



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
ADULTOS DEL ÁREA HOSPITALARIA DE LA
CLÍNICA AUNA MIRAFLORES_PIURA, 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORA

SALVADOR MONTALBAN, MARIA ROXANA

ORCID: 0000-0002-5042-9089

ASESORA

VILCHEZ REYES, MARIA ADRIANA

ORCID: 0000-0001-5412-2968

PIURA – PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Salvador Montaban, María Roxana

ORCID: 0000-0002-5042-9089

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Chimbote, Perú

ASESORA

Vilchez Reyes, María Adriana

ORCID: 0000-0002-7629-7598

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad Ciencias de la

Salud, Escuela Profesional de Enfermería Chimbote, Perú

JURADO

Romero Acevedo, Juan Hugo

ORCID: 0000-0001-5975-7006

Cerdán Vargas, Ana

ORCID: 0000-0002-4779-0113

Ñique Tapia, Fanny Rocío

ORCID: 0000-0002-1205-7309

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

**DR. ROMERO ACEVEDO, JUAN HUGO
PRESIDENTE**

**MGTR. CERDÁN VARGAS, ANA
MIEMBRO**

**MGTR. ÑIQUE TAPIA, FANNY ROCÍO
MIEMBRO**

**DRA. VÍLCHEZ REYES MARÍA ADRIANA
ASESORA**

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los
Ángeles de Chimbote en especial a
toda la plana docente de la escuela
Profesional de Enfermería por
proporcionarnos valiosas
enseñanzas.

Agradezco también a autoridades
médicas de Clínica Auna Miraflores
por su comprensión y por
facilitarme realizar dicha
investigación.

A mi asesora Dra. Adriana Vílchez
Reyes por compartir su
conocimiento y enseñanzas en la
elaboración de la presente
investigación.

María Roxana

DEDICATORIA

A **Dios Todopoderoso** por regalarme la vida y por haberme dado la fortaleza espiritual en momentos difíciles y sobre todo por guiarme e iluminarme por el camino del saber.

A mi madre; pues sin ella no lo hubiera logrado. Tu bendición a diario a lo largo de la vida me protege y me lleva por el camino del bien, y esto es para ti, en ofrenda por tu paciencia única y amor madre mía, Te amo.

Hija eres el mejor regalo que haya recibido por parte de Dios. Gracias por ser la fuente de mi esfuerzo constante y todas las energías requeridas en este proceso. Eres mi orgullo y gran motivación.

María Roxana

RESUMEN

La presente investigación sobre calidad del cuidado de enfermería en adultos del área hospitalaria de la clínica Auna Miraflores Piura, la calidad de atención se considera fundamental para la profesión, ha adoptado nuevas estrategias para garantizar la seguridad del paciente, como la evidencia y la medición del cuidado. Es de tipo cuantitativa, descriptivo, de diseño no experimental. Tuvo como objetivo general: Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, 2023. La muestra estuvo constituida por 80 pacientes adultos. La técnica para la recolección de los datos fue la entrevista y observación, se aplicó el cuestionario para medir la calidad de atención por el personal de enfermería. Para el procesamiento de los datos, se utilizó una base de datos Microsoft Excel. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones: más de la mitad de los pacientes del servicio de Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería es Regular. Asimismo, la totalidad de los pacientes refieren que la Calidad del Cuidado de Enfermería según la dimensión Apertura a la Comunicación Enfermera(o)-Paciente, es excelente; por último, la totalidad de los pacientes muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Disposición para la Atención es bueno.

Palabra clave: Adultos, Calidad, Cuidado, enfermería.

ABSTRAC

The present investigation on the quality of nursing care in adults in the hospital area of the Auna Miraflores Piura clinic, the quality of care is considered essential for the profession, has adopted new strategies to guarantee patient safety, such as evidence and measurement. of care. It is of a quantitative, descriptive type, of a non-experimental design. Its general objective was: To determine the Quality of Nursing Care in adults of the Hospital Area of the Auna Miraflores-Piura Clinic, 2023. The sample consisted of 80 patients adults. The technique for data collection was the interview and observation, the questionnaire was applied to measure the quality of care by the nursing staff. For data processing, a Microsoft Excel database was used. The following results and conclusions were reached: more than half of the patients of the Hospital Area service of the Auna Miraflores-Piura Clinic, evidence that the Quality of Nursing Care, according to the dimension Nursing Qualities is Excellent, likewise All the patients report that the Quality of Nursing Care, according to the Openness to Nurse-Patient Communication dimension, is excellent; Finally, all the patients show that the Quality of Nursing Care, according to the Disposition for Care dimension, is regular.

