



**UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO  
EN EL AREA DE MEDICINA GENERAL DE UN HOSPITAL  
ESTATAL DE LIMA, 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

AUTORAS

BAUTISTA BELTRAN MAGLORIA CEMILIANA

RAMOS ESQUIBEL YOBANA

ASESORA

MG. TORREZ NARVAEZ ETELVINA

LIMA, PERU

2021

## DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico en primer lugar a Dios por darme la salud, fortaleza y por la oportunidad de Culminar la carrera, a mi familia por ser los pilares fundamentales en mi vida quienes son mi apoyo en todo momento, a mis docentes por compartir sus conocimientos y experiencias, por guiarnos durante todo este tiempo.

**Yobana Ramos Esquibel**

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a dios, por ser el inspirador y darme fuerza en el proceso de obtener uno de mis mejores anhelos.

A mis padres por su amor y apoyo en todos estos años, y por tener el privilegio de ser su hija.

A mis hermanos por estar siempre presente brindándome su apoyo a lo largo de esta etapa de mi vida.

A las personas que me han apoyado y han hecho que mi Trabajo se realice con éxito, en especial a aquellas que me abrieron las puertas y me apoyaron con sus conocimientos.

**Bautista Beltrán, Magloria Cemiliana**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por habernos dado sabiduría para culminar satisfactoriamente nuestra tesis; a nuestra familia por el apoyo incondicional en acompañarnos en esta grata aventura que significó nuestra formación profesional, entendiendo nuestra ausencia y momentos difíciles.

Agradecemos de todo corazón a todos nuestros familiares por la paciencia y el apoyo incondicional que nos han brindado durante todo el tiempo de estudios de nuestra formación profesional; así mismo a nuestros amigos de toda la vida que nos acompañan desde siempre.

Expresamos nuestro agradecimiento a nuestros docentes por habernos brindado su capacidad de conocimiento y guiarnos durante todo este proceso de aprendizaje y en especial a nuestra asesora por su constante apoyo durante la realización del presente trabajo de investigación, y de quien guardamos una inmensa gratitud y cariño.

**Yobana y Magloria**

## **ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pagina</b>
Portada	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice general	4
Índice de tablas	6
Índice de figuras	7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
<b>Capítulo I: Planteamiento del problema</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación	18
<b>Capítulo II: Fundamentos teóricos</b>	<b>20</b>
2.1. Antecedentes	20
2.1.1. Nacionales	20
2.1.2. Internacionales	23
2.2. Bases teóricas	23
2.3. Marco conceptual	31
2.4. Hipótesis	33
2.4.1. Hipótesis general	33
2.4.2. Hipótesis específica	34
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	35
<b>Capítulo III: Metodología</b>	<b>37</b>
3.1. Tipo y nivel de investigación	37
3.2. Descripción del método y diseño	37
3.3. Población y muestra	38

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
<b>Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados</b>	41
4.1. Presentación de resultados	41
4.2. Prueba de hipótesis	
4.3. Discusión de los resultados	50
<b>Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones</b>	61
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones	62
<b>Referencias bibliográficas</b>	63
<b>Anexos</b>	68
Anexo 1: Matriz de consistencia	69
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	72
Anexo 3: Data consolidado de resultados	77
Anexo 4: Testimonios fotográficos	86
Anexo 5: Juicio de expertos	93

	<b>Pagina</b>
<b>Tabla 1.</b> Nivel de Calidad de los cuidados de Enfermería en el Área de Medicina General de un Hospital Estatal de Lima 2021	41
<b>Tabla 2.</b> Nivel de Satisfacción de los Pacientes con la Calidad de los Cuidados de Enfermería en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021	42
<b>Tabla 3.</b> Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción de Los pacientes con la Calidad de los Cuidados de los profesionales de Enfermería.	43
<b>Tabla 4</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Accesibilidad	44
<b>Tabla 5</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Explica y Facilita	45
<b>Tabla 6</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Conforta	46
<b>Tabla 7</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Se Anticipa	47
<b>Tabla 8</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Mantiene Relación de Confianza	48
<b>Tabla 9</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Monitorea y hace Seguimiento	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Pagina**

<b>Figura 1.</b> Nivel de Calidad de los cuidados de Enfermería en el Área de Medicina General de un Hospital Estatal de Lima 2021	41
<b>Figura 2.</b> Nivel de Satisfacción de los Pacientes con la Calidad de los Cuidados de Enfermería en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021	42
<b>Figura 3.</b> Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción de Los pacientes con la Calidad de los Cuidados de los profesionales de Enfermería.	43
<b>Figura 4.</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Accesibilidad	44
<b>Figura 5.</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Explica y Facilita	45
<b>Figura 6.</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Conforta	46
<b>Figura 7.</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Se Anticipa	47
<b>Figura 8.</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Mantiene Relación de Confianza	48
<b>Figura 9.</b> Nivel de Satisfacción de los pacientes con la Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Monitorea y hace Seguimiento	49

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería del Área de Medicina General de un Hospital Estatal de Lima, 2021. **Metodología:** El estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional; la muestra estuvo constituida por 60 pacientes hospitalizados en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, para el recojo de datos se aplicó dos instrumentos: uno sobre Calidad del Cuidado de Enfermería, y otro sobre Satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería. **Resultados:** En cuanto a la Calidad del Cuidado de Enfermería el 55% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 45% regular y ninguno como calidad mala. Con respecto a la satisfacción de los pacientes con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería del área de medicina general, el 70% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por los profesionales la enfermera en sus dimensiones: Accesibilidad, explica y clasifica, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento y el 30% refieren estar poco satisfechos y ninguno estuvieron insatisfechos. Al relacionar la Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción como  $Sig=,031$  menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021. **Conclusión:** la mayoría de los pacientes en estudio refiere que el cuidado de enfermería es de nivel bueno, igualmente la mayoría de ellos dicen que con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería están satisfechos, por consiguiente, existe relación entre ambas variables.

**Palabras claves:** Calidad del cuidado, dimensiones de la calidad del cuidado, Satisfacción del paciente, Enfermería, Área de medicina general.

**ABSTRACT**

**Objective:** To determine the relationship between the quality of Nursing care and patient satisfaction with the quality of care of nursing professionals in the General Medicine Area of a State Hospital in Lima, 2021. **Methodology:** The study was quantitative, descriptive, cross-sectional and correlational; The sample consisted of 60 hospitalized patients in the general medicine area of a state hospital in Lima, for data collection two instruments were applied: one on Quality of Nursing Care, and another on Patient Satisfaction with the quality of care of nursing professionals. **Results:** Regarding the Quality of Nursing Care, 55% of the patients mentioned that the quality of nursing care was good, 45% fair, and none as poor quality. Regarding patient satisfaction with the quality of care provided by Nursing professionals in the general medicine area, 70% of the patients were satisfied with the care provided by the nurse professionals in its dimensions: Accessibility, explains and classifies, it comforts, anticipates, maintains a relationship of trust and monitors and follows up, and 30% report being dissatisfied and none were dissatisfied. By relating the Quality of Nursing care and satisfaction as  $Sig = .031$  less than 0.05, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, it is concluded that there is a relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction with the quality of care of nursing professionals in the area of General Medicine of a State Hospital, 2021. **Conclusion:** most of the patients in the study report that nursing care is of a good level, also most of them say that they are satisfied with the quality of care of the nursing professionals, for Consequently, there is a relationship between both variables.

**Keywords:** Quality of care, dimensions of quality of care, Patient satisfaction, Nursing, General medicine area.

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las instituciones de salud conscientes de los desafíos que impone un mundo globalizado, cada día se esmeran en reconocer la calidad como un proceso de mejoramiento continuo, que promete

buenos resultados. Este esmero radica en el hecho de que la calidad puede verse desde dos perspectivas: objetiva y subjetiva. La primera, basada en los aspectos técnicos y estructurales de la organización; la segunda, fundamentada en la capacidad que tiene el consumidor para juzgar los servicios recibidos y develar satisfacción o insatisfacción (Barragan 2017).

En los últimos años, los sistemas de salud han iniciado un cambio en la forma de pensamiento y la prestación del servicio de atención, por lo cual, los pacientes se han convertido en el núcleo global del proceso y ahora se aplican nuevos modelos organizativos con la finalidad de prestar un servicio orientado exclusivamente al paciente. El objetivo principal del sistema de salud ha sido ampliado para poder hacer frente a las necesidades de salud de la población y a las expectativas sobre el trato que debe recibir el paciente por parte de los proveedores. Desde la década de 2000 se han desarrollado estrategias centradas en la calidad de los servicios (OMS, 2020).

La calidad de atención en los servicios de Salud, ha asumido diferentes estrategias con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios que acuden a recibir una atención, tal ha sido su preocupación que el Ministerio de Salud incorporó toda una normatividad a cumplir en los diferentes niveles de atención para evitar reclamaciones y quejas de los pacientes. La calidad de atención del profesional de Enfermería también forma parte de la satisfacción en la atención de los pacientes que atiende, sobre todo en el área Medicina General en donde se brinda servicios de enfermería en forma diaria a los pacientes en los hospitales, por lo que la accesibilidad, explicación y clasificación, confort, anticiparse, mantener relación de confianza y monitorear y hacer seguimiento de la enfermera debe lograr la plena satisfacción en los pacientes y sus familiares atendidos en un Hospital Estatal de Lima

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada. Estas iniciativas son producto del esfuerzo conjunto de directivos, funcionarios y trabajadores de todos los niveles del sistema de salud. Cabe recordar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales principalmente la mortalidad materna, la mortalidad neonatal y la desnutrición infantil, las que, a diferencia de otros problemas de salud, requieren una adecuada capacidad resolutive y fundamentalmente intervenciones de calidad (MINSa, 2009)

Por ello la satisfacción y el paciente son la piedra angular del servicio de salud y desde esta perspectiva, es necesario que el profesional de enfermería conozca y comprenda y asuma un compromiso por incrementar la satisfacción y la calidad del cuidado. El elemento vital para la confiabilidad, credibilidad y prestigio en la institución prestadora de servicios de salud es la satisfacción del paciente, que refleja

calidad en el lugar donde se brinda cuidados, por ello la práctica de evaluar la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio para valorar la calidad de los servicios de salud

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención, siendo considerada desde hace poco uno de los ejes de evaluación de servicios de salud, al igual que la visión que tiene el usuario sobre los servicios también está considerada como un elemento clave en la mejoría de la organización y en la provisión de los servicios en salud, así como también la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud

Algunos especialistas en el tema han mostrado la alta correlación existente entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio, lo que implica la necesidad del conocimiento de la primera para poder conocer mejor y aumentar la segunda. Strasser y Devis definieron la satisfacción como los juicios de valor personales y las reacciones subsecuentes a los estímulos que perciben en establecimiento de salud, definición que recoge conceptualmente el hecho de que la satisfacción esté influida por las características del paciente y por sus experiencias de salud.

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión de los Servicios de Enfermería, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino, sobre todo, porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado.

El presente estudio consta de cinco capítulos, en el primer capítulo se describe los aspectos de la problemática, el cual otorga los aspectos básicos de la investigación; en el segundo capítulo se detalla el marco teórico que sustentan el estudio; en el tercer capítulo se puntualiza la metodología de la investigación; en el cuarto capítulo se presentan las tablas y figuras de los resultados obtenidos, se describen, analizan, así como, se realiza la discusión de resultados; en el quinto capítulo se plantean las conclusiones del estudio y se presentan las recomendaciones.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Las instituciones de salud a nivel mundial reconocen los desafíos que conlleva la llegada de un mundo globalizante, asumiendo la responsabilidad que tiene la calidad en la mejora continua de la atención Robledo, et.al. (2015). La calidad se define como las propiedades con las que cuenta un servicio para satisfacer las necesidades del usuario, en este sentido, la calidad del cuidado de enfermería puede entenderse como la forma en que los profesionales de enfermería implementan las intervenciones de manera oportuna y seguras para satisfacer las necesidades de los pacientes. La perspectiva desde la que se puede valorar el máximo bienestar y seguridad del paciente es a través de la apreciación que el paciente posee sobre el cuidado que recibe durante su estancia hospitalaria, cuidado que se traduce en la satisfacción o insatisfacción del paciente Lenis.et.al (2015). Las instituciones en los últimos años han tomado como estrategia la evaluación constante de la satisfacción, con el propósito de mejorar las percepciones que los pacientes tienen sobre la atención que les proporciona el profesional de Enfermería, que se traduce en un beneficio para la organización y funcionabilidad de los servicios. Monje.et.al (2018).

La calidad de la atención se ve afectada por el insuficiente acceso o el uso irracional de medicamentos y otras tecnologías de salud seguras. La Región de las Américas atraviesa un período de enfermedades infecciosas emergentes debidas a cambios en el ambiente, los estilos de vida y los desplazamientos poblacionales. Estas circunstancias pueden provocar la evolución de nuevas formas patógenas de distintas variedades de virus (incluidos los arbovirus y corona virus (COVID-19), lo cual tiene implicaciones en la notificación oportuna de eventos sanitarios con potencial efecto a escala internacional, y en las estrategias de vigilancia epidemiológica y de control de enfermedades (Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud [OPS/OMS], 2020).

En un estudio realizado por Silva-Fhon et.al (2015) en Méjico se encontró una percepción del cuidado medianamente favorable con mayor alteración en los componentes técnico, interpersonal y confort. Mientras que en otro estudio realizado por Campiño. et.al (2019) los participantes indicaron percibir un cuidado humanizado. Evaluar cómo percibe el paciente la calidad del cuidado de enfermería permite darse cuenta de cómo es la atención que se le brinda, además de que se pueden implementar diversas estrategias para mejorarla. Hoy en día la sociedad demanda un cuidado de calidad, para ello no solo es necesario que el profesional de enfermería domine los procedimientos que realiza sino debe ver al paciente holísticamente para poder satisfacer sus necesidades oportunamente.

En los países de la Región se han producido avances y se han llevado a cabo acciones para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud, como el desarrollo de políticas y normas de calidad y la implantación de direcciones nacionales o superintendencias con competencias de calidad, unidades u organismos de calidad y seguridad del paciente, autoridades reguladoras de medicamentos e instituciones de evaluación de tecnologías sanitarias, entre otras. Sin embargo, la tasa de mortalidad es atribuible a la baja calidad de la atención que en nuestra Región es alta, y varía de forma considerable entre los países, con un rango entre 47 y 350 defunciones por 100.000 habitantes. La investigación sobre la experiencia y la confianza de las personas en los servicios de salud evidencia altos niveles de insatisfacción así tenemos que en el análisis de encuestas poblacionales en siete países de la Región (representativo de tres cuartas partes de la población de la Región de las Américas) mostró que un 30% de la población de la Región no tiene acceso a servicios de salud; entre quienes logran acceder, solo el 39% consideró que la calidad de la atención era buena, y el 61% deficiente. El 45% de la población utiliza los servicios de emergencias para situaciones que pueden ser atendidas en el primer nivel de atención un uso que responde principalmente a razones relacionadas con deficiencias en la calidad del primer nivel de atención. (OPS/OMS, 2019).

En el 2018, se realizó un estudio analítico sobre la satisfacción del paciente con la atención en los establecimientos de salud según datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAH). A nivel nacional, 74,3% de los individuos que fueron atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA, señalaron que el servicio recibido fue bueno o muy bueno. Existen subgrupos poblacionales con una menor satisfacción de la atención recibida. Incidir en la mejora de la satisfacción de estos usuarios mejoraría la calidad de la atención en el MINSA, el mayor prestador en salud en Perú (ENAH, 2019).

Para poder identificar y satisfacer oportunamente las necesidades de salud de los pacientes, el profesional de enfermería requiere de conocimientos y habilidades técnicas e interpersonales para brindar cuidados de calidad durante su hospitalización. Debido a esto, se considera que es de gran importancia en la atención del paciente, ya que es el profesional de la salud que se encuentra en constante comunicación con la familia y paciente desde su ingreso, estancia hospitalaria, hasta el egreso; durante este lapso, el cuidado que otorgan los profesionales de enfermería conlleva cordialidad, empatía y atención individualizada, lo que repercute en la salud y bienestar del paciente. Escobar (2018).

