enfermería y la relación que tiene con la satisfacción de los pacientes, algunos de los resultados más destacados refieren que, un alto número de profesionales tratan de manera individualizada a los pacientes, además de ofrecerle un clima de respeto por lo que la satisfacción es alta. Así mismo, en Chile, Concha (2017)4, realizo un estudio con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción según determinantes pediátricos, la muestra estuvo conformada por 304 personas, los resultados obtenidos dan cuenta que existen diferencias significativas entre los promedios obtenidos de las variables de caracterización entre la edad, la percepción de salud y los servicios de hospitalización, además refieren que reciben menos información sobre el estado de salud de sus hijos. El estudio concluye que la satisfacción de los pacientes depende del servicio donde son atendidos, estos resultados son valiosos aportes para el proceso de discusión, aunque se debe tener en cuenta que el antecedente aborda diversos servicios y en la investigación es específicamente a los pacientes que han ingresado previamente a sala de operaciones a fin de conocer su percepción sobre la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería en relación con la satisfacción de los pacientes.

A nivel nacional, se tienen los estudios realizados por Anahua y Mamani (2019)5, quienes desarrollaron en Arequipa su estudio, con la finalidad medir el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en las personas hospitalizadas. Los resultados obtenidos evidencian que, el nivel de satisfacción es medio en un 62,4% de los pacientes. En Ayacucho, Laurente y Quispe (2018)6, realizaron la investigaciòn titulada cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes post operados de apendicitis aguda en el servicio de cirugía de un hospital de Ayacucho, la muestra seleccionada fue de 60 pacientes, teniendo como resultados que un 78,3% de los encuestados refieren que los cuidados de enfermería son eficientes y el nivel de satisfacción es completo en un 75%, este estudio guarda relación directa con el estudio, permitiendo poder realizar el proceso de contrastación de los resultados, no solo a nivel descriptivo, sino también a nivel inferencial, a fin de determinar si en la investigaciòn, también se acepta la hipótesis alterna, dando así mayor robustez al estudio.

Problema y objetivos.

Problema general.

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?

Problemas específicos.

• ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?

• ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?

• ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021?

Objetivo general.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

Objetivos específicos.

• Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las necesidades del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

• Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

• Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021.

Marco conceptual o conceptualización de las variables.

Calidad del cuidado de enfermería.

Se define como una serie de información científica, tecnológica, técnica y procedimiento estandarizado que de manera integral utilizan los profesionales de esta área de enfermería durante el cuidado en la atención que le brinda a los pacientes7. Tomando como referencia lo señalado por Moreno2, se dice que los cuidados de enfermería son los procesos de atención fundamentada en aplicar una serie de métodos científicos en lo que respecta la práctica asistencial, de manera que se puede brindar, desde una visión del personal de enfermería, un cuidado sistematizado, lógico y racional. En conclusión, la calidad de los cuidados de enfermería es entendida como la evaluación cualitativa que tienen los pacientes sobre los cuidados que les brinda el profesional de enfermería, esta percepción es valiosa para las instituciones porque les permite medir cual es la calidad del servicio que se brinda en sus instalaciones y como está relacionada con la satisfacción de los usuarios. Así mismo, el segundo autor, refiere que los cuidados de enfermería, se sustentan en principios científicos propios de la especialidad y que se desarrollan a través de un conjunto de procedimientos rigurosos a fin de brinda una asistencia integral a los pacientes.

Importancia del cuidado de enfermería.

Para Martínez, la razón de ser y del que la razón de ser y del que hacer del personal de enfermería dentro de un establecimiento de salud, resulta ser el cuidado que se da de forma directa, así como oportuna y constante al usuario que está acudiendo para algún tratamiento. De manera que la atención en enfermería resulta ser un desarrollo que se da de forma objetiva, logrando encaminarlo a lograr altos niveles de excelencia durante la atención y lo cual termina generando respuestas positivas en el paciente como es la satisfacción por el servicio brindado. Por lo expuesto, la importancia de brinda un adecuado cuidado al paciente radica en que, no solo se atiende la emergencia o cuidado de salud que requiere el paciente, sino que, además, permite lograr en ellos una satisfacción de los servicios que se les brinda en el proceso de atención. Es por ello que muchos autores concluye que la importancia de los cuidados de enfermería, se constituyen como la esencia del profesional de enfermería, que es servir

a los que lo requieren, por ello esta actividad requiere un valor profesional y personal que se debe encaminar a la conservación, autocuidado y restablecimiento de la vida, a partir de la atención que el enfermero o enfermera les brinda.