Keyword: Adults, Quality, Care, nursing

CONTENIDO

1. TÍTULO	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT	vi
6. CONTENIDO	viii
7. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	9
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Diseño de la investigación.....	24
3.2 Población y muestra.....	24
3.3 Definición y Operacionalización de variables	25
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Plan de análisis.....	29
3.6 Matriz de consistencia.....	30
3.7 Principios éticos.....	31
IV. RESULTADOS	33
4.1 Resultados.....	33
4.2 Análisis de resultados.....	37
V. CONCLUSIONES	49
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	51
ANEXOS.....	66

INDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1	33
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA MIRAFLORES, PIURA 2023.	
TABLA 2	34
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL AREA HOSPITALARIA DE LA CLINICA AUNA MIRAFLORES, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA.	
TABLA 3	35
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL AREA HOSPITALARIA DE LA CLINICA AUNA MIRAFLORES, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE.	
TABLA 4	36
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL AREA HOSPITALARIA DE LA CLINICA AUNA MIRAFLORES SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN.	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO DE LA TABLA 1	33
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA MIRAFLORES, PIURA 2023.	
GRÁFICO DE LA TABLA 2.....	34
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL AREA HOSPITALARIA DE LA CLINICA AUNA MIRAFLORES, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA.	
GRÁFICO DE LA TABLA 3.....	35
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL AREA HOSPITALARIA DE LA CLINICA AUNA MIRAFLORES, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE.	
GRAFICO DE LA TABLA 4.....	36
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN.	

I. INTRODUCCIÓN

La esencia de enfermería es el cuidado, que consiste en actividades transpersonales e intersubjetivas que protegen, mejoran y preservan la humanidad ayudando a la persona sana o enferma durante todas las etapas del ciclo vital. Calidad de cuidado en enfermería se basa en ofrecer un servicio en relación a los requerimientos del paciente, más allá de los que él pueda esperar. (1)

A nivel mundial en el 2021, respecto a la calidad de la atención, el puntaje de satisfacción promedio mundial es de 1,97 puntos, la mayoría admitieron estar contentos en la atención brindada 67,8 %, y el 18,9 % todavía estaba muy satisfecho, por ende, en relación a la atención otorgada donde la principal razón por la cual estima principal demanda el profesional de enfermería tienen el objetivo de proporcionar servicios asistenciales totalmente efectivos, eficientes, integral y sobretodo al usuario, abarcando al paciente y familia; especialmente se considera una relación directa al adulto. (2)

En América Latina en el año 2021, se ha hecho un reconocimiento a las enfermeras a través de la presentación de casos de estudios referidos de países latinoamericanos, el análisis histórico de estas profesionales contribuye a una ampliación de la historia de la salud pública local y del trabajo femenino estatal; documenta aspectos desconocidos de la construcción del estado de bienestar local y la intervención de organismos internacionales, y complejiza el análisis de las políticas del cuidado sanitario, los casos de estudio dan cuenta de que el personal de enfermería han tenido un desarrollo paralelo que reconoce similitudes y diferencias locales en Latinoamérica, que aquellas han desarrollado vínculos

transnacionales a través de la organización de congresos que reunieron a distintas generaciones de enfermeras, activas en términos político-gremiales. (3)

En el país de México en el año 2020, refleja que en el siglo xx de la misma manera que de una enfermera que se preocupa por mejorar la calidad de vida en el paciente, determinándose que la calidad de atención de enfermería es óptima en un 9%; sin embargo, se necesita trabajar un poco más para lograr mejores resultados. Por otro lado, un estudio realizado en el mismo país informó que una de las responsabilidades de enfermería es proteger al usuario de cualquier daño. También se reveló que el 90,9 por ciento del personal enfermero brinda el trato de mayor calidad, el 7,8 % calidades medias y el 1,3 % con mínima calidad. (4)

Por otro lado, en EE. UU en el año 2021, en relación a calidad de los cuidados, donde se describen características personales y profesionales de las enfermeras, del clima organizacional y el apoyo laboral recibido, son identificados como predictores significativos de la calidad de los cuidados. Por ello, ante la situación de adaptación de los cuidados exigidos por la pandemia, el personal de enfermería ha podido estar expuestos a factores que han afectado de manera negativa los cuidados prestados, pero también se han podido desarrollar conductas de adaptación positiva a la adversidad de la situación y encontrar acciones que hayan permitido mantener la calidad de los cuidados enfermeros dentro de este difícil contexto (5).