La calidad es un conjunto de acciones que van dirigidas hacia la excelencia en los servicios otorgados y por ende lograr la satisfacción del usuario. Enfermería es responsable de la calidad del cuidado que se presta en una institución, además de la ética, leyes y normas de la profesión Blasco (2016). Existe en la actualidad un interés en los hospitales por una búsqueda incesante de niveles más altos de calidad

y de servicios, para ello se hace necesario desarrollar controles de calidad por las exigencias sociales. Se ha encontrado que, en las instituciones hospitalarias, las actuaciones de la enfermera son las más percibidas por los pacientes es decir que su actuación es interpretada más que de ningún otro participante como indicador de calidad por excelencia Borré (2014).

El Colegio de Enfermeras (os) del Perú, en el 2008 a fin de direccionar, articular e integrar los diversos esfuerzos que desarrollan las enfermeras gestoras para conducir los servicios de enfermería con eficacia, eficiencia y efectividad, ha considerado necesario definir un documento técnico - normativo que estandarice los procedimientos administrativos para la mejora de la calidad del cuidado de enfermería, en el corto, mediano y largo plazo; mediante la Resolución N° 237-08-CN/CEP aprobó las “Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero”

Para el Colegio de Enfermeros del Perú. La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión de los Servicios de Enfermería, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino, sobre todo, porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. Establecer normas de gestión de calidad del cuidado enfermero, para los servicios de enfermería de los diferentes niveles de atención de salud que permitan la estandarización de los procesos de planificación, dotación de los Recursos Humanos, monitoreo y control de la calidad y el establecimiento de las bases que sustenten una estructura orgánica de enfermería acorde a la demanda y a los criterios de calidad.

En el contexto actual de pandemia la calidad de atención por parte de los Profesionales de salud y sobre todo por las enfermeras ha tomado una gran relevancia. La Asociación Americana de Enfermeras (ANA), define por satisfacción del paciente a la evaluación realizada sobre la base de la opinión que emite el paciente en referencia a las actividades de prestación de los adecuados y mejores cuidados por las enfermeras a los pacientes desde el inicio y durante su hospitalización. Aragón (2015)

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática -INEI (2018) en el Perú se encuentra reporte sobre la percepción de satisfacción de pacientes con permanencia en la Unidad de cuidados Intensivos, una percepción inadecuada de la calidad de cuidado de enfermería, los mismos comparativamente evidencian, en el Hospital Arzobispo Loayza con 23 %, hospital María Auxiliadora 22 %, Hospital Daniel Alcides Carrión del callao con 34 %, Hospital Dos 14 de Mayo con 36 %, inclusive en el propio Hospital Nacional Rebagliati con todo el Apoyo logístico y el soporte tecnológico tiene un considerable 26 % de paciente su insatisfacción sobre la calidad de cuidados enfermeros. Estas evidencias en referencia a de la atención de enfermería, merma la calidad de cuidado o intervenciones de enfermería entre ellos se refiere como hallazgo la falta de recursos humanos ante el llamado del paciente, personal desmotivado,

relaciones interpersonales inadecuadas, consideran que no son oportunos en sus intervenciones, entre otras. (INEI, 2018)

Actualmente la mayoría de las instituciones de salud se han preocupado por conocer el nivel de calidad que es brindado para poder garantizar la satisfacción del paciente. Estudios realizados sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad del cuidado enfermero refieren que los usuarios valoran más las acciones de atención del enfermero, como la calidez, cariño, orientación, educación y escucha recibidas por parte del profesional de enfermería, en un 63% son las acciones que valoran más que su tratamiento durante el proceso hospitalario. ESSALUD (2019)

En el servicio de hospitalización los pacientes y sus familiares que llegan de visita esperan recibir una atención de calidad y sobre todo humana, que debe darse en base a: la calidad técnica, el manejo de la relación interpersonal, la dimensión humana, y del entorno. La valoración de cada uno de ellos permite evaluar la calidad de la atención brindada en un momento específico. El presente estudio de Investigación se llevó a cabo en un hospital estatal de la Ciudad de Lima en pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, donde la permanencia en el servicio es relativa, dependiendo de la complejidad de la patología, las complicaciones y algunas comorbilidades, sin embargo, la mayoría de ellos experimentan al parecer ciertas deficiencias propias del servicio tales como: falta de medicinas, limitación de horarios de visita, la indiferencia de las enfermeras a estar pendiente de las molestias como el dolor del paciente, las comidas frías, escasas de ropas de cama, la demora del enfermero en responder al llamado del paciente la satisfacción de sus múltiples necesidades y la escasas de recursos humanos y logísticos sumado a la actitud de algunas enfermeras como la impaciencia, la indolencia, la intolerancia, falta de calidez, que pueden afectar la calidad de los cuidados de las enfermeras, lo que genera reclamos de los pacientes y de sus familiares expresando “la enfermera no viene cuando llamo”, “se demora mucho y cuando reclamo se molesta”, “tengo que llamar varias veces para ser atendido”, “las enfermeras refieren que no tienen mucho tiempo”, “la ropa de cama nos cambian hace 2 días”, “la enfermera no inspira confianza”, “cuando me van a administrar un medicamento no me dicen que me están poniendo y para que” “no me informan sobre la evolución de mi enfermedad”, “no vienen a curarme la herida, “el tono de voz de las enfermera es fuerte “entre otros

La situación descrita nos motivó a realizar la presente investigación, formulando el siguiente problema de investigación

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de los Cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal?

¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión explica y clasifica en el área de Medicina General de un hospital Estatal?

¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal?

¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal?

¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal?

¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la Calidad de los Cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión explica y clasifica en el área de Medicina General de un hospital Estatal

Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal

Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal

Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal

Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

### **1.4. Justificación de la investigación**

**Justificación teórica.**

El presente trabajo de investigación se justifica teóricamente, pues se incluirá las perspectivas teóricas de las variables la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en sus diferentes dimensiones: accesibilidad, explica y clasifica, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. Las enfermeras son privilegiadas por acompañar al paciente y a su familia durante su estancia en el servicio, más allá de las experiencias científica, técnica y del cuidado físico, el rol de la enfermera se extiende a las necesidades espirituales y emocionales como un ser holístico, contribuyendo al desarrollo emocional de la familia humanizando la atención y la ejecución de los cuidados. A la vez tiene relevancia científica porque se guía de información teórica, lo que le da el criterio de investigación científica. Es factible puesto que la muestra elegida esta al acceso de la recolección de los datos necesarios para medir la variable de interés.

### **Justificación metodológica.**

La investigación se justifica metodológicamente por que contara con instrumentos de recolección de datos de las dos variables de investigación: Un instrumento tipo cuestionario sobre Calidad de Cuidado de Enfermería cuya autora fue Watson, (2005) y modificado por las autoras consta de 32 preguntas con respuestas de Siempre (S) 3 puntos, A Veces (AV) 2 puntos y Nunca (N) 1 y Un instrumento tipo cuestionario sobre satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado de enfermería (CARE-Q por sus siglas en inglés) en versión al español que podrán ser utilizados en otros ámbitos similares para futuras investigaciones, así mismo también los resultados obtenidos se pueden considerar como información valiosa para implementar estrategias y acciones en mejoría de la atención en salud.

### **Justificación practica social.**

Tiene relevancia práctica y social porque a partir de los resultados obtenidos el equipo de enfermeras podrá establecer estrategias de intervenciones para la mejora de la calidad del cuidado de enfermería, asimismo se recomendará a los profesionales de enfermería que laboran en el área de medicina general, sobre cómo mejorar la calidad en los cuidados de los pacientes de diferentes edades y sexo masculino y femenino hospitalizados a fin de lograr un nivel de satisfacción óptimo de los pacientes y la familiares durante la estancia del paciente hospitalizado. Además, la investigación se justifica prácticamente, pues se busca mejorar la calidad del cuidado de enfermería del hospital en cuestión a partir de una mejor satisfacción del paciente que incluye al adulto mayor hospitalizado en referencia a sus aspectos biológica, psicológica y sociocultural.

### **Importancia**

La investigación se considera importante, ya que de comprobarse la hipótesis de investigación beneficiará de forma directa a los pacientes hospitalizados en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima y de forma indirecta a los profesionales de enfermería de otros hospitales. La esencia de la profesión de enfermería es el cuidado, para ello se requiere de un valor tanto profesional como personal que se encuentre encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado que se da mediante la interacción del profesional de enfermería y

el usuario. Por tal motivo el presente estudio es importante para el paciente porque ayudará a disminuir las complicaciones y el tiempo de estancia en la institución de salud facilitando el alta temprana del paciente.

La satisfacción del paciente y la buena calidad de los cuidados de enfermería son indicadores importantes de los servicios de atención sanitaria en el sistema de salud. Por tal motivo, esta investigación se enfocará en determinar la satisfacción percibida por el paciente en relación a la calidad de los cuidados de enfermería con el propósito de identificar el área de insatisfacción y las fallas en la prestación de los cuidados de enfermería dentro del área de Medicina General en un hospital estatal de Lima.

Los resultados de esta investigación buscarán contribuir en la mejora de los servicios de atención sanitaria en el hospital y proveer ayuda a otros hospitales con la finalidad que mejoren la práctica de los cuidados de enfermería. Además, este estudio servirá como una referencia base para mejorar la investigación de enfermería y contribuir al conocimiento existente en el área de enfermería existente, principalmente en las áreas de la calidad de los cuidados de enfermería.

Así también, esta investigación pretende contribuir en gran medida a la educación de enfermería existente, principalmente en los métodos de enseñanza y aprendizaje que podrían estar centrados en el paciente. Finalmente, bajo este estudio se busca fortalecer y mejorar los mecanismos de capacitación al personal de enfermería para que preste un mejor servicio de calidad a los pacientes. Por lo tanto, este estudio generará conocimientos útiles y proporcionará documentación relevante para futuras referencias e investigaciones

La gestión de la calidad en salud tiene como finalidad crear conciencia y diseñar nuevas acciones para mejorar la calidad en todos los niveles de la organización, así mismo, consiste en involucrar e incentivar a todo el personal para mejorar en conjunto todo los procesos de trabajo por medio de la evaluación de resultados y el establecimiento de planes de mejora que cumplan o excedan las expectativas de las comunidades, poblaciones y personas, generando resultados de valor y creando nuevas propuestas de servicios y modelos de incentivos .

## **CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Zapata (2019) realizó un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019. La investigación es de enfoque cuantitativo, en cuanto al diseño es un estudio no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes

hospitalizados. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el CUCACE. Resultados: Se encontró que el 46% de los pacientes percibieron como “muy buena” la calidad de atención de enfermería; “completamente buena”, el 37%; “buena”, el 17%. Ningún participante se inclinó por la percepción regular y mala. Según la dimensión experiencia con los cuidados de enfermería, se encontró que el 44% de pacientes consideraron “muy buena”; y en la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería, el 45% de pacientes consideraron “muy buena”. Conclusiones: La mayoría de los pacientes hospitalizados percibieron la calidad de atención de enfermería muy buena.

Martino (2019) realizó su investigación con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia del hospital I Moche. El presente estudio de investigación es de tipo descriptivo\_ correlacional de corte transversal, la muestra estuvo constituida por 73 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital I Moche, entre los meses de octubre a diciembre 2019 que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos, para la recolección de datos se aplicó un instrumento de satisfacción del paciente y el instrumento sobre calidad del cuidado de Enfermería al Paciente, para la correlación de las variables se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado, con los siguientes resultados: El 57.53% de pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado recibido, el 42.47% insatisfechos. El 73.33% de pacientes refieren haber recibido calidad de cuidado bueno, el 32.14% calidad de cuidado deficiente. En conclusión, existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables  $p < 0,01$ .

Baca y Arteaga (2020), realizaron la presente investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo. La investigación es de tipo descriptiva, correlacional de corte transversal en una población muestral de 90 pacientes, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario sobre Calidad de Cuidado de Enfermería y otro cuestionario sobre satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE-Q por sus siglas en inglés), obteniendo como los resultados: que el 2.2% de adultos mayores su nivel de calidad de cuidado de enfermería es deficiente, 22.2 % regular, y el 75.6% bueno; en la dimensión accesibilidad el 10.0% de adultos mayores están insatisfechos, y el 90.0% de adultos mayores satisfechos. En la dimensión explica y facilita el 13.3% insatisfechos, y el 86.7% satisfechos; en la dimensión conforta y anticipa el 12.2% insatisfechos, y el 87.8% satisfechos respectivamente; en la dimensión mantiene relación de confianza el 18.9% de adultos mayores están insatisfechos, y el 81.1% satisfechos y en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 15.6% insatisfechos, y el 84.4% satisfechos. Conclusión existe relación significativa entre el nivel de calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina un valor tau c de kendall de 0.163 con probabilidad 0.034.

Segura y Suxe (2017) desarrollaron su Tesis con el objetivo de determinar la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” de Chiclayo en el año 2017. La investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 92 pacientes elegidos a través de un muestreo simple. Como instrumentos de recolección de datos se aplicó el Cuestionario de Evaluación CARE-Q (Caring Assessment Instrument), que considera 6 dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento, el procesamiento de los datos se realizó mediante el software SPSS versión 22.0 en español, obteniendo como resultados: que el 75,8% lo calificó como un nivel medio, mientras el 24,2% indica que tiene una baja satisfacción, concluyendo que la mayoría de los pacientes estudiados lo califican como nivel medio, en menor porcentaje refiere demandar que los cuidados brindados por el personal de enfermería sean mejorados.

Alvan y Quiroz (2020) realizaron su investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020. El estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional; la muestra estuvo conformada por 336 pacientes adultos de 18 a 65 años de edad. Se aplicó 2 instrumentos para la recolección de datos: una sobre Calidad del Cuidado de Enfermería, y otra sobre Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos. Resultados: Las características socio demográficas de los pacientes encuestados fueron: el 29.2% fueron adultos de edades entre 26 a 35 años, predominando las mujeres con el 18.5%, de grado de instrucción secundaria con 56.3%, de ocupación independientes con 49.1%. El 35.7% procedían de Iquitos y 78.9% tenían un tiempo de 6 a 24 horas de permanencia en el servicio de Emergencia. En cuanto a la Calidad del Cuidado de Enfermería el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% estuvieron insatisfechos. Conclusión: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos con un valor de  $P=0.000$ , una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01.

Coveñas (2019) realizó su investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de Cirugía y Medicina. Es un estudio cuantitativo de corte transversal, descriptivo, prospectivo, la muestra estuvo conformada por 55 pacientes a quienes se les aplicó el Cuestionario de Evaluación CARE-Q que evaluó la satisfacción con los cuidados de enfermería según seis dimensiones, obteniendo como resultados: que, el 25.5% de los pacientes se encuentran satisfechos, el 69.1% medianamente satisfechos, mientras que

el 5.5%, se muestra insatisfecho. En lo que respecta a las dimensiones; la accesibilidad, el 45.5% se encuentran satisfechos, 41.8% medianamente satisfechos y el 12.7% están insatisfechos, en la dimensión explica y facilita el 78.2% esta medianamente satisfecho, el 16.4% se muestra insatisfecho y el 5.5% satisfecho, en la dimensión confort, el 66.7% esta medianamente satisfecho, el 29.6% satisfecho y el 3.7% se encuentra insatisfecho, en la dimensión se anticipa, el 63.6% esta medianamente satisfecho, el 23.6% satisfecho y el 12.7% se muestra insatisfecho, en la dimensión relación de confianza el 74.5% esta medianamente satisfecho, el 14.5% satisfecho, y el 10.9% insatisfecho y en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 52.7% esta medianamente satisfecho, el 47.3% satisfecho y no se encontró insatisfacción 0%. Se concluyó que el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de Cirugía en la mayoría es de nivel alto, sin embargo, un porcentaje bajo refiere que esta insatisfecho.