Tipos de planes de la calidad del cuidado de enfermería.

Según Moreno, señala que hay diversos tipos de planes de cuidados que se deben aplicar según necesidad del paciente: Individualizado: Resulta importante la realización de una valoración por parte del paciente, de manera que se logre documentar los diferentes problemas que se pueden identificar, pudiendo entender mejor al paciente, el propósito del cuidado y la acción del personal de enfermería debe estar englobando los requerimientos de los pacientes. Sin embargo, el realizar esta evaluación individua requiere de tiempo para elaborarlo. Estandarizado: Logra facilitar, optimizar y normalizar el cuidado de enfermería, brindando al paciente una adecuada calidad durante su hospitalización. De manera, que el plan de cuidado estandarizado, resulta ser un protocolo que resulta ser específico del cuidado, siendo adecuada para aquella persona que logre padecer de un problema frecuente o previsible vinculado con los diagnósticos concretos de alguna enfermedad. Se debe de recordar siempre que el plan de cuidado estandarizado servirá como un modelo para los enfermeros, la cual debe de ser personalizada para poder aplicarla de manera concreta. Estandarizado con modificaciones: Contribuye a la adaptación individual de un plan de cuidado estandarizado, pues logra dejar abierta una serie de alternativas en el problema del paciente.

Satisfacción del paciente.

Barrientos et al9, señalan que resulta ser el estado de ánimo que presenta un individuo, lo cual es el resultado de la comparación entre el rendimiento que se percibe sobre la atención que se proporciona con la expectativa que tiene el paciente, logrando satisfacer toda necesidad básica. Para Dávila et al7, expresa que este término hace alusión a la actitud, que termina siendo el resultado entre la expectativa que tiene el usuario con la atención que al final recibe. Lo que significa, que si el paciente cumple con sus expectativas de acuerdo al servicio brindado tendrá plena satisfacción. Los autores coinciden que la satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad de atención que se les brinda en los centros o establecimiento de salud, la importancia de conocer estos resultados radica en que la satisfacción de los pacientes les permitirá a las autoridades del centro de salud, implementar o desarrollas acciones o estrategias que permitan mejorar las falencias, o en su defecto, reafirmar las fortalezas que se tienen, con la finalidad de desarrollar todo un sistema de alud que les brinde atención de calidad a los pacientes que lo requieren.

Percepción del paciente sobre la satisfacción:
Cárdenas et al10, la satisfacción del paciente presenta las siguientes características: Se logra cuando la expectativa que se da antes de haber recibido la atención resulta ser superada por el valor que logra percibir una vez que lo ha recibido, en la medida que el valor que se percibe por los pacientes logren superar toda expectativa, existirá mayor satisfacción, la percepción del valor generado por un servicio (cuidado) que le genera satisfacción, es relativa a cada experiencia particular de los pacientes, por lo tanto, lo que genera satisfacción a un paciente puede no generarlo en otro. De este modo, la satisfacción es determinada por el paciente, no por el proveedor del servicio, o en este caso, del cuidado del enfermero.

Factores que influyen en la satisfacción del paciente:
Para Palomino et al11, establecen que algunos de los factores que influyen en la satisfacción del paciente durante su cuidado:

• Evaluación de la labor y actitud del personal de enfermería: Resulta ser la valoración que le dan los pacientes en cuanto a la información, conducta y emoción del personal de enfermería, durante los cuidados que brindan.

• Evaluación de la labor y actitud del personal médico: que son las valoraciones que hacen los pacientes de las tareas ejecutadas y cualidades interpersonales de la enfermera.