De igual forma en Colombia en el 2021, la calidad del cuidado por el profesional de enfermería se puede entender como el cuidado centrado en la persona, quien en lugar de estar inmersa en una situación patológica, vive experiencias de salud relacionadas con su entorno, uno de los principales enfoques,

es el desarrollo de indicadores para la monitorización de la calidad de cuidado, con el objetivo de comparar instituciones e identificar oportunidades de mejora y evaluar el impacto de las intervenciones, donde se considera la calidad de cuidado de enfermería como un complejo sistema de componentes que buscan satisfacer las necesidades de cuidado del usuario en medio de la relación entre enfermera y paciente. (6)

Enfermería reconoce la importancia por la atención brindada al usuario, bajo normas institucionales, éticas profesional y legales, y su contribución de desempeño para evaluar el cuidado y la satisfacción del paciente, familia y comunidad. La atención en calidad debe ser en su totalidad con el usuario. (7)

En el cuidado de personas con problemas de salud, enfermería debe adaptar su comportamiento a los requerimientos biológicos, sociales, mentales y psicológicos de la persona, y ayudarlas a satisfacer sus necesidades espirituales, las enfermeras pueden utilizar varias intervenciones, como la intermediación entre la terapia, respetándose creencias espirituales (8).

Asi mismo, investigaciones que estiman calidad de atención de enfermería, no solo han mejorado lo bueno, sino también han identificado elementos no óptimos y áreas de importancia, junto a planeamientos encaminadas a reducir estas causas hasta su eventual eliminación. Con base en lo anterior, enfermería se caracteriza por proporcionar cuidados basados en conocimientos y técnicas específicas; que permitieron desarrollar un método de trabajo propio, es decir, el proceso de Atención de Enfermería (PAE), que es la aplicación del método científico en el campo asistencial, permitiendo brindar cuidados de una forma racional, lógico, dinámico y sistemático. (9)

Cada una de las enfermeras lidia día a día con el impacto de la pandemia demostrando la importancia para combatir el virus y el rol que desempeñan en el cuidado holístico de la persona, familia y comunidad; brindándole atención especializada, estando en primera línea y día a día dando lo mejor para seguir en la lucha en cada uno de los niveles de atención de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. La pandemia paralizó a todo el mundo, donde nuestro precario sistema de salud no tenga los suficientes recursos materiales y humano para brindar atención de salud, como enfermeras(os) se sabía que iba a ser difícil pero no imposible, fueron tiempos de mucha angustia y dolor pero seguían dando todo por el bienestar de cada una de las personas que requieren de los cuidados, sin olvidar la parte emocional y espiritual. Y sobre todo exponiendo sus propias vidas. (9)

El Perú a través del Ministerio de salud (MINSA) para el año 2021, considera que el acceso al cuidado y la atención integral en salud individual y colectiva de las personas sea universal, independientemente de su condición socioeconómica y de su ubicación geográfica, además fundamental y principal medio para lograr el bienestar colectivo e individual de la persona adulta, hace hincapié al cuidado y la atención pública en salud donde serán integrales, solidarios, equitativos, oportunos, con gratuidad en el punto de entrega, de calidad, de fácil acceso y adecuados a las características del ciclo de vida de la población, con enfoques de género, de derechos en salud y de interculturalidad, importante ya que de ello depende la persona adulta. (10)

En Piura los profesionales en enfermería, recibieron un merecido reconocimiento a los años de servicio y por su destacada labor en primera línea

durante la pandemia de Covid-19, en un acto protocolar realizado en el marco del Día del Enfermero Peruano, asimismo, recalcó la importancia y lo indispensable que ha sido su trabajo durante la pandemia, y no solo dentro de los hospitales sino en todos los escenarios donde se desarrolla el ser humano. Así también, felicitó a todas las enfermeras que a lo largo de su vida profesional han contribuido con el bienestar de los pacientes y han dado muestra de su amor y vocación de servicio dignificando la profesión de enfermería. (11)