Quispe (2020) realizó su investigación con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019. La investigación es de enfoque cuantitativo, el diseño metodológico es no experimental, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 52 pacientes, para la recolección de datos se aplicó el instrumento de medición el Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE). Resultados: En relación con la calidad del cuidado de enfermería predominó el nivel de atención bueno con 34% (n=18). En la dimensión experiencias predominó el nivel muy bueno con 34% (n=18). En la dimensión satisfacción predominó el nivel completamente bueno con 36%(n=19). Conclusiones: En la calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes predominó el nivel bueno. En la dimensión experiencias predominó el nivel bueno y en la dimensión satisfacción el nivel completamente bueno.

Ruiz et.al (2020) realizaron una investigación con el objetivo de identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. El estudio fue descriptivo, transversal, en una muestra compuesta por 90 pacientes mayores de 18 años identificados a través de un muestreo por conveniencia, se les aplicó el instrumento SERVQHOS-E, Alpha de Cronbach de .87, obteniendo como resultado: que, en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%). Conclusiones: Más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería

Borré y Vega (2014), Colombia. Desarrollaron un estudio con el objetivo de identificar la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. El tipo de estudio es descriptivo, de corte transversal de diseño correlacional, teniendo como muestra a 158 pacientes. Su técnica de

recolección de datos fue una encuesta y su instrumento el cuestionario de SERVQHOS-E. Obtuvo un resultado favorable sobre la calidad de atención, el 78% de pacientes evidenció niveles altos de calidad percibida de la Atención de Enfermería. En conclusión, el presente estudio demuestra que la calidad de los cuidados de enfermería no es del todo desfavorable, lo que conllevaría a que la imagen del personal de enfermería no se vea tan afectada.

Sanz (2018) en Ecuador, realizó su investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes relacionado con el cuidado enfermero en la unidad de recuperación en el post operatorio inmediato, el estudio es de tipo descriptivo, transversal, la población estuvo constituida por 348 pacientes que recibieron atención en la unidad de recuperación, se empleó como instrumento para la recopilación de datos el cuestionario CARE-Q. Entre los resultados obtenidos se tiene que el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos; en la categoría de explica y facilita que mide variables especialmente de la información que al paciente se le debe proporcionar sobre el procedimiento, o tratamientos, el 51.49% de los usuarios refieren el cuidado como bueno; en la categoría Conforta, el 24,51% de los pacientes refirieron que la enfermera nunca se acerca a ellos, así como, el 26,48% dijeron que la enfermera no se relaciona con los familiares para explicar su situación de salud. Se concluye que las enfermeras de la unidad de recuperación deben reforzar las actividades propias de enfermería como son la relación, apoyo emocional y ofrecer un cuidado integral que contribuya a satisfacer al paciente mejorando la calidad del cuidado de enfermería.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Cuidado de Enfermería**

El cuidado de enfermería ha sido definido por muchos teorizadores y filósofos, pero se podría decir que la primera gran teórica, ejemplo y mito de la enfermería es Florence Nightingale, quien delineó los primeros conceptos de la profesión y reveló caminos de la investigación científica enfatizando la observación sistemática como instrumento para la implementación del cuidado. Sin embargo, el conocimiento teórico del cuidar empezó en enfermería en la década de los 50 con Madeleine Leininger, quien defendió la concepción de que el cuidado es una necesidad humana esencial, y el cuidar como la

esencia de enfermería, además es un modo de lograr salud, bienestar y la conservación de las culturas y de la civilización que se sustenta en una relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza como objeto. Alacoque, et.al (200).

Cuidar implica el deseo de dar cuidado, y de llevar a cabo acciones de cuidado. Las acciones de cuidar pueden ser observaciones positivas, de soporte, comunicación, o de intervenciones físicas de la enfermera. Cuidar es dedicarse a un fin, a la protección, a la mejoría y la preservación de la dignidad del otro. En el cuidado humano, la relación entre curar y cuidar está invertida: su énfasis está, más bien, en la idea de que el cuidado potencializa los resultados de la autocuración y, por lo tanto, cuidar puede ser un medio para curar. Entonces, se puede decir que el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto–sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales Duque (2010).

Henderson: “clarifica la función de cuidar en enfermería como: ayudar al individuo, sano o enfermo, en la ejecución de las actividades que contribuyen a conservar la salud o a su recuperación (o a proporcionar una muerte apacible y tranquila), que sin duda llevaría a cabo el solo si dispusiera de la fuerza necesaria y de los indispensables conocimientos, debiendo desempeñar esta función de tal manera que le ayude además a lograr absoluta independencia cuanto antes”. Por otro lado, el cuidar es una actividad humana que se caracteriza como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad. En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él. Henderson (1955)

Según Watson, define el cuidado como un proceso interpersonal que involucra la preocupación y el deseo de ayudar a la otra persona a lograr el bienestar mental, físico, sociocultural y espiritual". Adopta conceptos como el amor incondicional, aspecto esencial para la supervivencia y desarrollo de la humanidad.

El brindar cuidados es, por tanto, el trabajo profesional destinado a la satisfacción de necesidades humanas en el ámbito de la salud de un individuo, comunidad o población, como también integrativo y holístico, porque abarca los diferentes estratos de necesidades. “El reconocimiento de fuerzas fenomenológicas y existenciales”. Este factor de cuidado es el método para lograr trabajar en la satisfacción de ellas: la fenomenología, concepto que Watson define: “se refiere al énfasis en la comprensión de las personas de cómo las cosas aparecen ante ellos.

### **2.2.2. Calidad**

Calidad significa cumplir con las expectativas del usuario, es el hecho de proporcionarle

satisfactores adecuados a sus necesidades, con una filosofía básica de administración, una nueva forma de trabajar donde prevalece el respeto, la confianza y trabajo en equipo. Se considera también calidad al conjunto de características de un producto proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario de dichos servicios. También la calidad se refiere a las características del producto que satisfacen las necesidades del consumidor, comprendiendo que este grado de satisfacción del producto se encuentra en relación con las exigencias del consumidor. Escobar (2018)

Además de la interacción del binomio enfermera paciente, se considera que la calidad en la atención debe ser reflejo del perfeccionamiento en los procesos de implementación de cuidados, situación que en múltiples ocasiones no se refleja, a pesar de la existencia y disponibilidad de los avances tecnológicos y el fácil acceso a la información, derivado del fenómeno de globalización que se vive actualmente, permitiendo la adquisición y fortalecimiento de conocimientos, así como el desarrollo de habilidades para el profesional de enfermería, a pesar de todos estos cambios sustanciales, continúan ocurriendo eventos adversos, que coadyuvan en ocasiones a elevar las tasas de morbilidad, costos, días de estancia hospitalaria y complicaciones patológicas, impactando significativamente en el paciente, familia y sociedad. Febre (2018)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad como “La satisfacción de las necesidades del usuario, con soluciones adecuadas”, de este modo hace referencia que ello logra la satisfacción en el usuario. Asimismo, la Organización Mundial de Salud (OMS) define la calidad de asistencia sanitaria como la tarea de “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios, diagnósticos y tratamientos adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores, conocimientos del paciente y del servicio médico; con la finalidad de lograr el mejor resultado y con el mínimo riesgo de efectos adversos hacia el paciente, lo cual se verá reflejado en la satisfacción que exprese el paciente durante el proceso”

El principal exponente de calidad en salud es Donabedian, debido a que transformó el pensamiento sobre los sistemas de salud, y quien introdujo los conceptos de estructura, proceso y resultado que constituyen hoy en día la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención a la salud. De esta manera, define la calidad como “el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención” logrando con ello alcanzar los objetivos para los que fue creado. Ramírez (2013).

La calidad de cuidado consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de

calidad de cuidado es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios (Suñol, 2013).

### **2.2.3. Calidad del Cuidado de Enfermería**

La calidad en el cuidado de enfermería implica diversos componentes como la naturaleza de los cuidados, la razón para proporcionarlos, el objetivo que se propone y los medios físicos, financieros, tecnológicos y humanos necesarios. Garantizar la calidad exige de los profesionales una reflexión permanente sobre los valores, conocimientos, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno. Sin duda, tal reflexión estimula las acciones y orientan el ejercicio profesional hacia la búsqueda del mejoramiento continuo, como condición para el diseño y ejecución de estrategias que privilegien cuidar con calidad y comprender sus dimensiones: ética, técnica, interpersonal y de percepción. Orrego (2001).

Los cuidados de enfermería con calidad se deben caracterizar por tener una dimensión holística (biológico, psicológico, social, cultural y espiritual), sustentado por el conocimiento científico y definido mediante los procesos de interacción (relación interpersonal terapéutica, mediante la educación a la persona, familia o grupo, y el consejo) y la transición (apoyo a los cambios de la persona debidos al desarrollo, crecimiento, enfermedad, o a cualquier otra situación que genere un cambio por el proceso de interacción con el entorno). Desde este contexto la calidad de los cuidados es el grado de adecuación de un determinado bien o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas. Orrego (2001).

La garantía de calidad de los cuidados de enfermería es el proceso de establecer un grado indicativo de calidad en el cuidado de enfermería en relación con las actividades y la puesta en práctica de estrategias que garanticen que los usuarios reciban el nivel de cuidados convenidos. La búsqueda de la calidad del cuidado es una oportunidad para redescubrir la identidad profesional, elemento que nos permite brindar al usuario el bienestar que necesita a través de la interrelación que se establece con él y su familia, y cuyo resultado es medido por el grado de satisfacción que los usuarios refieren. La evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado, y en la percepción de satisfacción del usuario. Febre (2018).

La calidad del cuidado es la principal preocupación de los profesionales de enfermería y es hacia donde están dirigida todas las acciones con el propósito de lograr el mejoramiento en el cuidado proporcionado a los usuarios. Como se sabe el cuidado es la base fundamental de la labor del profesional de enfermería, por lo tanto, su planeación debe ser individualizada y orientada a mejorar en forma

satisfactoria las necesidades de quien demande sus servicios. El cuidado de enfermería permite establecer una relación enfermero(a)-paciente en la que se favorece el crecimiento mutuo, partiendo del respeto hacia las creencias y costumbres del sujeto del cuidado y trascendiendo del plano personal hacia el plano espiritual (Aragón 2015).

La práctica de medir la satisfacción del usuario, con relación al cuidado que reciben del profesional de enfermería, se ha convertido en un medio de valoración de los servicios de salud. Por ello esta verificación debe ser válida y confiable para que a partir de ellos se pueda emprender acciones de fortalecimiento de la intervención y optimizar los resultados esperados. Capetillo (2010)

#### **2.2.4. Satisfacción del Usuario**

La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros. Los componentes más importantes de este proceso incluyen: condiciones revisadas de participación, un instrumento de evaluación estándar y medidas de resultados centrados en el paciente que sean válidos, confiables y con expectativas de desempeño apoyados en los resultados que a su vez van a estimular la calidad del cuidado. Martin (2014)

Sin embargo, la Real Academia Española define a la satisfacción como: "El sentimiento de bienestar el cual se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad ", ya que esto responde a una queja o duda por el paciente. Real Academia (2018); Satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, que responde a sus necesidades y expectativas. Puesto que La satisfacción del paciente está influenciada por las características específicas del producto o servicio. También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del paciente. De los Ríos (2016).

La satisfacción del paciente está relacionada por la apreciación que tenga sobre el cuidado de enfermería. El cuidado de enfermería debe ser hacia la persona como ser humano que sufre, siente, piensa y necesita menos de medicamentos y más comprensión y amor. Que tiene sueños, deseos, angustias y que cada enfermo vive esta experiencia muy distinta por sus creencias, cultura y su mundo cotidiano. Arniciñegas (2018)

la satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios

subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado. MINSA (2011)

Existen tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial; primero, hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, y en tercer lugar la opinión del usuario que puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer. El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario en la institución de salud. La sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermar, prolongando la vida y estimulando el mejoramiento de la población Vera (2019)

### **2.2.5. Satisfacción Evaluada Desde la Percepción del Usuario**

La percepción, “es el resultado de la capacidad del individuo de sintetizar las experiencias del pasado y las señales sensoriales presentes”. Como dimensión de la calidad es la experiencia advertida y expresada por el usuario y que, en la mayoría de los casos, no tiene ninguna relación con los aspectos científicos y técnicos, sino con las necesidades de afecto, comprensión, protección, bienestar, ocio e información. La percepción es una dimensión determinada por el contexto socio-cultural, los hábitos y las costumbres; además del ambiente físico donde se brinda el cuidado Potter (2018)

La percepción de los servicios de salud por parte de los usuarios se evidencia en la importancia de los siguientes factores: tiempo de espera, costo o modalidades de pago, trato recibido por el personal de salud, limpieza del área, nivel de comunicación entre personal de salud y el usuario, accesibilidad a los servicios de salud, comprensión de los problemas personales, confiabilidad de las instituciones, competencia técnica y seguimiento por parte de los médicos entre otros Valls (2019)

### **2.2.6. Satisfacción del Usuario Frente al Cuidado de Enfermería**

La mayoría de los autores considera la satisfacción del usuario como un buen punto de partida en el análisis de la calidad. Las quejas y los requerimientos de los usuarios permiten que los proveedores

de los servicios definan los estándares de calidad adecuados para cada servicio a fin de implementar los cambios necesarios. Álvarez (2018).

En salud como en enfermería todo servicio tiene dos maneras como se puede percibir su nivel de calidad: en primera instancia se debe observar la calidad técnica y en segunda la calidad funcional. La primera está referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables que se desarrollan acordes con lo estrictamente científico. La calidad funcional es conocida como la manera de brindar el servicio y también como la persona percibe que es atendida. Cuantificar el nivel de calidad percibido por un paciente al entrar en los marcos de la subjetividad es más difícil, salvo que se encuentren caminos para ello; el nivel de calidad del cuidado es la diferencia entre el cuidado percibido y la expectativa del usuario, en este sentido la forma como perciba la persona está condicionada por necesidades personales, experiencias anteriores, rol autopercebido del cuidado brindado y factores situacionales que, de una u otra forma, influyen en la manera como el paciente expresará las características del cuidado brindado. Mesa (2017).

El cuidado de enfermería debe ofrecer un marco de garantía de calidad que lo haga competitivo, que satisfaga las necesidades de los usuarios y al mismo tiempo del personal de enfermería que trabaja en la unidad asistencial para que se sienta satisfecho de su labor. Ahora el usuario se ha convertido en el principal centro e impulso para elevar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial Távara (2019).

El objetivo del análisis de la satisfacción será, pues, facilitar información a los profesionales, a los gestores y administradores del sistema sanitario sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial.

### **2.2.7. Medición de La Satisfacción de la Calidad del Cuidado**

El cuestionario Care-Q creado por Patricia Larson & Ferketich (1981) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, define el cuidado como acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad (El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán, contiene 46 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga

de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 subescalas de comportamiento: accesible; explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. Según estas subescalas el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además debe estar atento a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente Sepúlveda (2021).

**Accesibilidad:** Contiene 6 ítems que hacen alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo; consisten en evaluar aspectos de relación de la enfermera con el paciente para ofrecer cuidados de manera oportuna y que se prevean complicaciones.

**Explica y Facilita:** Contiene 6 ítems y se refieren a los cuidados que brinda el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación. Está relacionada con las actividades de educación al paciente en cuanto a la enfermedad, su tratamiento y rehabilitación, además de si estas actividades son comprensibles o no por el mismo. La orientación que reciba el paciente establece un vínculo con el ambiente, personal de salud, horarios etc.; al que es capaz de reconocer para solicitar cualquier aspecto que considere necesario para su atención. El encontrarse informado puede contribuir al proceso de adaptación, aceptación y colaboración del paciente.

**Conforta:** Contiene 9 ítems que se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar y se sienta incentivado para el afrontamiento del proceso que implica la enfermedad. Sensación agradable o desagradable que sienta el ser humano le impide concentrarse en lo que tiene que hacer; la mejor sensación global durante la actividad es la de no sentir nada, sino indiferencia frente al ambiente: esa situación sería el confort, para realizar una actividad el ser humano debe ignorar el ambiente. El paciente que se encuentra en un servicio de medicina espera una atención adecuada y comodidad y confort para la recuperación de su salud, la enfermera por la gran demanda y múltiples tareas que tiene que realizar no brinda con calidad el cuidado de enfermería al paciente en el desarrollo de sus necesidades.