• Evaluación de las condiciones ambientales y sociales de la hospitalización: Resulta ser la percepción que tiene el paciente sobre el entorno y de los diferentes accesorios que logran contar para poder realizar la atención del paciente.

• Evaluación de la mejoría física percibida: Resulta ser la percepción que logran tener los pacientes en cuanto a cómo vienen mejorando en relación a la forma en la que son atendidos.

• Información de enfermería proporcionada: Comprende de la comunicación que permite al paciente estar informado de los aspectos relacionados con su salud.

• Valoración del rendimiento del servicio: Donde el paciente valora el cumplimiento en horarios y medicación prescrita.

Metodología.

Estudio que corresponde al enfoque cuantitativo, el cual usa la recolección de datos a través de la aplicación de instrumentos, formula hipótesis, que en el caso de estudio serán contrastadas a través de la prueba de hipótesis y se vale de la estadística, tanto descriptiva como inferencial12, en cuanto al nivel de investigaciòn, corresponde al nivel tres, es decir, a los estudios correlacionales o relacionales, los cuales tiene como propósito establecer el grado de relación o asociación entre las variables de estudio, así mismo, es de tipo básica y con un diseño no experimental y de corte transversal, estos diseños tienen como principal característica la no manipulación deliberada de las variables de estudio, además que, se limitan a observar el fenómeno de estudio a fin de establecer una relación entre las variables propuestas.

La población de estudio estuvo conformada por 120 pacientes que ingresa a Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Dios de Pisco – Ica, 2021, la muestra de investigaciòn quedo conformada por 92 pacientes, los cuales fueron seleccionados a través de la ecuación de poblaciones finitas, a fin de poder determinar una muestra estadísticamente representativa, calculándose asi el margen de error posible, la distribución de los instrumentos se llevó a cabo a través de muestreo aleatorio simple.

En cuanto a las técnicas de recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta y los instrumentos empleados, fueron el cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería de Laurente y Ortiz6, y el cuestionario para evaluar la satisfacción de los autores Suarez y Huahuasoncco14, los mismo que fueron estandarizados por los autores correspondiente, por lo que no fue necesario someterlo al proceso de valides y confiabilidad, y rindiéndole el crédito correspondientes a través de la inclusión de la ficha técnica de los instrumentos. Las dimensiones a evaluarse en la variable calidad del cuidado de enfermería, fueron la dimensión técnica, interpersonal y del entorno, las cuales disponen en total de 12 indicadores y 16 ítems, por otro lado, la variable satisfacción del paciente contiene 3 dimensiones que son satisfacción de las necesidades, satisfacción de las expectativas y satisfacción de las percepciones, las mismas que contienen 11 indicadores y 30 ítems.

Las técnicas de análisis e interpretación de datos se realizaron a través de la presentación de tablas académicas por variables de caracterización, así como también de las variables de estudio y de sus respectivas dimensiones propuestas. Se hizo uso de la estadística descriptiva, así como de la estadística inferencial, realizándose previamente la prueba de normalidad, coeficientes de correlación, tablas cruzadas y prueba de hipótesis.

Resultados.

En las siguientes tablas académicas, se detallan los resultados obtenidos por variables y dimensiones:

Tabla 1.

Variables de caracterización.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sexo		
Masculino	17	25.0
Femenino	51	75.0
Edad		
61-81	5	7.35
31-60	42	61.76
16-30	21	30.88
Religión		
Católicos	42	61,76
Evangélicos	17	25.0
Testigos de Jehová	1	1.47
Otros	8	11.76

Fuente: Matriz de datos de SPSS.

En la tabla 1, se evidencia que en cuanto al sexo el 75% de los participantes son mujeres, en la edad más de 60% de los participantes tienen edades que oscilan entre los 31 a 60 años, finalmente, en cuanto a la religión el 61,76% refieren profesar la religión católica.

Tabla 2.

Calidad del cuidado de enfermería según los pacientes.