Así mismo, en Piura en el 2020, la satisfacción del cuidado de enfermería 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 considerado como un elemento clave en la mejoría de la organización y en la provisión de los servicios en salud, también la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud, ya que está directamente relacionado con la percepción que tiene el paciente frente a los cuidados que le brinda el personal de enfermería. (12)

Enfermería se considera esencia de la profesión, consiste en acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, fortalecer y sostener a las personas tanto sanas como enfermas en todas las fases del ciclo necesario de vida. La calidad significa cumplir con las expectativas de la persona, es decir, se le debe proporcionar dichos elementos que pueden ser satisfactorios y acordes para la persona. (13)

Además, el personal de enfermería debe tener habilidades y destrezas necesarias que le permitan al paciente mantener y fortalecer su salud general;

También sugiere que la satisfacción del paciente es un indicador de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería, aquí es importante evaluar y descubrir oportunidades de mejora. (14)

Se describe en la actualidad que la calidad del cuidado es basada en dos dimensiones; la más rigurosa es un conjunto de técnicas que aseguran la mejora y el mantenimiento de los estándares de atención, la eficacia y la eficiencia. Asimismo, la calidad de la atención se define como el conjunto de características y funciones que permiten restablecer el nivel de salud especificado de cada usuario. (15)

La calidad en el cuidado incluye diferentes componentes como la naturaleza de los cuidados, la finalidad propuesta, la razón para hacerlo, los medios financieros, físicos, humanos y tecnológicos necesarios. Asegurar la calidad demanda de los profesionales una reflexión constante acerca de los conocimientos, valores, aptitudes, normas y actitudes que instruyen la objetividad del bien interno. (16)

Ante esta problemática, el usuario hoy en día exige el reconocimiento de sus derechos como un buen acto de dignidad y respeto para obtener una atención en salud, de tal forma que él se sienta apreciado como persona en sus dimensiones humanas. Es lamentable que la humanización del personal de salud se va perdiendo cada día más y las atenciones se enfoquen por cumplimiento como parte del trabajo, es que para ellos no hay conciencia que su profesión está basada en el cuidado de la persona protegiendo y respetando sus derechos. Es así que, los adultos del área hospitalaria de la Clínica Aúna Miraflores, no son ajenos a lo expuesto por lo que consideramos pertinente la realización de la presente investigación planteando el

siguiente enunciado del problema: ¿Cuál es la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, 2023?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, 2023.

Con el fin de lograr el objetivo general; se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería.
- Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente.
- Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, según la dimensión Disposición para la Atención.

La presente investigación sobre Calidad del Cuidado de enfermería en adultos del área hospitalaria de la clínica Auna Miraflores _ Piura, determinó la importancia que tiene el cuidado por parte del personal de enfermería, ya que, si éstos son excelentes, la recuperación de salud en el paciente es pronta. Enfermería es la profesión de los cuidados, y por ende tenga un adecuado manejo del paciente, considerando que las relaciones en el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo alguno.

Este estudio se justifica, porque según la teoría del cuidado traspersonal de Jean Watson, describe que el objetivo de enfermería es ayudar al individuo y familia a afrontar experiencias en el proceso de enfermedad sufrimiento y darle sentido a sus experiencias a través de una relación de persona a persona. Es así que el personal de enfermería es la persona que mantiene relación más estrecha con el paciente.

Este estudio también tiene importancia metodológica, porque tendrá abordaje desde la perspectiva de relación enfermera-paciente-familia de usuario, dará a conocer la visión integral del cuidado que brinda enfermería, y que se involucra al cuidador, al cuidado y entorno, logrando modificar valores que competen en el cuidado profesional, donde los pacientes al finalizar esta investigación serán beneficiados, debido a que la institución, particularmente área de gerencia y administrativa de enfermería al conocer los resultados del estudio generarán cambios para la mejora del cuidado proporcionado.

El estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, de diseño no experimental, con muestra de 80 pacientes adultos. Seguido del procesamiento y análisis de datos obteniéndose los siguientes resultados y conclusiones que más de la mitad de los pacientes del servicio de Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión “Cualidades del Hacer de Enfermería”, es Regular. Asimismo; la totalidad de los pacientes refieren que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera(o)-Paciente”, es excelente; por último, la totalidad de los pacientes muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Disposición para la Atención es bueno.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Se encontraron los siguientes estudios relacionados a la investigación:

A nivel internacional

Burgueño F, et al, (17). en su investigación titulada “Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano, 2021”, tuvo como objetivo Determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Austro Ecuatoriano, 2018. Cuya Metodología es de estudio cuantitativa de corte transversal; con una muestra de 216 usuarios. Cuyos resultados fueron el 70% son personas mayores de 65 años predominando el sexo femenino y de estado civil casado con un 86% respectivamente, el 65,3% tiene una percepción positiva de la calidad de cuidados de enfermería. Concluyendo que la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes encuestados es predominante la satisfacción positiva y confianza que el profesional proyecta que cada servicio de atención proyecte un cuidado de excelencia y especialización, brindando una atención oportuna.