**Se Anticipa:** Contiene 11 ítems donde se evalúan los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones. Hacen

referencia a si los profesionales de enfermería ejecutan la debida planeación de actividades terapéuticas teniendo en cuenta las necesidades individualizadas de cada paciente y así prevenir complicaciones. Explicándole los procedimientos a realizar, elaborando un plan de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y las estrategias de mejoras. El paciente que es atendido en un servicio de medicina tiene una demanda mayor dada las condiciones a las que puede estar sometido por el estado de salud que es atendido, aspecto que la enfermera debe de considerar para estar pendiente de su estado a poden adelantarse a cualquier incidente que afecte su salud.

**Mantiene Relación de Confianza:** Contiene 10 ítems y son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en favor de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario. Es el establecimiento, por parte de los enfermeros, de una relación asertiva y empática con los pacientes, está relacionado con la cercanía y cuidados directos, haciéndolos sentir importantes para el proceso de atención de enfermería. El paciente que acude al servicio de medicina no tiene la seguridad, confianza; se siente temeroso, intranquilo, etc. por su estado de salud, la enfermera tiene que favorecer un ambiente seguro, tranquilo y dar confianza estableciendo una relación enferma – paciente, hacer partícipe al entorno familiar promoviendo los cambios comportamentales que garantice la recuperación del paciente mediante la relación de confianza enfermera – paciente – familia mejoran la vida y la realización de las necesidades de satisfacción del paciente que contribuya a su salud

**Monitorea y Hace Seguimiento:** Contiene 8 ítems y se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo; permiten establecer el soporte que el enfermero(a) proporciona a los cuidados a través del conocimiento científico y la aplicación del proceso de atención de enfermería.

### **2.3. Marco conceptual**

**Cuidado de Enfermería:** Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera a la paciente para satisfacer sus necesidades. Es la esencia del cuidado enfermero, que requiere de un conjunto de conocimientos, habilidades y actitud para asistir al paciente luego de valorarlo adecuadamente con juicio clínico, orientado a encontrar los resultados

esperados, los mismos que pueden tener una naturaleza de intervención directa o indirecta. (Consejo Internacional de Enfermería, 2009).

**Cuidado Humano:** Determina en gran medida el tipo de cuidado que reciba el paciente y en que se basa su importancia “la comprensión del paciente es clave para una buena atención y para comprender es necesario conocer. El conocer más al paciente, implica su consideración como individuo, miembro de la familia y como parte de una sociedad del cual no se puede aislar, implica también saber que como ser humano tiene necesidades comunes a él. Se basa en el principio fundamental de enfermería que dice: “respetar la individualidad del paciente”, por ello la enfermera debe saludarlo, llamarlo por su nombre, tratarlo con respeto y consideración, brindar un trato amable, mantener una buena comunicación con la madre Puch,et.al, (2016)

**Cuidado Oportuno:** Es el cuidado que enfermería proporciona al paciente en el momento más beneficioso o necesario, es decir cada vez que el paciente lo requiera y de acuerdo a sus necesidades; implica una observación minuciosa de signos y síntomas, una clara conciencia del dinamismo del diagnóstico de enfermería y una rápida toma de decisiones; todo ello como producto de una adecuada integración de los conocimientos basados en el método científico. Puch,et.al, (2016)

**Cuidado Continuo:** La característica de continuidad no solo en lo referente a tiempo, sino también espacio, continuidad implica que la atención que se brinda al paciente sea durante las 24 horas del día mientras está en el servicio, debe ser perseverante y sin interrupción y siempre debe responder a los objetivos del plan de atención. Es el grado en el cual el cuidado al paciente se coordinará entre los miembros del equipo de enfermería, para garantizar que la atención sea continua e ininterrumpida, si la situación de salud del paciente lo requiere. Puch,et.al, (2016)

**Cuidado Seguro:** Como su nombre lo indica, los cuidados de enfermería que se brindan al individuo son seguros, cuando están libres de riesgo y estos riesgos no solo deben estar referidos a daños físicos, sino también a daños psicológicos, sociales o morales. Según Maslow “el hombre necesita un ambiente estable en el cual se sienta protegido contra las amenazas de peligro y privaciones”, también se considera el confort físico y psicológico. Puch,et.al, (2016)

**Calidad.** Es la percepción subjetiva de los productos, servicios y procesos que respetan meticulosamente su desarrollo, como un valor agregado a lo ordinario, en la actualidad se constituye como un indicador valorativo cuantitativa y cualitativamente. Otros entienden como la capacidad de optimizar los recursos existentes para lograr metas personales e institucionales.

### **Calidad Del Cuidado**

Proceso mediante el cual el profesional de enfermería promueve, facilita y garantiza condiciones de ayuda eficiente, en términos de oportunidad y uso adecuado de los recursos que produzcan un impacto y aceptación del usuario hospitalizado post operado (Watson, 2001)

**Calidad de los Cuidados de Enfermería.** Es un concepto que puede tener diferentes significados en función de la cultura, de si se trata de un nivel individual o social, de qué aspecto estamos analizando; proceso, estructura o resultado, de si el término es definido por los pacientes, los familiares, el personal sanitario, los administradores o los políticos, y del momento en que se define.

**Nivel de Satisfacción.** La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional que incluye las ofertas de atención, las interacciones entre los pacientes y el Profesional de Enfermería, la continuidad del servicio sanitario y la competencia y capacidad de comunicación del personal de salud. La satisfacción del paciente se considera un resultado de los servicios de enfermería y se utiliza habitualmente como indicador de la calidad de la asistencia. Es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención.

**Enfermería:** Cabe considerar que, la ANA "American Nurses Association", define enfermería como: "Una profesión de ayuda que como tal proporciona servicios que contribuyen a la salud de las personas y la resalta como una profesión independiente". Es por eso, que enfermería posee una importancia vital para las personas enfermas que no puede realizar por sí mismo sus propios cuidados. Por otro lado, Potter P, define a enfermería como "Un arte y una ciencia que incluye muchas actividades, conceptos y habilidades relacionadas con ciencias sociales básicas, ciencias físicas, ética, cuestiones contemporáneas y otras áreas".

**Profesionales de Enfermería:** Es un(a) enfermero o enfermera con un título universitario para el ejercicio de la enfermería superior, lo cual corresponde cumplimiento de un conjunto de normas definidas por organizaciones no gubernamentales como la certificación, es decir, la certificación para una especialidad médica para ofrecer una amplia gama de servicios de atención en salud.

**Necesidades básicas.** Se entiende como la carencia de algunos elementos indispensables o sustanciales para mantenerse con vida, entre ellos se puede nominar la necesidad de respirar, ingerir alimento, agua, eliminar, moverse, dormir, etc., los mismos que cuando las personas están enfermas pueden afectarse, en ello la participación de la enfermera es vital.

**Percepción personal.** Se entiende como la capacidad de poder reconocer cualquier objeto o situación que está presente en el entorno de la persona utilizando los sentidos de la vista, olfato, tacto, gusto y oído, lo que permite realizar un procesamiento mental y su apreciación a priori, que para ser válido necesitan ser contrastados. (De Los Ríos, 2017)

**Expectativa**, Es una posibilidad subjetiva de una propuesta de lo que puede ocurrir en un futuro inmediato o mediato, según su propia proyección personal en función a una experiencia previa o por experiencia de otras personas, también se entiende como un sueño de un futuro ideal, su incumplimiento puede generar desilusión, sentimientos de frustración. (INEI, 2018)

**Estancia hospitalaria**. Son los días de permanencia del paciente en un servicio hospitalario para su recuperación luego del proceso de deterioro de su salud, en la actualidad se constituye como un indicador de eficiencia del servicio, durante su internamiento el paciente se rige por las normas de la institución, el personal a su cargo estará al servicio de los usuarios, tienen una naturaleza de ambiente terapéutico, quien es el responsable de su permanencia es el facultativo Médico. (MINSAs, 2018)

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado por los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión explica y clasifica en el área de Medicina General de un hospital Estatal

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

## 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES E INDICADORES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Resultados
Independiente  Calidad del Cuidado de enfermería	Calidad es el conjunto de características de un servicio que influye en su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario y el cuidado de enfermería es un proceso de interacción sujeto–sujeto dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud mediante la realización de sus necesidades humanas fundamentales (Chaliffour, 2014).	Calidad del cuidado de enfermería significa cumplir con las expectativas del usuario, al proporcionarles los cuidados de manera integral y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios	Características del cuidado de enfermería	Humano  Oportuno  Continuo  Seguro	Ordinal	Niveles de calidad:  Buena 65-96  Regular 33-64  Deficiente 0 - 32
Satisfacción del paciente	Satisfacción del paciente, es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar	La satisfacción del usuario en esta investigación es considerada como la medida	Accesibilidad  Explica y facilita	Frecuencia con lo que ocurre:  Nunca	Nominal	Niveles de satisfacción

	<p>sus necesidades y expectativas cuando se le brinda un servicio. (Larson, 1993), como tal es un proceso de evaluación continua del cuidado, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente que van a estimular la calidad del cuidado (OPS/OMS, 2015).</p>	<p>en que los cuidados de enfermería y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario al cubrir sus carencias percibidas, es decir los cuidados cumplen cada una de sus demandas y expectativas en el grado más elevado, se completa el nivel más alto de satisfacción del mismo y por tanto se atribuye que la calidad de dicho servicio es óptima</p>	<p>Conforta  Se anticipa  Mantiene relación de confianza  Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>A veces  Casi siempre  Siempre</p>		<p>Insatisfecho menos de 46 puntos  Poco satisfecho = 46 a 91 puntos  Satisfecho = 92 - 184 puntos</p>
--	--	---	--	---	--	--

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y nivel de investigación

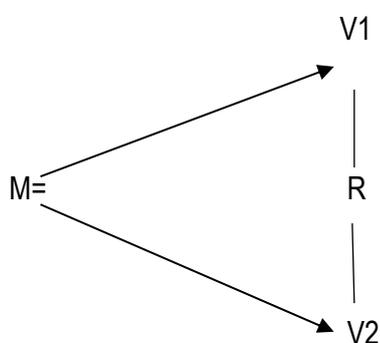
La presente investigación es de enfoque cuantitativo. La presente investigación es de enfoque cuantitativo por que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables en estudio a través de la estadística y se presentaran patrones y características del comportamiento de dichas variables y de nivel básico porque busca la obtención de conocimientos a través de la observación de las características de las variables tal como se presentan en la realidad, si hacer ninguna manipulación de las variables.

El tipo de estudio es descriptivo, correlacional, de corte transversal. Es descriptivo porque se describió las características de los cuidados de Enfermería y la satisfacción de los pacientes con la calidad dl cuidado que brindan las Enfermeras del área de medicina de un Hospital Estatal de Lima, es correlacional por que se establecerá la relación que existe entre ambas variables. Es de corte trasversal por que el registro de datos se realizó en un solo periodo de tiempo y lugar determinado.

### 3.2. Descripción del método y diseño

En el desarrollo de la presente investigación se recurrió al Método Hipotético-Deductivo, En el método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales), a partir de la verdad o falsedad se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente. (Hernández Y Mendoza, 2018)

El diseño que se utilizo es el correlacional por que se relacionó las variables de investigación, en tal sentido la investigación respondió al siguiente Esquema:



Donde

M = Pacientes del área de Medicina de un Hospital Estatal

V1 = Nivel de Calidad de Cuidados de Enfermería

V2 = Tipo de satisfacción con la calidad del cuidado de profesionales de Enfermería

R = Relación entre variables

### 3.3. Población y muestra

**Población:** La población estuvo constituida por 180 pacientes hospitalizados en el área de medicina de un hospital estatal en el mes de octubre de 2021

**Muestra:** La muestra estuvo constituida por 60 pacientes que equivale al 30% de la población.

**Muestreo:** A los integrantes de la muestra se seleccionó mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia en base a los criterios de inclusión y exclusión que son los siguientes:

#### **Criterios de Inclusión:**

- Pacientes que estuvieron hospitalizados por lo menos durante una semana.
- Pacientes de ambos sexos mayores de 18 años y menores de 70 años de edad
- Pacientes que acepten voluntariamente participar en la investigación mediante la firma de un consentimiento informado.
- Pacientes que sepan leer y escribir.
- Pacientes que están saliendo de alta

#### **Criterios de Exclusión:**

- Pacientes que no aceptan voluntariamente a participar en la investigación.
- Pacientes de ambos sexos menores de 18 años o mayores de 70 años de edad.
- Pacientes que continúan hospitalizados.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada es la encuesta que se ha utilizado para establecer las estrategias de recojo de datos como a autorización para la aplicación de los instrumentos y las coordinaciones para establecer las condiciones como días, horas y lugar para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

Para la recolección de los datos se ha aplicado dos instrumentos. A. Un instrumento tipo cuestionario sobre Calidad de Cuidado de Enfermería cuya autora fue Watson, (2005) y modificado por las autoras consta de 32 preguntas con respuestas de SIEMPRE (S) 3 puntos, A VECES (AV) 2 puntos y NUNCA (N) 1 punto categorizando la variable por niveles de la siguiente manera: Buena Calidad de Cuidado de

Enfermería: de 64 puntos a 96, Regular Calidad de Cuidado de Enfermería: de 63 puntos a 32 y Deficiente Calidad de cuidado de Enfermería: menos de 32 puntos, y sometidos a juicio de expertos para su validación.

B. Un instrumento tipo cuestionario sobre satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE-Q por sus siglas en inglés) en versión al español. El cuestionario fue creado por Larson (1993) consta de 46 preguntas divididas en dimensiones del comportamiento de la enfermera: accesible; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza; monitorea y hace seguimiento, donde cada ítem tiene el siguiente puntaje dependiendo de la respuesta del paciente. Siempre =3, Casi Siempre =2, Nunca =1 categorizando la variable como sigue: Insatisfecho menor de 46 puntos, Poco satisfecho de 46 a 92 puntos y Satisfecho de 93 a 138 puntos.

Para la aplicación de los instrumentos la autorización fue solicitada en forma virtual al Medico Jefe del área de medicina del Hospital Loayza por una de las tesisistas en su condición de trabajadora de dicha área, lo que fue aceptado de la misma manera debido a la no atención directa por la emergencia sanitaria, a quien se le explico que no se va a aplicar los instrumentos de recolección de datos a los pacientes que se encuentran hospitalizados, sino a aquellos que están saliendo de alta. De esta manera se abordo a los pacientes en forma sistemática a medida que fueron dados de alta, hasta completar la cantidad requerida.

### **3.5. Técnica de Procesamiento, Presentación y Análisis de datos**

Una vez recogidos los datos se procedió a la codificación de cada uno de los instrumentos y se elaboró la base de datos de cada variable de investigación, que fue elaborada en el programa Excel para luego ser trasladada al paquete estadístico SPSS 25.0 para su posterior procesamiento, en el cual se dividió por dimensiones y variables arrojando ya los resultados que fueron presentados en tablas y figuras estadísticas para el análisis e interpretación de los resultados obtenidos del procesamiento de los datos.

Respecto a la prueba de hipótesis, se hizo uso del estadístico de Rho de Spearman, siendo un análisis no paramétrico, que sirvió para comprobar estadísticamente las hipótesis planteadas, y logrando su respectiva interpretación.

### **Consideraciones Éticas en Investigaciones en Ciencias de la Salud**

Considerando que en la presente investigación participan seres humanos, se ha considerado pertinente aplicar los principios bioéticos siguientes:

**Beneficencia:** Según este principio lo que se busca es aportar o beneficiar en la muestra elegida donde la problemática se desarrolló, así como a realidades similares que tomen como modelo dicha investigación. Asimismo, la investigación no pretende ni perjudicar a la muestra de estudio ni a la institución donde se presentan los hechos.

**Respeto a la dignidad humana:** en este principio se menciona que todas las personas tienen la voluntad de elegir sus acciones y comportamiento, y como investigadores se debe respetar ello, es por lo cual en el presente estudio se respetó la decisión de participar o no de la muestra, asimismo se les informó sobre los objetivos de la investigación, con lo cual se pudo obtener su participación a través del consentimiento informado.