CATEGORÌA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	[53-64]	14	20.59%
Buena	[41-52]	25	36.76%
Regular	[29-40]	27	39.71%
Deficiente	[16-28]	2	2.94%
Total		68	100.00%
Media Aritmética		44.10	

Fuente: Matriz de datos de SPSS.

En la tabla 2, se muestra que, el 39.71% de los participantes refieren que la calidad del cuidado de enfermería es de nivel regular, el 36.76% considera que es buena y un 20.59% manifiestan que esta, es de un nivel excelente.

Tabla 3.

Resultados de la variable satisfacción del paciente.

CATEGORÌA	RANGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	[101-150]	38	55.88%
Medianamente satisfecho	[51-100]	29	42.65%
Insatisfecho	[00-50]	1	1.47%
Total		68	100.00%
Media Aritmética		104.50	

Fuente: Matriz de datos de SPSS.

En la tabla 3, se puede apreciar que el 55.88% de los pacientes consideran sentirse satisfechos con el servicio recibido, mientas que un 42,65% de los pacientes consideran estar moderadamente satisfechos, se puede apreciar una media aritmética de 104.50 puntos la cual indica que en promedio los pacientes se encuentran satisfechos.

Tabla 4.

Prueba de normalidad o de ajuste (Kolmogorov-Smirnov)

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión: Técnica	,111	68	,036
Dimensión: Interpersonal	,125	68	,010
Dimensión: Entorno	,144	68	,001
V1: Calidad del cuidado de enfermería	,097	68	,184
Dimensión: Satisfacción con las necesidades	,081	68	,200*
Dimensión: Satisfacción de las expectativas	,158	68	,000
Dimensión: Satisfacciòn de las percepciones	,094	68	,200*
V2: Satisfacciòn	,106	68	,058

Fuente: Software Spss Versión 25.

En la tabla 4 se puede apreciar que los valores de significancia (p-valor), son tanto mayores como menores al valor estándar, por lo que, el principio estadístico refiere que si un solo valor es menor al 0.05, aunque los demás sean mayores, es necesario hacer uso de la prueba no paramétrica, por lo que, el coeficiente de correlacion a emplearse es el Rho de Spearman, para datos que no presentan una distribución simétrica.

Tabla 5.

Coeficiente de correlacion Rho de Spearman.

			Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería
Coeficiente de Correlación Rho de Spearman	D1: Satisfacciòn de las necesidades	Coeficiente de correlación	,706**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68
	D2: Satisfacciòn de las expectativas	Coeficiente de correlación	,668**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68
	D3: Satisfacciòn de las percepciones	Coeficiente de correlación	,696**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68
	Variable 2: Satisfacciòn del paciente.	Coeficiente de correlación	,751**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	68

Fuente: Software Spss Versión 25.

En la tabla 6, se puede apreciar los coeficientes de correlación obtenidos tanto por variables como por dimensiones, asi mismo, los resultados brindan el valor de significancia, que sirven para la contrastación de las hipótesis. A nivel general, se ha obtenido un Rho = 0,706, que indica una relación positiva alta entre las variables de estudio; a nivel especifico, se ha obtenido un Rho = 0,668, que indica una relación positiva alta entre la dimensión satisfacción de las necesidades y la calidad del cuidado de enfermería, en cuanto a la relación entre la dimensión satisfacción de las expectativas y la calidad del cuidado de enfermería, se ha obtenido un Rho=0,696, que indica una relación positiva moderada y en la relación que existe entre la dimensión satisfacción de las percepciones con la calidad del cuidado de enfermería, se ha obtenido un Rho=0,751, que indica una relación positiva alta. Debe indicarse que en todos los casos el valor de significancia es de 0,000, el cual es menor al valor estándar (0.05), por lo que se decide aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, tanto a nivel general, como por cada una de las dimensiones.

Discusión de resultados.