Santiago A, et al, (18). en su investigación “Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor, 2020”, tuvo como objetivo Evaluar la calidad del cuidado de enfermería, desde el enfoque de Donabedian, en pacientes hospitalizados con dolor. Cuya metodología fue descriptivo transversal a con una muestra de 73 enfermeros/as. Se obtuvo que no hubo asociación entre la variable calidad del cuidado de enfermería con la edad, sexo, turno, tipo de servicio, antigüedad laboral y tiempo de laborar en el servicio ($p > 0,05$), pero sí hubo asociación con el nivel

académico. Cuya conclusión es la calidad del cuidado de enfermería en pacientes con dolor depende del nivel académico y la edad, lo que requiere una especial atención, debido a que es un proceso dinámico que difícilmente puede abordarse de la misma forma en todas las áreas hospitalarias.

Gastelo W, Garcia S, Viñan J, (19). En su investigación “Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital General Santo Domingo- Ecuador, 2020”, cuyo objetivo fue determinar la calidad del cuidado humanizado desde la percepción de los pacientes diagnosticados con pie diabético, su metodología descriptivo de diseño trasversal con un enfoque cuantitativo, su resultado la calidad del cuidado humanizado en base a la percepción de los pacientes con pie diabético fue positiva en 92-94 % y la gran mayoría considera que existe una adecuada relación enfermero-paciente. Existe buena atención, comunicación y trato por parte del personal de enfermería hacia los pacientes, pero existen dificultades que impiden que el cuidado sea humano en su totalidad. La conclusión es que el cuidado humanizado hacia el paciente por el profesional de enfermería es positivo.

Ruiz J, et al, (20). En su estudio de investigación "Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública _ México, 2020". Objetivo: Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública _ México, 2020. Estudio fue descriptivo, transversal, los resultados 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%).

Lenis V, Manrique A, (21). En su estudio titulado "Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla _ Colombia, 2020". Objetivo: determinar la calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una clínica privada de Barranquilla, Colombia. Estudio descriptivo, transversal, cuantitativo; donde aplicaron el instrumento de medición CUCACE (Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería). Los datos fueron organizados en Excel y procesados en SPSS. Los resultados indicaron que la satisfacción y las experiencias de los pacientes con el cuidado de enfermería están por encima del 70%, lo cual indica 8 que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la institución es buena.

A nivel nacional

Bautista B, Ramos E, (22). En su estudio de investigación titulado "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de Un Hospital Estatal De Lima, 2021 ". 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. El estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional; la muestra estuvo constituida por 60 pacientes. obteniendo como resultado 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, concluyendo que la mayoría de los pacientes en estudio refiere que el cuidado de enfermería es de nivel bueno.

Cueva K, (23). En su estudio titulado "Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados servicio de emergencia en un Hospital Público del Callao, 2020". Tuvo como objetivo principal: Determinar la calidad del cuidado enfermero en pacientes 10 hospitalizados en el servicio de emergencia en un hospital público del Callao, 2020. Estudio de tipo cuantitativo, básica, diseño no experimental, nivel descriptivo y de corte transversal. Resultados: Desde la percepción que tuvieron los pacientes hospitalizados del Servicio de emergencia sobre la calidad del cuidado, el 63% tienen una percepción como media, un 11% perciben como baja. Conclusión: Los pacientes del servicio de medicina obtuvieron una percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero donde manifestaron esta como media, a su vez un porcentaje menor lo perciben como baja.

Rodríguez L, (24). En su estudio de investigación titulado "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en los pacientes Hospitalizados en el servicio de emergencia de la Clínica Delgado _ Milaflores_Lima, 2021". Objetivo: Establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia de la Clínica Delgado. Estudio de tipo cuantitativo, diseño metodológico, descriptivo, correlacional de corte transversal, la muestra será el 100% de los pacientes ingresados en el mes de enero del 2021 al servicio de emergencia. Obteniendo como resultado que la calidad que brindan es aceptable alcanzando los

estándares fijados. Como resultado el grado de satisfacción del paciente fue aceptable con el 94% sobre la calidad de atención de enfermería.