**Justicia:** En este principio se refiere que todos deben ser tratados con respecto en la misma medida sin ningún tipo de discriminación, lo que se practicó en el estudio donde se trató por igual a todos los participantes además de asegurar que la información brindada será anónima y los resultados se presentan de manera general y no particular.

#### 4.1. Presentación de resultados

Tabla 1

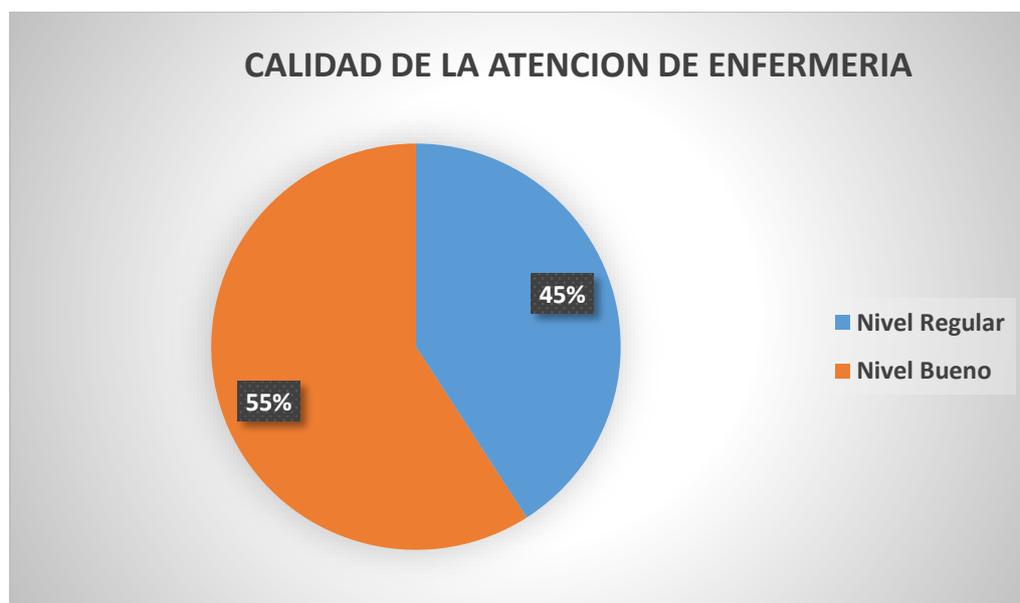
***Nivel de Calidad de los cuidados de Enfermería en el Servicio de Medicina de un Hospital Estatal de Lima 2021***

CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA		
NIVELES DE CALIDAD	N	%
Nivel Deficiente	0	0
Nivel Regular	27	45.0%
Nivel Bueno	33	55.0%
Total	60	100

*Fuente: Cuestionario aplicado a pacientes del servicio de Medicina*

Figura 1

***Nivel de Calidad de la Atención de Enfermería en el Servicio de Medicina de un Hospital Estatal de Lima 2021***



En la tabla 1 y Figura 1 sobre calidad de los cuidados de enfermería se observa que el 55% de los pacientes refieren que los cuidados de enfermería tienen nivel bueno de calidad, mientras que el 45%

refieren que es de nivel de calidad regular y ninguno de nivel deficiente, lo que indica que la mayoría de los pacientes en estudio tienen la percepción de que la calidad de los cuidados de enfermería es buena.

**Tabla 2**

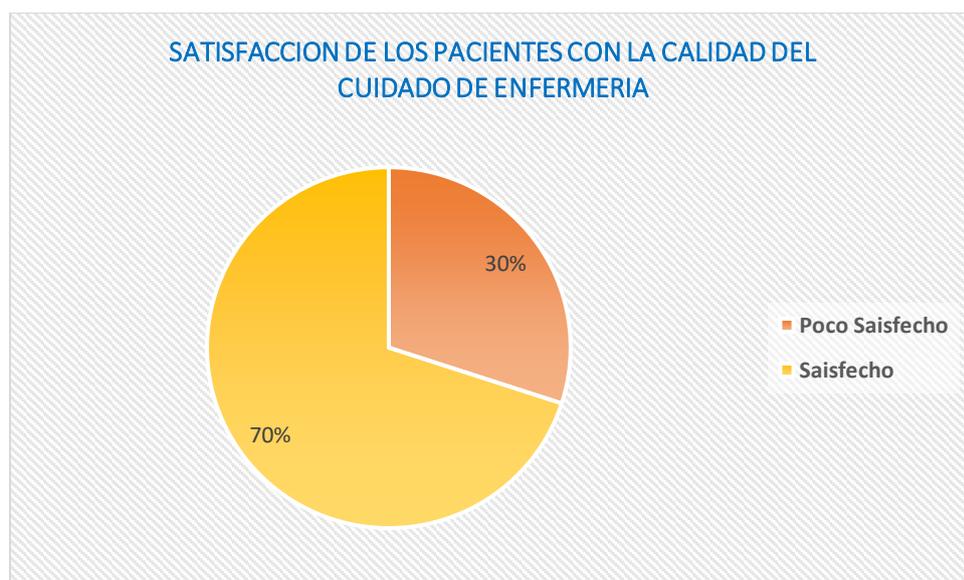
***Nivel de Satisfacción de los Pacientes con la Calidad de los Cuidados de Enfermería en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***

<b>SATISFACCION CON CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERIA</b>		
<b>NIVELES DE SATISFACCION</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Insatisfecho	0	0
Poco Satisfecho	18	30%
Satisfecho	42	70%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de medicina*

**Figura 2**

***Nivel de Satisfacción de los Pacientes con la Calidad de los Cuidados de Enfermería en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***



Los resultados de la tabla 2 y Figura 2 referente al nivel de satisfacción de los pacientes del área de medicina de un hospital Estatal de Lima con la calidad de los cuidados de enfermería el 70% están

satisfechos, el 30% poco satisfechos y ninguno insatisfecho, lo que refleja que la mayoría de los pacientes en estudio están satisfechos con la calidad de los cuidados de enfermería.

**Tabla 3**

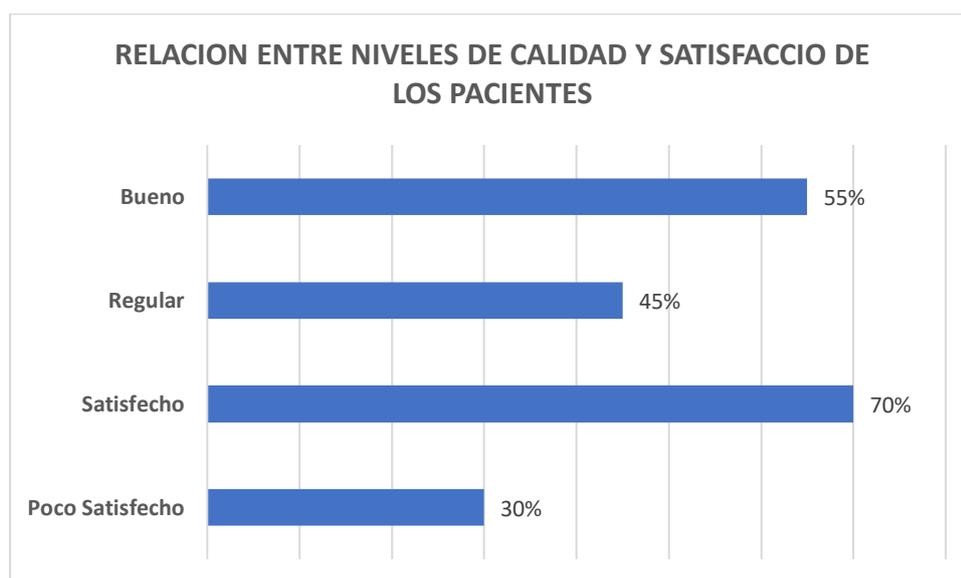
***Relación de la Satisfacción con la Calidad de los Cuidados de los profesionales de Enfermería por los Pacientes y la Calidad de los Cuidados de Enfermería el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***

NIVELES DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES CON LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS	CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA					
	Regular		Buena		Total	
Poco Satisfecho	8	13.3	10	16.7	18	30%
Satisfecho	19	32.0	23	38.0	42	70%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>45%</b>	<b>33</b>	<b>55%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de medicina*

**Figura 3**

***Relación de la Satisfacción con la Calidad de los Cuidados de los profesionales de Enfermería por los Pacientes y la Calidad de los Cuidados de Enfermería el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***



Los resultados de la Tabla 3 y Figura 3 sobre la relación entre los niveles de satisfacción con la calidad de los cuidados de los profesionales de Enfermería y la calidad de los cuidados de Enfermería en el

Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima evidencia que del 70% de los pacientes satisfechos con la calidad de los cuidados de los profesionales de Enfermería el 38% perciben que los cuidados de enfermería son de buena calidad en contraste con el 32% que refieren que la calidad es regular, del 30% poco satisfechos el 13.3% refieren que es de calidad regular y el 36.7% de calidad buena, lo que refleja que la mayoría de los pacientes satisfechos también refieren que la calidad de los cuidados es de buena calidad.

**Tabla 4**

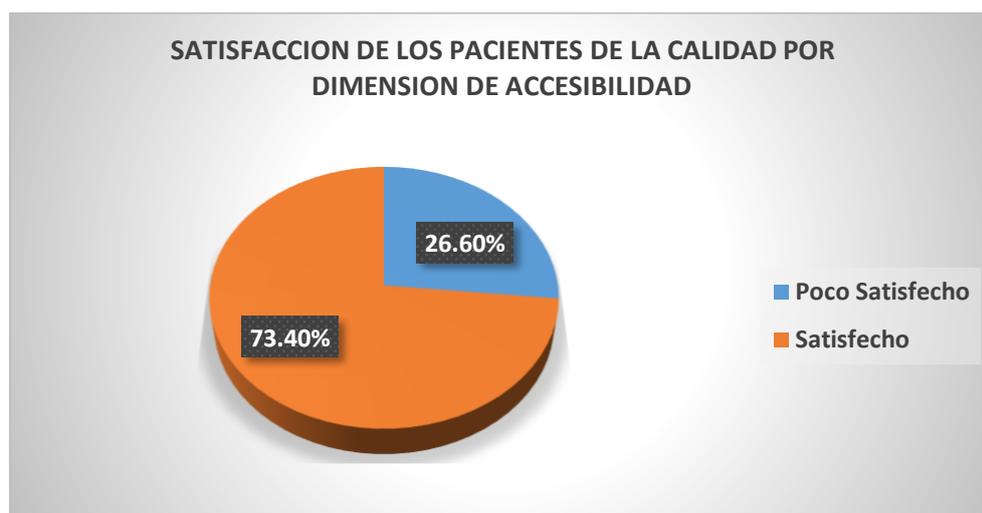
***Nivel de Satisfacción con Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Accesibilidad por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***

SATISFACCION CON CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA		
SATISFACCION POR DIMENSION	N	%
<b>ACCESIBILIDAD</b>		
Poco Satisfecho	16	26.6%
Satisfecho	44	73.4%
Total	60	100

***Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de medicina***

**Figura 4**

***Nivel de Satisfacción con Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Accesibilidad por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***



Los resultados de la Tabla 4 y Figura 4 reflejan que el 73.4% de pacientes en estudio está satisfecho y el 26.6% está poco satisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería, en la

dimensión accesibilidad evidenciando que la mayoría de los pacientes están satisfecho y ninguno refiere estar insatisfecho, lo que significa que han podido acceder con facilidad y en forma oportuna a los diferentes servicios que han necesitado

**Tabla 5**

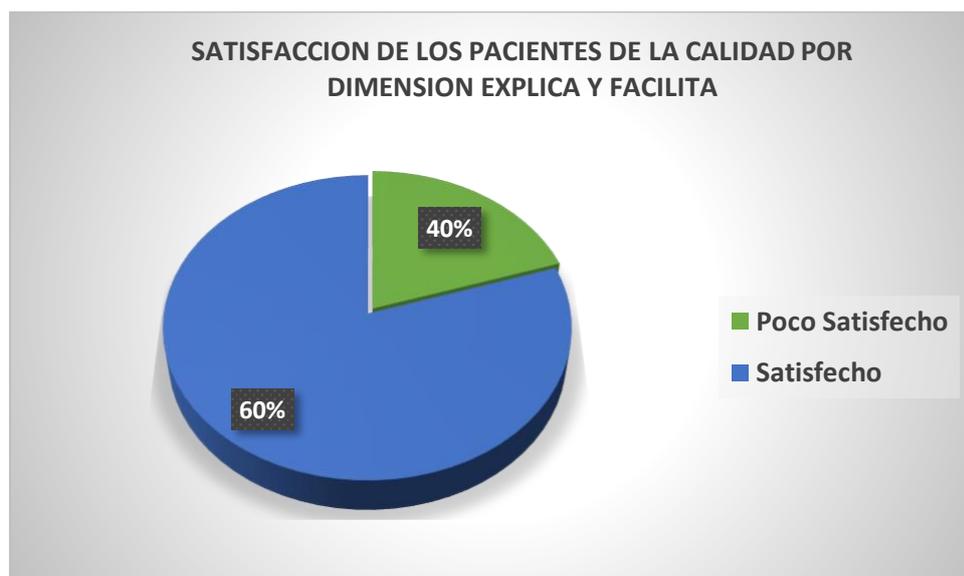
***Nivel de Satisfacción con Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Explica Y Facilita por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***

SATISFACCION CON CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERIA		
SATISFACCION POR DIMENSIONES	N	%
<b>EXPLICA Y FACILITA</b>		
Poco Satisfecho	36	60
Satisfecho	24	40
Total	60	100

***Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de medicina***

**Figura 5**

***Nivel de Satisfacción con Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Explica Y Facilita por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***



La Tabla 5 y Figura 5 muestran resultados que evidencian que el 60% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 40% poco satisfechos y ninguno insatisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería en su dimensión explica y facilita en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, lo que indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la explicación que reciben de los profesionales de enfermería que los han atendido.

**Tabla 6**

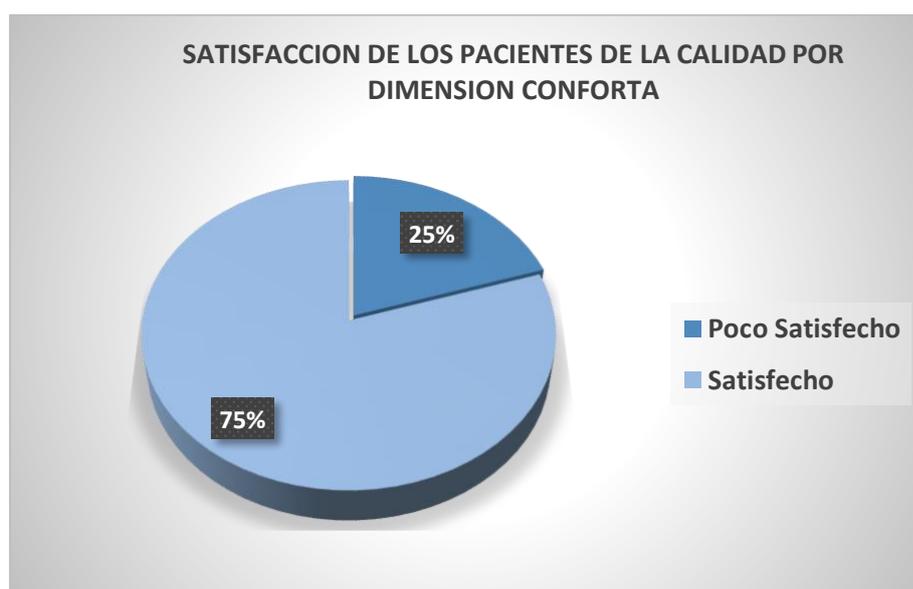
***Nivel de Satisfacción con Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Conforta por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***

<b>SATISFACCION CON CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERIA</b>		
<b>SATISFACCION POR DIMENSIONES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>CONFORTA</b>		
Poco Satisfecho	15	25
Satisfecho	45	75
Total	60	100

***Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de medicina***

**Figura 6**

***Nivel de Satisfacción con Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión Conforta por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***



La Tabla 6 y Figura 6 muestran resultados que evidencian que el 75% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 25% poco satisfechos y ninguno insatisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería en su dimensión confora en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, lo que indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la forma de confortar psicológicamente que reciben de los profesionales de enfermería que los han atendido.