En el proceso de la discusión, se realiza la contrastación de los resultados obtenidos, con el de los antecedentes y se busca un sustento teórico a los mismos, en ese proceso se espera que el estudio pueda contar con robustez científica que pueda respaldar los resultados

obtenidos en la investigaciòn. A nivel descriptivo, el estudio ha permitido demostrar que un 75% de los participantes son mujeres, así mismo, el grupo etario que mas predomino fueron los participantes cuyas edades oscilaban entre los 31 a 60 años. A nivel descriptivo, en cuanto a la variable calidad el cuidado de enfermería, el 39.71% de los participantes refieren que es de nivel regular, mientras que un 36,76% refieren que es bueno y un 2.94%, pese a ser una cantidad pequeña, indican que la calidad del cuidado que brindan los profesionales de la salud es pésima. En la variable 2, se ha podido obtener como resultados significativos que el 55,88% refieren sentirse satisfechos, mientras que un 42.65% indicar estar medianamente satisfechos, en esta variable solo un 1.47% refieren estar insatisfechos.

En la contrastación de los resultados obtenidos, se ha podido realizar la comparación con el estudio realizado por Laurente y Quispe6, cuyo estudio tuvo como propósito establecer una relación entre los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes, donde el 78.3% de los encuestados refieren que la calidad de atención que se les brinda es eficiente y su satisfacción es completa, a nivel inferencial se ha podido determinar, así como en el estudio que las variables tiene una relación significativa, siendo este un principal antecedente que guarda correspondencia con el estudio. Otro estudio que se corresponde con la investigación, fue el realizado por Anahua y Mamani5, quienes buscaron evaluar le nivel de satisfacción del cuidado de enfermería, donde el 62.4% de los participantes indicaron sentirse medianamente satisfechos. En cuanto a la variable cuidados de enfermería, se tiene el estudio realizado por Gonzalez7, cuyo estudio tuvo como objetivo principal determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería por parte de los pacientes y usuarios, en la que el 88.3% refirieron tener una percepción alta sobre esta variable, resultados que se corresponden con los obtenidos en el estudio, a nivel inferencial, la investigaciòn también ha determinado que existe relación entre ambas variables propuestas.

Lo señalado en cada uno de los estudios previos, guarda relación con la información brindada en los soportes teóricos, entre los que se tiene a Moreno2, quien refiere que los cuidados de enfermería son procesos de atención que se fundamenten en la aplicación de una serie de métodos científicos sobre la practica asistencia, a fin de brindad, desde la óptica del profesional de enfermería, un cuidado adecuado, lógico, empático, integral y racional del paciente, lo cual conlleva a que si la atención que se le brinda a los pacientes cumple adecuadamente con sus expectativas, entonces el servicio brindado tendrá en ellos una satisfacción alta. El estudio tuvo limitaciones que sortear en el desarrollo de la investigaciòn, entre ellas se debe considerar que la muestra proyecta fue superior a la muestra ejecutada, esto debió a que los pacientes no desearon participar de manera voluntaria en el estudio y en otros casos que, por motivos de salud, desconocimiento, entre otros, fue imposible la recopilación e información, es por tal razón que la muestra final quedó conformada por 68 pacientes, sobre lo mencionado, otra de las principales limitaciones ha sido el aislamiento social que conllevo a las investigadoras a buscar a las unidades de análisis en sus respectivas viviendas, es por ello, que se deben considerar estos aspectos para futuras investigaciones.

Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones.

A nivel general, se ha podido determinar que existe una relación significativa y alta entre las variables de estudio, habiéndose obtenido un coeficiente de correlacion Rho de Spearman de 0,751, y con un p-valor de 0,000 el cual es menor al valor de significancia (0,05), por lo que se concluye que a la calidad del ciudado de enfermería se relaciona de manera directa o positiva con la satisfacción del paciente.

• Se ha determinado que existe relación directa y positiva entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión satisfacción con las necesidades de los pacientes, habiéndose obtenido un coeficiente de correlacion Rho de Spearman de 0,706, que indica una relación positiva alta, así mismo, se ha obtenido un p-valor de 0,000 el cual es menor al valor de significancia.