Reyes J, (25). En su estudio de investigación "Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo, en diciembre del 2019 a marzo del 2020". Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Estudio de tipo cuantitativo descriptivo, correlacional; de corte transversal. Los resultados obtenidos fueron: el 56,4% de pacientes refieren una calidad regular de cuidado, seguido del 23,5% como calidad de cuidado bueno y por último el 20,1%, que refieren calidad de cuidado malo; en cuanto a la satisfacción del paciente, el 75,4% se manifiesta insatisfecho y el 24,6% como satisfecho.

Arnold A, (26). En su estudio titulado "Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista Huaral setiembre 2020". Objetivo: Identificar la Calidad de Atención que Brinda el Profesional de Enfermería en el Área de Observación del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral setiembre 2020. Estudio cuantitativo, utilizando métodos descriptivos mediante el corte transversal. Resultados: En cuanto a la calidad de atención de enfermería, se evidenció que el 33,5% señalan calidad de atención intermedia, seguido de la calidad de atención menor con 33,2% y mayor en un 33,2%.

A nivel regional

Robles M, (27). En tu investigación titulada "Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de Servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020". Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción hospitalizada en el Servicio de emergencia del Hospital "Víctor Ramos Guardia", Huaraz 2020. El estudio de tipo descriptivo, no experimental, prospectivo de corte transversal. Resultados: El 42.95% de las personas hospitalizados dieron una calificación regular a la calidad del cuidado enfermero mostrando un nivel medio de satisfacción y el 25% que asignó una calificación alta a la calidad del cuidado enfermero 12 mostraron un nivel alto de satisfacción.

García M, (28). En su investigación titulada "Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero 2019". Cuyo objetivo general, determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de Cirugía del hospital III José Cayetano Heredia Febrero, 2019. Cuya metodología fue de tipo cuantitativa, diseño no experimental cuantitativo de tipo correlacional, de corte transversal y prospectivo, población de 50 pacientes, los resultados el 61,1%, se encuentra satisfecho. La cifra de pacientes satisfechos se incrementa sustancialmente 96,4%, se concluye que, del análisis de correlación, indica que la satisfacción del paciente oncológico se relaciona en forma significativa.

García M, (29). En su investigación denominado “calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. Hospital II Jorge Reategui Delgado_Essalud_ Piura, 2022”. La investigación tuvo por objetivo Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción; la metodología es un estudio de tipo descriptivo; con diseño de corte transversal y no experimental, correlacional, con una muestra de 150 usuarios. Los resultados, el 43,3% (65) refiere que la calidad de atención es buena, el 36,7% (55) refiere que la calidad de atención es regular, Concluyendo que en la calidad de atención menos de la mitad de los usuarios refieren que la calidad de atención es buena, un porcentaje considerable refiere que es regular y un porcentaje menor baja. Lo que permite que la enfermera debe de potenciar sus competencias para poder mejorar la calidad de cuidado.

Correa W, Huamán B, (30). En su investigación denominado “Calidad de vida del profesional de Enfermería servicio de Emergencia del Hospital II-2 Santa Rosa Piura. 2018”. La investigación tuvo por objetivo determinar la Calidad de vida del profesional de enfermería servicio de Emergencia Hospital II-2 Santa Rosa Piura 2018; la metodología fue de tipo cuantitativo y diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 40 usuarios. Los resultados, el 45% de enfermeras muestran una calidad de vida alta en lo referente a soporte institucional, el 32,5% un nivel medio, mientras el 22,5% un nivel bajo, Concluyendo que la calidad de vida de los profesionales es de nivel alto; según las dimensiones soporte institucional, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, desarrollo personal del trabajador, administración de tiempo libre y bienestar logrado y para la dimensión seguridad en el trabajo.

García E, (31). En su investigación denominado “Calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, hospital Universitario de Piura, 2018”. La investigación tuvo por objetivo Determinar la relación entre calidad de cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de Emergencia del Hospital universitario de Piura 2018; la metodología fue de tipo correlacional, nivel aplicativo, un método inductivo y diseño experimental de corte transversal la muestra de 123. Los resultados, la calidad del cuidado es regular (49,6%) y los pacientes están medianamente satisfechos (63,9%); de la mala calidad, (51,2%); con buena calidad, Concluyendo que existe una correlación positiva y baja entre ambas variables, la recomendación principal es a las enfermeras del área de emergencia del Hospital Universitario de Piura.