**Tabla 7**

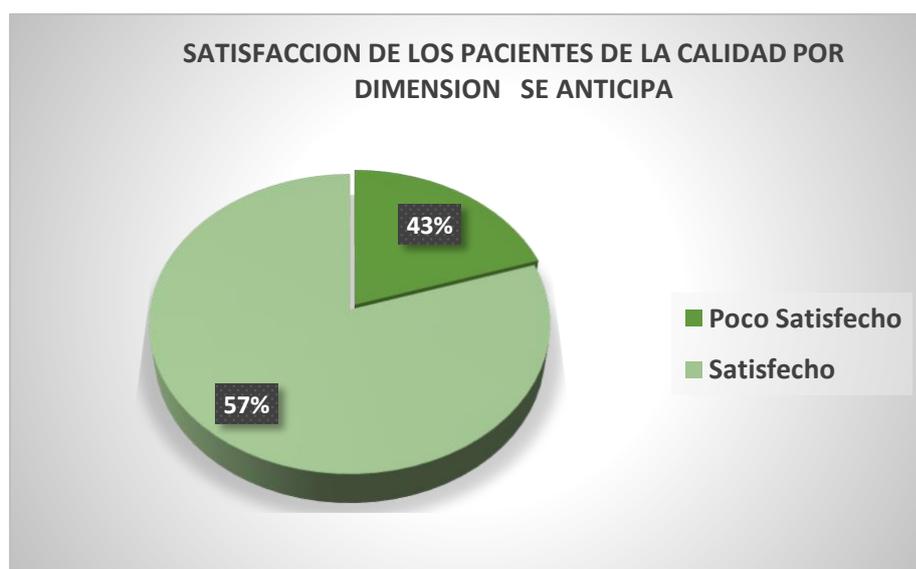
***Nivel de Satisfacción con Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión se anticipa por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***

SATISFACCION CON CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERIA		
SATISFACCION POR DIMENSIONES	N	%
<b>SE ANTICIPA</b>		
Poco Satisfecho	26	43
Satisfecho	34	57
Total	60	100

***Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de medicina***

**Figura 7**

***Nivel de Satisfacción con Calidad del Cuidado de Profesionales de Enfermería en la Dimensión se anticipa por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***



La Tabla 7 y Figura 7 muestran resultados que evidencian que el 57% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 43% poco satisfechos y ninguno insatisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería en su dimensión se anticipa en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, lo que indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la forma rápida y oportuna de identificar y satisfacer sus requerimientos que realizan los profesionales de enfermería que les atienden.

**Tabla 8**

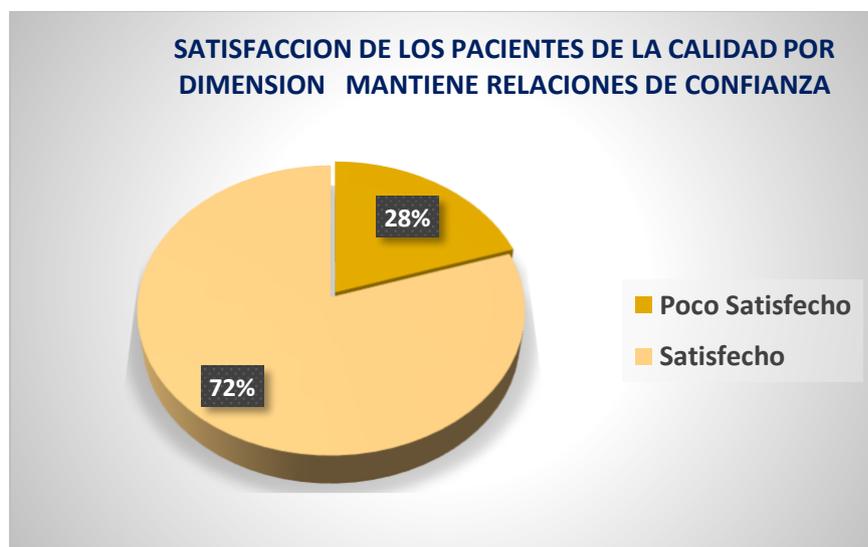
***Nivel de Satisfacción con la Calidad del Cuidado de los Profesionales de Enfermería en la Dimensión Mantiene Relación de Confianza por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***

SATISFACCION CON CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERIA		
SATISFACCION POR DIMENSIONES	N	%
<b>MANT. RELACION DE CONFIANZA</b>		
Poco Satisfecho	17	28
Satisfecho	43	72
Total	60	100

***Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de medicina***

**Figura 8**

***Nivel de Satisfacción con la Calidad del Cuidado de los Profesionales de Enfermería en la Dimensión Mantiene Relación de Confianza por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***



La Tabla 8 y Figura 8 muestran resultados que evidencian que el 72% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 28% poco satisfechos y ninguno insatisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, lo que indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la forma adecuada de relación enfermera paciente que les da confianza, lo que se mantiene durante su permanencia en el servicio que realizan los profesionales de enfermería que les atienden.

**Tabla 9**

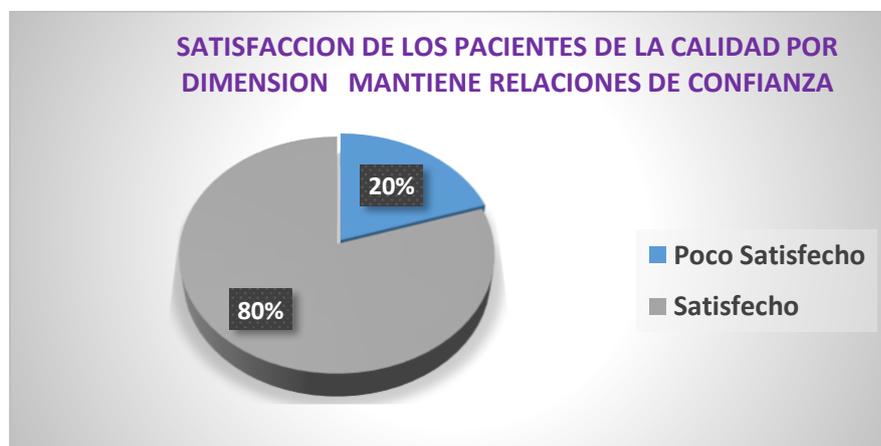
***Nivel de Satisfacción con la Calidad del Cuidado de los Profesionales de Enfermería en la Dimensión Monitorea y Hace Seguimiento por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***

<b>SATISFACCION CON CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERIA</b>		
<b>SATISFACCION POR DIMENSIONES</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>		
Poco Satisfecho	12	20.0
Satisfecho	48	80.0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

***Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes del servicio de medicina***

**Figura 9**

***Nivel de Satisfacción con la Calidad del Cuidado de los Profesionales de Enfermería en la Dimensión Monitorea y Hace Seguimiento por los pacientes en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021***



La Tabla 9 y Figura 9 muestran resultados que evidencian que el 80% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 20% poco satisfechos y ninguno insatisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, lo que indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la forma como los profesionales de enfermería van monitoreando su evolución y estado de salud, les informa y pregunta cómo se sienten y si tienen alguna molestia, les orientan sobre los cuidados que debe de tener durante su proceso de recuperación en su hogar y buscar ayuda inmediata si tuvieran alguna molestia, igualmente brinda información a sus familiares.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Pruebas de normalidad

Tabla 1.- Prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			
	Estadístico	gl	Sig.	
ACCESIBILIDAD	,241	60	,000	No normal
EXPLICA Y FACILITA	,254	60	,000	No normal
CONFORTA	,123	60	,024	No normal
SE ANTICIPA	,202	60	,000	No normal
MANTIENE RELACIONES DE CONFIANZA	,223	60	,000	No normal
MONITOREA Y SEGUIMIENTO	,367	60	,000	No normal
SATISFACCION DE LOS PACIENTES	,206	60	,000	No normal
CUIDADOS DE ENFERMERIA	,230	60	,000	No normal

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como todos los valores de Sig son menores que 0.05 se concluye que ninguna de las variables o dimensiones no cumple el requisito de normalidad, para analizar la relación entre las variables se debe aplicar el coeficiente de correlación de Spearman.

### 4.2.1. Hipótesis General

Existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado por los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021

Ho: Existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado por los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021

H1: Existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado por los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021

		CUIDADOS DE ENFERMERIA	SATISFACCION DE LOS PACIENTE S
Rho de Spearman	CUIDADOS DE ENFERMERIA	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.279*
		N	60
Spearman	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coeficiente de correlación	.279*
		Sig. (bilateral)	.031
		N	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como Sig=,031 menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021.

#### 2.4.2. Hipótesis Específicas

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Ho: No Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

H1: Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

		ACCESIBILIDAD	SATISFACCION DE LOS PACIENTES
Rho de	ACCESIBILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. <b>,005</b>
		N	60 <b>60</b>
Spearman	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coefficiente de correlación	,358* 1,000
		Sig. (bilateral)	,005 .
		N	60 60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como Sig=,005 menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión explica y facilita en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Ho: No Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión explica y facilita en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

H1: Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión explica y facilita en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

		EXPLICA Y FACILITA	SATISFACCION DE LOS PACIENTES
Rho de	EXPLICA Y FACILITA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. <b>,314</b>
		N	60 <b>60</b>
Spearman	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coefficiente de correlación	,132 1,000
		Sig. (bilateral)	,314 .
		N	60 60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como Sig=,314 mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, se concluye que no existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión explica y facilita en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Ho: No Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

H1: Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

		CONFORTA	SATISFACCION DE LOS PACIENTES
Rho de	CONFORTA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,411
		N	60
Spearman	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coefficiente de correlación	,411
		Sig. (bilateral)	,001
		N	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como Sig=,001 menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Ho: No Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

H1: Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

		SE ANTICIPA	SATISFACCION DE LOS PACIENTES
Rho de	SE ANTICIPA	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
Spearman	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coefficiente de correlación	,340
		Sig. (bilateral)	,008
		N	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como Sig=,008 menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Ho: No Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

H1: Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

			MANTIENE RELACIONES DE CONFIANZA	SATISFACCION DE LOS PACIENTES
Rho de Spearman	MANTIENE	Coefficiente de correlación	1,000	<b>,019</b>
	RELACIONES DE	Sig. (bilateral)	.	<b>,885</b>
	CONFIANZA	N	60	<b>60</b>
Spearman	SATISFACCION DE	Coefficiente de correlación	<b>,019</b>	1,000
	LOS PACIENTES	Sig. (bilateral)	<b>,885</b>	.
		N	<b>60</b>	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como Sig=**,885** mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, se concluye que no existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

Ho: No Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

H1: Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

		MONITOREA Y SEGUIMIENTO	SATISFACCION DE LOS PACIENTES
Rho de Spearman	MONITOREA Y SEGUIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	SATISFACCION DE LOS PACIENTES	Coefficiente de correlación	-,024
		Sig. (bilateral)	,856
		N	60

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como Sig=,856 mayor que 0.05 se acepta la hipótesis nula, se concluye que no existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal.

#### 4.3. Discusión de los resultados

La calidad en el cuidado de enfermería representa el resultado de un conjunto de conductas empáticas que llevan a la satisfacción de los pacientes y familiares comprometidos con el proceso de curación y rehabilitación en un establecimiento hospitalario en este estudio.

Como se muestra en la Figura 1 sobre calidad de los cuidados de enfermería el 65% de los pacientes refieren que los cuidados de enfermería tienen nivel bueno de calidad y el 45% que es de nivel de calidad regular y ninguno de nivel deficiente, lo que indica que la mayoría de los pacientes en estudio tienen la percepción de que la calidad de los cuidados de enfermería es buena. Concordante con nuestros resultados Zapata (2019) encontró que el 46% de los pacientes percibieron como “muy buena” la calidad de atención de enfermería; “completamente buena”, el 37%; “buena”, el 17%. Ningún participante se inclinó por la percepción regular y mala. Según la dimensión experiencia con los cuidados de enfermería, se encontró que el 44% de pacientes consideraron “muy buena”; y en la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería, el 45% de pacientes consideraron “muy buena”.

Del mismo modo en referencia a la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería que los han atendido, la Figura 2 muestra que el 70% están satisfechos, el 30% poco satisfechos y ninguno insatisfecho, lo que refleja que la mayoría de los pacientes en estudio están satisfechos con la calidad de los cuidados de enfermería, según Atencio teoriza que la satisfacción durante la hospitalización obedece a factores claves tales como son el cuidado de enfermería y la atención médica durante la visita diaria, otros elementos complementarios lo representan la

infraestructura y la capacidad de respuesta del personal de servicio.; lo que concuerda con los resultados de Martino (2019) donde el 73.33% de pacientes refieren haber recibido calidad de cuidado bueno, el 32.14% calidad de cuidado deficiente. En conclusión, existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables  $p < 0,01$ .

Concordante con el objetivo general de la investigación los resultados de la Tabla 3 y Figura 3 sobre la relación entre los niveles de satisfacción con la calidad de los cuidados de los profesionales de Enfermería y la calidad de los cuidados de Enfermería en el Área de Medicina de un Hospital Estatal de Lima muestran que del 70% de los pacientes satisfechos con la calidad de los cuidados de los profesionales de Enfermería el 38% perciben que la calidad es buena y el 32% de calidad regular, del 30% poco satisfechos el 13.3% refieren que es de calidad regular y el 36.7% de calidad, confirmando estadísticamente que existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, igualmente Segura y Suxe (2017) muestran que el 75,8% lo calificó como un nivel medio, el 24,2% indica que tiene una baja satisfacción, concluyendo que la mayoría de los pacientes estudiados lo califican como nivel medio, en menor porcentaje refiere demandar que los cuidados brindados por el personal de enfermería sean mejorados.

Conforme la Figura 4 muestra el 73.4% de pacientes en estudio está satisfecho y el 26.6% está poco satisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería, en la dimensión accesibilidad evidenciando que la mayoría de los pacientes están satisfecho y ninguno esta insatisfecho, lo que significa que han podido acceder con facilidad y en forma oportuna a los diferentes servicios que han necesitado, lo que se corrobora estadísticamente que concluye que existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal, lo que también coincide con los resultados de Coveñas (2019) que refieren la dimensión accesibilidad, el 45.5% se encuentran satisfechos, 41.8% medianamente satisfechos y el 12.7% están insatisfechos, en la dimensión explica y facilita el 78.2% esta medianamente satisfecho, el 16.4% se muestra insatisfecho y el 5.5% satisfecho, en la dimensión confort, el 66.7% esta medianamente satisfecho, el 29.6% satisfecho y el 3.7% se encuentra insatisfecho, en la dimensión se anticipa, el 63.6% esta medianamente satisfecho, el 23.6% satisfecho y el 12.7% se muestra insatisfecho, en la dimensión relación de confianza el 74.5% esta medianamente satisfecho, el 14.5% satisfecho, y el 10.9% insatisfecho y en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 52.7% esta medianamente satisfecho, el 47.3% satisfecho y no se encontró insatisfacción 0%. Además, en el estudio sobre el “desarrollo y validación de cuestionarios de satisfacción de pacientes con los servicios de atención”, realizado por la

facultad de farmacia de la universidad de granada, en España, el nivel de satisfacción en cuanto a la accesibilidad obtuvo las siguientes conclusiones. “la satisfacción resulta de la comparación, por parte del consumidor, de lo que espera del mismo. La satisfacción se da en respuesta del cumplimiento al consumidor que ocurre cuando este relaciona el servicio a una buena aceptación asociado a ese consumo”

En relación a la dimensión explica y facilita como se muestra los resultados en la Figura 5 el 60% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 40% poco satisfechos y ninguno insatisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, Sin embargo, al probar estadísticamente la relación con la calidad del cuidado de Enfermería concluye que no existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión explica y facilita en el área de Medicina General de un hospital Estatal. Coincidentemente Alvan y Quiroz (2020) refieren en su investigación en cuanto a la Calidad del Cuidado de Enfermería que el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% estuvieron insatisfechos. En cuanto a la explicación y facilitación para el proceso de servicio de enfermería, el paciente lo refiere como de nivel medio. Estos hallazgos coinciden con MINSA (2012) que definen a la accesibilidad como un proceso aún inconcluso e inconsistente para muchos pacientes, en especial para aquellos que no cuentan con un seguro público ni privado; Miranda et al refiere también que existe ausencia de empatía de parte del personal asistencial para explicar y facilitar el entendimiento de la indicación médica.