• Existe relación directa y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las expectativas del paciente, habiéndose obtenido un coeficiente de correlacion Rho de Spearman de 0,668 y un p-valor de 0,000, el cual indica que la relación es positiva y moderada.

• En cuanto a la dimensión 3, se ha obtenido un coeficiente de correlacion Rho de Spearman de 0,696 y un

p-valor de 0,000 el cual indica que la relación es positiva y moderada entre la variable calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de las percepciones del paciente.

Recomendaciones.

• A los pacientes y usuarios que acuden al establecimiento de salud, recordarles que la atención que les brindan los profesionales debe ser integral y humana, atendiendo no solo el malestar o patología que los aqueja, sino también orientarlos en el proceso de atención, es por ello, que ante alguna situación que este alejada de esta responsabilidad de los profesionales de la salud, es necesario hacer llegar el malestar mediante el libro de reclamaciones.

• A partir de los resultados obtenidos es oportuno poder plantear recomendaciones a los responsables del personal de enfermería, a fin de que se siga ofreciendo una atención de calidad, que como han indicado los participantes esta es adecuada y se ve reflejada en la satisfacción de los pacientes.

• Es imperiosamente necesario potenciar las cualidades y capacidades del profesional de enfermería a fin de poder atender y brindar orientaciones y explicaciones a los pacientes y usuarios que acuden al establecimiento de salud.

• Es necesario monitorizar el desenvolvimiento de los profesionales de la salud a fin de seguir garantizando una atención humana y de calidad, con el propósito de mejorar la comunicación entre el personal de enfermería y los pacientes.

Conflicto de intereses.
Las autoras declaran no tener conflicto de intereses.

Referencias

1. Miranda N. Satisfacción de los pacientes frente a los cuidados de enfermería durante el postoperatorio inmediato en la Unidad de Recuperación post anestesia – Hospital III Daniel Alcides Carrión [Tesis de grado]. Lima: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2015.

2. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia. [Tesis de grado]. España: Universidad de Murcia; 2016.

3. Miranda J, Bonilla M, López V, Moreno E. Cumplimiento de los estándares de calidad en el cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes ingresados en los Servicios de Medicina, Cirugía y Ginecoobstetricia, del Hospital Nacional Nuestra Señora de Fátima, Cojutepeque, Cuscatlan, en el periodo comprendido de noviembre a diciembre del 2017. [Tesis de grado]. El Salvador: Universidad de El Salvador; 2018.

4. Concha C. Satisfacción usuaria según determinantes sociales, en cuidadores de pacientes pediátricos, hospital de alta complejidad Santiago, Chile, 2016. [Tesis de Maestría]. Chile: Universidad de la Frontera; 2017.

5. Anahua P, Mamani Ll. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017. [Tesis de grado]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019.

6. Laurente Y, Ortiz B. Satisfacción del paciente sobre la calidad de atención en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Pampas – Tayacaja –Huancavelica 2017. [Tesis de grado] Callao: Universidad Nacional del Callao; 2018.

7. Dávila S, Gonzales T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente: Variables asociadas. [Tesis de Grado] Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2017.

8. Martínez M. El cuidado enfermero desde la percepción del paciente hospitalizado en el Servicio De Medicina. Hospital Provincial Docente Belén- Lambayeque, 2017. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.

9. Barrientos R, Quezada L, Verastegui M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de la Clínica Virgen del Rosario. Enero - 2015, Lima. [Tesis de grado] Lima: Universidad Nacional del Callao; 2015.

10. árdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emer-

gencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017.

11. Palomino A, Rivero E, Tocto E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Peruano Cayetano Heredia; 2018.

12. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ª ed. México D.F: Mc Graw Hill; 2014.

13. Tamayo T, Tamayo M. El proceso de la investigación científica. 4ta edición. Editorial Limusa: México; 2004.

14. Suarez M, Huahuasoncco G. Calidad de interrelación de la enfermera según PEPLAU y satisfacción de pacientes quirúrgicos, servicios de Cirugía Hospital Regional Honorio Delgado" Arequipa 2017. [Tesis de grado] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2017.