Refiriéndonos a la dimensión conforta en la figura 6 se muestran los resultados que evidencian que el 75% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 25% poco satisfechos y ninguno insatisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería en su dimensión conforta en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, lo que indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la forma de confortar psicológicamente que reciben de los profesionales de enfermería que los han atendido. La prueba estadística también muestra como Sig=,001 menor que 0.05 se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal. Sobre la calidad del cuidado de enfermería Quispe (2020) refiere que predominó el nivel de atención bueno con 34% (n=18), en cuanto a satisfacción que predominó el nivel completamente bueno

con 36%(n=19). El mejoramiento de los servicios de salud y de los cuidados que se brinda a los pacientes se logra cuando se tienen en cuenta las normas, procedimientos y técnicas que satisfacen las necesidades y expectativas de los pacientes y estar organizados para contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes. Contrariamente a nuestros resultados Zans (2018) encontró que el 69,54% de los pacientes indican estar insatisfechos con los cuidados de enfermería recibidos; en la categoría de explica y facilita que mide variables especialmente de la información que al paciente se le debe proporcionar sobre el procedimiento, o tratamientos, el 51.49% de los usuarios refieren el cuidado como bueno; en la categoría Conforta, el 24,51% de los pacientes refirieron que la enfermera nunca se acerca a ellos, así como, el 26,48% dijeron que la enfermera no se relaciona con los familiares para explicar su situación de salud.

Mediante la Figura 7 se muestra los resultados donde el 57% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 43% poco satisfechos y ninguno insatisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería en su dimensión se anticipa, en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, lo que indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la forma rápida y oportuna de identificar y satisfacer sus requerimientos que realizan los profesionales de enfermería que les atienden. Estadísticamente se afirma que existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal. Coveñas (2019) en cuanto a la dimensión se anticipa de la calidad de los cuidados de enfermería, obtuvo un nivel de satisfacción medio ya que el 57,6% de los pacientes encuestados así lo manifestó, mientras que el 42,4% lo calificó como bajo. Se tiene el concepto que el enfermero(a) es el principal canal de comunicación del paciente con el personal de salud, pero los pacientes encuestados piensan que el personal de enfermería no dedica el tiempo suficiente para aclarar sus dudas en cuanto a su estado de salud, además no tiene en cuenta la opinión del paciente en cuanto al tratamiento que está recibiendo, por lo tanto, el resultado lo demuestra ya que no se obtuvo un resultado alto. Según Celis teoriza que una de las competencias emocionales más importantes del enfermero es la proactividad que se refiere a la anticipación de los problemas que pueden ocurrir durante la estancia hospitalaria.

Respecto a la dimensión mantiene relación de confianza de la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería, los resultados presentados en la figura 8 se muestran los resultados que evidencian que el 72% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 28% poco satisfechos y ninguno insatisfecho. Sin embargo, estadísticamente evidencia que no existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina

General de un hospital Estatal. Lo que indica que a pesar que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la forma adecuada de relación enfermera paciente que les da confianza, no están satisfechos con la forma como se han comunicado con ellos los profesionales de enfermería que los han atendido durante su permanencia en el área de medicina. Al respecto Borre y Vega (2014) refieren como resultado de su investigación favorable sobre la calidad de atención, en el 78% de pacientes lo que evidenció niveles altos de calidad percibida de la Atención de Enfermería, pero no necesariamente satisfechos. Se entiende por confianza el vínculo que se crea entre paciente y enfermero(a), con respecto a la dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado enfermero. Por lo tanto, en el estudio sobre la "Satisfacción del paciente hospitalizado y recién dado de alta", realizado por el Departamento de enfermería de la Universidad de Alicante, en España. Se encontró la siguiente conclusión que el estado anímico del personal de enfermería genera una desconfianza y no empatía del paciente con el personal.

Para finalizar respecto a la dimensión monitorea y hace seguimiento en la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería, que se muestra en la Figura 9 que evidencian que el 80% de los pacientes en estudio están satisfechos, el 20% poco satisfechos y ninguno insatisfecho con la calidad del cuidado de los profesionales de Enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, lo que indica que la mayoría de los pacientes están satisfechos con la forma como los profesionales de enfermería van monitoreando su evolución y estado de salud, les informa y pregunta cómo se sienten y si tienen alguna molestia, les orientan sobre los cuidados que debe de tener durante su proceso de recuperación en su hogar y buscar ayuda inmediata si tuvieran alguna molestia, igualmente brinda información a sus familiares. En cuanto a su relación con la calidad del cuidado de enfermería, la prueba de la hipótesis concluye que no existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal. Monitorea y hace seguimiento significa según, que la gestión de procesos en enfermería tiene carencias en relación al control y monitoreo de la satisfacción de los pacientes hospitalizados, lo que se corrobora con los resultados de Sanz(2019) que evidencia en su investigación que respecto a la dimensión monitorea y hace seguimiento en la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería, el nivel que se obtuvo fue medio - bajo, porque se encontró el mismo porcentaje de 48,9% en el nivel bajo y medio respectivamente y sólo el 2,2% califica de alto al monitoreo y seguimiento de las enfermeras.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Conclusiones

Sobre la calidad de los cuidados de enfermería la mayoría de los pacientes en estudio tienen la percepción de que la calidad de los cuidados de enfermería es buena, igualmente están satisfechos con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería que les han atendido en el área de Medicina general de un hospital estatal de Lima

En cuanto a la relación entre la calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en sus dimensiones accesibilidad, explica y clasifica, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento existe relación significativa toda vez que la mayoría percibe buena calidad de cuidados y se sienten satisfechos con la calidad de los cuidados.

En lo referente a la relación entre el nivel de calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados en su dimensión accesibilidad estadísticamente existe relación en el área de medicina de un hospital estatal de Lima

En lo referente a la relación entre el nivel de calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en su dimensión explica y facilita estadísticamente no existe relación pues los profesionales de enfermería en el área de medicina de un hospital estatal de Lima no explican con suficiente claridad a los pacientes sobre los procedimientos diagnósticos y terapéuticos y menos el profesional médico.

En lo referente a la relación entre el nivel de calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta estadísticamente existe relación en el área de medicina de un hospital estatal de Lima

Sobre la relación entre el nivel de calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa estadísticamente existe relación en el área de medicina de un hospital estatal de Lima

Los resultados muestran sobre la relación entre el nivel de calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería del área de medicina de un hospital estatal de Lima, en su dimensión mantiene relación de confianza que estadísticamente existe relación, lo que indica que las enfermeras entablan relaciones enfermera-paciente lo que se mantiene durante su permanencia en el servicio

En lo que se refiere a la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento, estadísticamente no existe relación lo que indica que la mayoría de los pacientes no están satisfechos con la forma como los profesionales de enfermería van monitoreando su evolución y estado de salud, les informa y pregunta cómo se sienten y si tienen alguna molestia, les orientan sobre los cuidados que debe de tener durante su proceso de recuperación en su hogar y cuando buscar ayuda inmediata si tuvieran alguna molestia y menos a los familiares.

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la Jefatura del Departamento de Enfermería a realizar talleres de información y socialización sobre la calidad de los cuidados de enfermería y sus diferentes dimensiones para ponerlos en práctica por que son los indicadores con los que los pacientes estiman la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería.

Recomendar a la jefa del Área de Medicina General organizar capacitación de actualización sobre los indicadores de calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería que cada vez se van actualizando, si bien la teoría de Donabedian es interesante se refiere a la calidad del servicio de salud y no de enfermería en forma específica

Recomendar a los profesionales de enfermería del área de medicina general que mejoren la relación terapéutica con los pacientes y sus familiares, que es muy importante mantenerlos informados en lo que a enfermería compete sobre la evolución de su enfermedad, sus cuidados, así como a sus familiares y buscar la participación activa en su cuidado, de este modo se podrá lograr que aprendan y se sientan seguros con su autocuidado.

Recomendar a las Enfermeras del Área de Medicina General realizar talleres de elaboración del plan de cuidados de enfermería aplicando los aspectos que tienen en cuenta los pacientes en la percepción que aplican a los aspectos de los cuidados de enfermería para determinar su grado o nivel de satisfacción.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alacoque LE, Josete LL, Costa MI, Trevizan MA, Carvalho DC. Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería. Revista ciencia y enfermería XI años. 2001; (2): 35–46. (revisado octubre 2021)
- Alván Mori Gladys Consuelo y Quiroz Murriet, Larry Lionel (2020) , Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020, Tesis de Titulación, Universidad Científica del Perú
- Alvares; Olivares, et. Al. (2018) Satisfacción de los Pacientes Hospitalizados con la Atención de Enfermería – México
- Aragón Quispe, A. M. (2015). Calidad de cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente del servicio de Medicina del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca - 2015-Upeu. Juliaca.
- Arciniegas, Aya, Suarez y Salazar (2018). La satisfacción en salud: el reflejo del profesionalismo, cuidado y acompañamiento emocional de Enfermería. Revista colombiana de Enfermería.vol.2 n°1.Colombia.
- Baca Arteaga Sahirita Katerinne y Ruiz Rodriguez Zulma Mariella (2020), Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo. Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Trujillo.
- Barragán, J. (2017). La Calidad de los Servicios de Enfermería, Reflexión. Revista de actualizaciones en Enfermería. Volumen 9 (3). Colombia. Recuperado: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve3/enfermeria9306lacialidad/>
- Borré YM, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y enfermería [Internet]. 2014 [consultado en octubre 2021]; 20(3): 81-94. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Campiño-Valderrama SM, Duque PA, Cardozo VH. Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería. Univ. Salud. [Internet]. 2019 [consultado octubre 2021]; 21(3):215-25. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192103.158>
- Capetillo R., Hernández P., Delgado P., García M. Evaluación de la calidad del proceso de atención de enfermería del paciente hospitalizado. Rev de ciencias médicas la habana. 2010 6; (1): 56–61

- Cardenas, R., Cobeñas, C. y García, J. (2017). Calidad de cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. (Trabajo Académico de Especialidad). Universidad Peruana Cayetano Heredia
- Colegio de Enfermeros del Perú (2008). “Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero” Lima - Perú 2008
- Consejo Internacional de Enfermería, 2009. Definición de cuidados de Enfermería
- Coveñas Chiroque, Danny Arthur, Nivel de Satisfacción de los Cuidados de Enfermería Según Percepción de Pacientes al Alta de los Servicios de Cirugía y Medicina del Hospital De La Amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2, febrero 2019. Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Piura.
- De los Ríos Castillo José; Ávila Rojas Teresa. Algunas Consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del Paciente Investigación y Educación en Enfermería, Redalyc Sistema de Información Científica. 2014 (Citado octubre 2021) vol. XXII, núm. 2 pp. 128 –137. disponible en: [http://www.redalyc.org/pdf/1052/Resumenes/Resumen\\_105216892010\\_1.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/1052/Resumenes/Resumen_105216892010_1.pdf)
- Diccionario de la Real Academia Española. 22a ed. 2018. España: Espasa 2018.
- Duque, C. Dimensión del cuidado de enfermería a los colectivos: un espacio promoción de la salud y la producción de conocimiento. Rev. Investigación y Educación en Enfermería Universidad de Antioquia. 2010; 17 (1): 75–85.
- ENAHO (2019). Encuesta nacional de hogares sobre condiciones de vida y pobreza. Perú.
- ESSALUD (2019). Plan de Gestión de la Calidad del Seguro Social de Salud - EsSalud 2019-2021. Perú.
- Escobar-Castellanos B, Cid-Henríquez P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. Acta Bioet. [Internet]. 2018 [consultado octubre 2021]; 24(1): 39-46. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v24n1/1726-569X-abioeth-24-01-00039.pdf>
- Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, Reynaldos K, Canales M. Calidad en Enfermería: su gestión, implementación y medición. Rev. Med. Clin. Condes. [Internet]. 2018 [consultado en octubre 2021]; 29(3): 278–87. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- Henderson V. Bases Históricas y Teóricas de la Enfermería. (Citado octubre 2021) URL Disponible en: <https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1149/course/section/1385/Enfermeria-Tema12.pdf>

- Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación, 6ta edición, editorial Mc Graw Hill/ Interamericana Editores, S.a. de C.V. 2015.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). "Evidencia de la calidad del cuidado de enfermería del paciente post operado inmediato según Instituciones Hospitalarias". Lima: INEI; 2018.
- Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla (Colombia). Aquichan [Internet]. 2015; [Consultado setiembre 2021]; 15(3): 413-425. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5294/aqui.215.15.3.9>
- Martino Segura, Yesenia Isabel (2019) , Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD, Tesis, Universidad Nacional de Trujillo
- Martin RA. Satisfacción del paciente en hemodiálisis como criterio de calidad asistencial en enfermería. Revista Mexicana de Urología [Internet]. 2014 [consultado en marzo 2019]; 74(5): 292-5. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.uromx.2014.09.008>
- Mesa H; Orellano Y; Varela A; Chona M. Satisfacción de los pacientes postquirúrgicos frente al Cuidado de Enfermería. Hospitales Niño Jesús, E.S.E. Car Alta complejidad y Universidad del Norte. Barranquilla, (citado 20 de julio del 2017). URL Disponible en:<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/5251/Satisfacciondelospacientes.pdf?sequence=1>
- Ministerio de Salud (2009). Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA. Lima, Perú.
- Ministerio de Salud (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima-Perú.
- OPS/OMS (2020). Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. Washington, D.C., EUA.
- OPS/OMS (2019). Salud en las Américas. edición 2017. Washington, D.C., EUA.
- Orrego S., Ortiz Z. Calidad del cuidado. Revista Investigación y Educación en Enfermería. Universidad de Antioquia. 2001; 19 (2): 78–83
- PEPLAU HE., (1990) Relaciones interpersonales en enfermería. Barcelona: Salvat Editores. p. 4-23.
- POTTER, PERRY "Fundamentos de enfermería" Tomo 1. 7ma. Edición.editor;2018. p.387

- Puch, G., Ruiz, M., Uicab, G., & Castañeda, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 24(2), 129–36. Retrieved from <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2021/eim162i.pdf>
- Quispe Sipan, Jacqueline Paola, Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019. Tesis de Titulación, Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Ramírez C, Perdomo A, Galán E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. *av.enferm* [internet]. 2013 [citado el 06 de noviembre del 2021]; XXXI (1): 42-51. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf>
- Robledo HG, Fajardo G, García S. Reflexiones en torno al hexágono de calidad de los servicios de salud. En la calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones (2ª ed.). Biblioteca Mexicana del conocimiento [Internet]. 2015, [consultado setiembre 2021]; p. 47-85. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro\\_03.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/60110/libro_03.pdf).
- Ruiz-Cerino, Juana María, et al. JM, Tamariz-López MM, Méndez- González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS*. 2020; (14):1-9. [Acceso 05 de noviembre de 2021]; Revista del Departamento de Enfermería de la Universidad de Sonora, Disponible en: [www.sanus.unison.mx](http://www.sanus.unison.mx) Copyright © 2020 SANUS Artículo de acceso abierto distribuido bajo Licencia Creative Commons
- Sanz. (2016). Madrid: España; en la tesis titulada: “Nivel de satisfacción de los cuidados en el postoperatorio mediato en la unidad de recuperación anestésica en cirugía ortopédica”
- Segura Olano, Luis Miguel y Suxe Suxe, Keyla Natali (2017), Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina Sobre el Cuidado Enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes – 2017, Tesis de Titulación, Universidad Señor de Sipán
- Sepúlveda C. et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario „CARE–Q” en versión al español en población colombiana. (citado el 21 de Julio 2017). Disponible en: [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_colombiana\\_enfermeria/volumen4/estudio\\_piloto\\_validacion\\_cuestionario\\_care\\_q\\_version\\_espanol\\_poblacion\\_colombiana.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf)
- Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergara-Villanueva S, Palacios-Fhon, Partezani-Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*. [Internet]. 2015 [consultado octubre 2021]; 12(2):80-87. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>

- Suñol, R. (2013). La calidad de la atención. Directora de la Fundación Avedis Donabedian. Madrid.
- Távara L; Gutierrez M; Societa L. Calidad de la atención de la enfermera y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Don Rose Sutmoller. 2019.(Citado en octubre 2021) URL Disponible en:  
<http://www.inppares.org/revistasss/Revista%20VII%202009/6-%20Calidad%20Enfermera%E7>.
- Valls, M. y Abad, E. (2019). Satisfacción del paciente en el sistema de salud español. Universidad de Almería. Pamplona-España.
- Vera, V. (2019). Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el laboratorio clínico y departamento de imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un plan de mejoras. Guayaquil-Ecuador.
- Watson, J. (2012). Fundamentos del Cuidado Blogspot.com;  
<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/jean-watson.htm>
- Zapata Villegas, Pamela Del Carmen. Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel, Lima – 2019, Tesis para Titulación, Universidad Privada Norbert Wiener.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente sobre la Calidad del Cuidado de los profesionales de enfermería en el Área de Medicina General de un Hospital Estatal de Lima, 2021	<b>General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad de los Cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021?	<b>General</b> Determinar la relación que existe entre la Calidad de los Cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021.	<b>General</b> Existe relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado por los profesionales de enfermería en el área de Medicina General de un Hospital Estatal, 2021	<b>Independiente:</b>  Calidad de los cuidados de enfermería  <b>Dimensiones:</b>  Niveles de calidad	<b>Tipo:</b> Cuantitativo  <b>Nivel:</b> Básico  <b>Diseño:</b> Descriptivo  Correlacional  Transversal  <b>Población:</b>  Estuvo conformada por 180 Pacientes hospitalizados en el área de medicina General de un hospital Estatal de Lima en el mes de octubre de 2021  <b>Muestra:</b>
	<b>Específicos:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal? ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en	<b>Específicos:</b> Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal. Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en	<b>Específicos:</b> Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión accesibilidad en el área de Medicina General de un hospital Estatal. Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los	<b>Dependiente</b>  Satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería  <b>Dimensiones:</b>  Accesibilidad  Explica y Clasifica  Conforta	

	<p>su dimensión explica y clasifica en el área de Medicina General de un hospital Estatal?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en</p>	<p>su dimensión explica y clasifica en el área de Medicina General de un hospital Estatal</p> <p>Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal</p> <p>Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal</p> <p>Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en</p>	<p>profesionales de enfermería en su dimensión explica y clasifica en el área de Medicina General de un hospital Estatal</p> <p>Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión conforta en el área de Medicina General de un hospital Estatal</p> <p>Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión se anticipa en el área de Medicina General de un hospital Estatal</p> <p>Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería</p>	<p>Se Anticipa</p> <p>Mantiene Relación de Confianza</p> <p>Monitorea y hace Seguimiento</p>	<p>Constituida por 60 pacientes hospitalizados en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima en el mes de octubre de 2021, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia en base a criterios de inclusión y exclusión</p>
--	---	---	---	--	--

	<p>su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal?</p>	<p>su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal</p> <p>Identificar la relación que existe entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal.</p>	<p>y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión mantiene relación de confianza en el área de Medicina General de un hospital Estatal</p> <p>Existe relación entre los niveles de calidad de los cuidados de Enfermería y la satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de los profesionales de enfermería en su dimensión monitorea y hace seguimiento en el área de Medicina General de un hospital Estatal.</p>		
--	--	--	---	--	--

**ANEXO N° 2**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**INSTRUMENTO 1**

**NIVEL DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA**

Watson, (2001). modificado por Baca, Ruiz y Morillas, (2019).

**Presentación:** Buenos días Sra., Sr., somos Bautista Beltrán Magloria Cemiliana y Ramos Esquibel Yobana Bachilleres de Enfermería de la Universidad Interamericana Para el Desarrollo, mediante el presente instrumento deseamos obtener información sobre El Nivel de Calidad del Cuidado de Enfermería que recibe durante su estancia en el servicio de medicina, para lo cual le solicitamos su colaboración dando respuesta sincera a las preguntas, este cuestionario es anónimo y las respuestas solo serán utilizadas para esta investigación.

**Instrucciones:** Usted marque con una X una de las alternativas de respuesta: Siempre (S): Cuando ocurre todas las veces, A veces (AV): Cuando ocurre de vez en cuando y Nunca (N): Cuando no ocurre, en relación a las actividades de las enfermeras o enfermeros. Gracias por su participación

N°	ACTIVIDADES DEL CUIDADOS DE ENFERMERIA	FRECUENCIA		
		S(3)	AV(2)	N(1)
1	¿La Enfermera administra su tratamiento a la hora indicada?			
2	¿La Enfermera ordena al personal técnico que le ayude a Ud. mientras ella se encuentra ocupada?			
3	¿La enfermera le hace sentir como un ser único y especial?			
4	¿Cuándo la enfermera lo atiende tiene en cuenta su malestar?			
5	¿La enfermera le da palmaditas suaves en el hombro y estrecha su mano?			
6	¿La enfermera realiza con seguridad los procedimientos cuando le atiende?			
7	¿La enfermera le explica que medicamento le administra y para qué sirve?			
8	¿La enfermera del siguiente turno continua la atención de enfermería?			
9	¿La enfermera que lo atiende conoce sobre su estado de salud?			
10	¿Cuándo la enfermera le va a realizar algún procedimiento cuida de su privacidad?			
11	¿La enfermera se muestra atenta con Usted?			
12	¿La enfermera le llama por su nombre?			
13	¿Al iniciar un nuevo turno la enfermera lo saluda?			
14	¿Al término de cada tueno, la enfermera se despide de Usted?			
15	¿La enfermera conversa con Usted sobre temas de interés?			
16	¿Durante su conversación con la enfermera, ella le deja hablar?			
17	¿La enfermera permite que su familia permanezca cerca de Usted?			
18	¿Expresa a la enfermera sus dudas y temores?			
19	¿La enfermera le ofrece su ayuda?			
20	¿La enfermera acude inmediatamente cuando usted necesita con urgencia de su ayuda?			

21	¿La enfermera le pregunta si tiene alguna molestia?			
22	¿Ha recibido aliento o fortaleza de parte de la enfermera?			
23	¿La enfermera le conversa mientras realiza algunos procedimientos en Ud.?			
24	¿La enfermera le agradeció y felicitó por su colaboración durante el procedimiento que le realizó?			
25	¿La enfermera le explica acerca de la evolución de su enfermedad?			
26	¿La enfermera le informa acerca de las actividades que puede y no puede realizar de acuerdo a su estado de salud?			
27	¿Considera a la enfermera como una amiga?			
28	¿Cada enfermera se presenta ante Usted con su nombre?			
29	¿La enfermera le presenta a sus compañeros de habitación?			
30	¿La enfermera se interesa por conocer más acerca de Usted?			
31	¿La enfermera cuando le brinda su atención lo hace con cariño?			
32	¿La enfermera sonríe con Usted?			

Valoración:

Niveles de Calidad de la Atención de Enfermería

Nivel Deficiente menor de 32 puntos

Nivel Regular 32-64 puntos

Nivel Bueno 65 – 96 puntos

## INSTRUMENTO 2

### SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA

**Presentación:** Buenos días Sra., Sr., el presente instrumento tiene por finalidad obtener información sobre la satisfacción del cuidado recibido durante su estancia en el servicio de Medicina, para lo cual le solicitamos su colaboración a través de la respuesta sincera a las alternativas, este instrumento es anónimo y los datos que nos proporcionen solo serán utilizados en nuestra investigación.

**Instrucciones:** Usted marque con una X: Siempre (S): Casi siempre (CS) A veces (AV): Nunca (N) en relación a los cuidados de enfermería.

N°	DIMENSIONES	CALIFICACIONES			
	ACCESIBILIDAD	Nunca	A Veces 1	Casi Siempre 2	Siempre 3
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos				
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal				
	<b>EXPLICA Y FACILITA</b>				
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
	<b>CONFORTA</b>				
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
14	La enfermera es alegre.				

15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
	<b>SE ANTICIPA</b>				
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
	<b>MANTIENE RELACIONES DE CONFIANZA</b>				
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				

35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
	<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>				
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

Valoración

### Niveles de satisfacción

Insatisfecho menor de 46 puntos

Poco Satisfecho de 46 a 92 puntos

Satisfecho de 93 a 138 puntos



27	3	3	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	75		
28	3	2	1	2	1	3	3	3	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	2	1	2	1	3	2	2	62		
29	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	1	71		
30	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	71	
31	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	64	
31	2	2	1	3	1	2	1	3	1	3	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	3	2	2	61	
33	3	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	77	
34	3	2	1	3	1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	72
35	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	2	74	
36	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	61	
37	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	74	
38	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	74	
39	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	75	
40	3	3	1	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	71	
41	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	62	
42	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	3	75	
43	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	72
44	3	3	1	3	1	3	2	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	2	70	
45	3	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	74	
46	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	61	
47	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	76	
48	3	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	61	
49	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	73	
50	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	74	
51	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	76	
52	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	80
53	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	70	
54	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	63	
55	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	64
56	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	63	

TABLA MATRIZ DE DATOS SOBRE SATISFACCION DE LOS PACIENTES CON LA CALIDAD  
DE CUIDADOS DE ENFERMERIA

DIMENSIONES

Nº	ACCESIBILIDAD					EXPLICA Y FACILITA					CONFORTA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3
3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1
4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
6	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
7	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3
8	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1
9	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1
10	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
11	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3
12	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3
13	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1
14	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3
15	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
16	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3
17	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3
18	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1
19	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1
20	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
21	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3
22	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3
23	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1
24	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3

25	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
26	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
27	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	
28	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	
29	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	
30	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
31	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	
32	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	
33	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	
34	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	
35	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
36	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	
37	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	
38	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	
39	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	
40	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
41	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	
42	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	
43	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	
44	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	
45	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
46	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
47	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	
48	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	
49	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	
50	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
51	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
52	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	
53	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1	

54	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
55	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
56	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
57	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3
58	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3	1
59	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
60	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3

SE ANTICIPA										MANTIENE RELACIONES DE CONFIANZA										MONITOREA Y SEGUIMIENTO							
20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	84	
2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	101
1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	101
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	84
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	115
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	80
2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	101
1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	101
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	82
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	115
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	90
2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	101
1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	101
2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	87
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	115
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	98

2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	101
1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	101
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	81
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	115
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	98
2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	101
1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	101
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	98
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	115
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	80
2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	101
1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	101
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	80
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	115
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	98
2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	101
1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	101
2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	78
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	115
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	98
2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	101
1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	101
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	98
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	115
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	82
2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	3	101
1	1	2	1	3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	101
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	83
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	115



Tesista Aplicando Instrumento de Recolección de Datos



TESISTAS CONSTITUYENDOSE A RECOLECTAR DATOS





TCL 10 SE  
DISPLAY GREATNESS



TCL 10 SE  
DISPLAY GREATNESS



Tesista aplicando instrumentos de recolección de datos



Tesista aplicando instrumentos de recolección de datos





Tesista explicando a pacientes sobre su investigación y pedir su consentimiento para participar en el estudio





Tesista aplicando instrumentos de recolección de datos



Tesista aplicando instrumentos de recolección de datos





Tesista explicando a pacientes sobre su investigación y pedir su consentimiento para participar en el estudio





Lima 21 de diciembre de 2021

Señor

Doctora: Torrez Narváez, Etelvina Teodomira

Presente

**Asunto:** Validación de Instrumentos de recolección de datos a través de juicio de experto

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachilleres de Enfermería, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos los datos necesarios para desarrollar nuestra investigación, para optar el Título profesional de Licenciada en Enfermería, por lo que solicitamos su valiosa opinión sobre los instrumentos que adjuntamos.

El título de nuestro proyecto de investigación es : "Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina de un Hospital Estatal de Lima, 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes expertos en las diferentes especialidades de Enfermería o en investigación, hemos considerado conveniente recurrir a Usted, para solicitarle tenga a bien emitir su opinión sobre la pertinencia y claridad de nuestro instrumento de recolección de datos que adjuntamos.

El expediente de validación que se le hace llegar contiene:

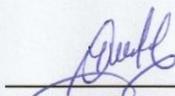
- Solicitud de su opinión.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Ficha de validación de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Magloria Bautista Beltrán



Yobana Ramos Esquibel

**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- I.1 Apellidos y nombres del experto: CANDELA HUARINGA JUANA  
 I.2 Grado académico: UNIVERSITARIO - LICENCIADO EN ENFERMERIA  
 I.3 Cargo e institución donde labora: ASISTENCIAL EN HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA  
 I.4 Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital estatal de lima, 2021"  
 I.5 Autor del instrumento: Bautista Beltrán Magloria y Ramos Esquibel Yobana  
 I.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre las Variables, dimensiones e indicadores,				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>					80%	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%  
 VALORACION CUALITATIVA : BUENO  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

Lugar y fecha: Lima 21-12-2021

  
 .....  
 Juana Candela Huaringa  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 CEP 62598  
 HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA  
 .....

Apellidos y Nombres

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

## I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: *Pinedo Ramos Pamela*  
 I.2 Grado académico: *UNIVERSITARIO - LICENCIADO EN ENFERMERIA*  
 I.3 Cargo e institución donde labora: *ASISTENCIAL - FINSA Hospital Nacional*  
 I.4 Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital estatal de lima, 2021"  
 I.5 Autor del instrumento: Bautista Beltrán Magloria y Ramos Esquibel Yobana  
 I.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				/	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				/	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				/	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				/	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				/	
8. COHERENCIA	Entre las Variables, dimensiones e indicadores,				/	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				/	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				/	
SUB TOTAL						
TOTAL					80%	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%

VALORACION CUALITATIVA : BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

Lugar y fecha: Lima *21-12* 2021

*Pinedo Ramos*  
 Pamela Pinedo Ramos  
 LIC. ENFERMERIA  
 CEP 083564

Apellidos y Nombres

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: *Ramos Sanchez Milton*  
 I.2 Grado académico: *universitario - licenciado en Enfermería*  
 I.3 Cargo e institución donde labora: *Asistencia Hospital Nacional*  
 I.4 Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital estatal de lima, 2021"  
 I.5 Autor del instrumento: Bautista Beltrán Magloria y Ramos Esquibel Yobana  
 I.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre las Variables, dimensiones e indicadores,				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>					80%	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%  
 VALORACION CUALITATIVA : BUENO  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

Lima 21-12 2021

  
 .....  
 Milton A. Ramos Sánchez  
 Licenciado en Enfermería  
 C.E.P. 33175  
 .....  
 Apellidos y Nombres

**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- I.1 Apellidos y nombres del experto: *Rojas Carbajal Jackeline*  
 I.2 Grado académico: *universitario- licenciada en Enfermería*  
 I.3 Cargo e institución donde labora: *Asistencial Hospital Nacional*  
 I.4 Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital estatal de lima, 2021"  
 I.5 Autor del instrumento: Bautista Beltrán Magloria y Ramos Esquibel Yobana  
 I.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre las Variables, dimensiones e indicadores,				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>TOTAL</b>					80%	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%  
 VALORACION CUALITATIVA : BUENO  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

Lugar y fecha: Lima *21-12* 2021

  
 Jackeline Rojas Carbajal  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 R.E.P. 44981

.....  
 Apellidos y Nombres

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

## I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: Rojas Carbajal Jackeline  
 I.2 Grado académico: universitario- licenciado en Enfermería  
 I.3 Cargo e institución donde labora: Asistencial Hospital Nacional  
 I.4 Título de la Investigación: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina de un hospital estatal de lima, 2021"  
 I.5 Autor del instrumento: Bautista Beltrán Magloria y Ramos Esquibel Yobana  
 I.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de la ciencia y tecnología.				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre las Variables, dimensiones e indicadores,				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				✓	
SUB TOTAL						
TOTAL					80%	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%

VALORACION CUALITATIVA : BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

Lugar y fecha: Lima 21-12-2021

*Jackeline Rojas Carbajal*  
 LJC. EN ENFERMERIA  
 C.E.P. 44961

Apellidos y Nombres