2.2 Bases teóricas y conceptuales de la investigación

2.2.1 Bases teóricas

Watson inició su carrera de enfermería en la escuela de enfermería Lewis Gale y completó su licenciatura en 1961, continuó su educación y obtuvo una maestría en psiquiatría en el campus de ciencias de la salud y un doctorado en psicología educativa y de asesoramiento en Boulder Junior College. Watson cree que el estudio de las humanidades amplía la mente y aumenta la reflexión y el crecimiento personal, por lo que es pionera en la integración de las humanidades, las artes y las ciencias. (32)

Quien sostiene la investigación es la teorista Jean Watson, en su teoría del Cuidado Humano, basada específicamente en armonía entre mente,

cuerpo y alma, mediante una relación de ayuda y confianza entre persona cuidada y cuidador. Además, su teoría posee un enfoque filosófico con base espiritual, considerando el cuidado como un modelo moral y ético de la enfermería. En su filosofía considera que el cuidado humano abarca un compromiso moral; es decir proteger y realzar la dignidad humana, la experiencia, percepción y conexión, de tal forma que se muestre interés hacia la persona. El cuidado que ella contempla, se está cumpliendo dentro del proceso del cuidado que proporciona enfermería, basado en un compromiso moral, el cual requieren los usuarios sean sanos o cursen proceso de enfermedad, de esta forma mejorar su calidad de vida. (33)

Watson ha estudiado cuidado de enfermería con enfoques filosóficos (existencial – fenomenológico) y con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras; el cuidado humano como relación terapéutica básica entre los seres humanos, es relacional, transpersonal e intersubjetivo. (33)

También menciona el concepto meta paradigática que son: Salud y la precisó como unidad y armonía en la mente cuerpo y el alma y está asociado con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado, considera a la persona como una unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza y refiere que la personalidad va unida a ideas, donde es libre de tomar decisiones. (34)

Entorno: Nos dice que el papel de la enfermera es atender los entornos y que incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro), para Watson la enfermería

consiste en conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión, asimismo, el cuidado es la esencia de la enfermería, que incluye acciones transpersonales para proteger, mejorar y preservar a la persona, ayudándola así a encontrar sentido a la enfermedad, al sufrimiento y a sobrevivir y ayudar al otro a superarse y autocuración. escala en la medición del cuidado humano transpersonal basado en la teoría de Jean Watson, el cual presentan 6 dimensiones. (35)

Satisfacer Necesidades: el ser humano tiene necesidades estratificadas, es decir escalonadas y jerarquizadas. Enfermería a través de sus acciones de cuidado, brinda satisfacción de estas necesidades que requiere la persona en su totalidad en el rubro de la salud, así también a la comunidad, debido a que abarca los distintos estratos de necesidades. (36)

Relación enfermera/paciente: aquí destaca la importancia de la comunicación que se convierte en una necesidad básica tanto del paciente como de la familia. Ésta debe ser interactivo y recíproco, se logrará que el paciente conozca su proceso de enfermedad y estado actual, toda esta información debe ser revelada de forma honesta, congruente, con percepción de la realidad, sensibilizándose con el paciente. (37)

Autocuidado de la Profesión: Cuidado profesional es aquel brindado por profesionales en conocimientos científicos en el rubro de la salud, poseendo habilidades, destrezas y técnicas que ayudan al usuario, familia y comunidad a resguardar su salud. Y es que el cuidado es el atributo de la Enfermería, a través de ello se comparten acciones que benefician al cuidador y la persona cuidada. (38)

Los Aspectos espirituales del cuidado enfermero: a través de cuidados espirituales, enfermería tiene una gran responsabilidad en ayudar al paciente en buscar respuestas que no podemos dar con la explicar con la razón o el conocimiento, y uno de estas respuestas están en base al sentido de la vida, más si el paciente se encuentra en proceso de muerte; es así que, estos cuidados deben ser responsables, respetosos y dedicados al paciente. (38).

Aspectos éticos del cuidado: el cuidado humanizado debería ser inmerso en una filosofía de vida del actuar enfermero que brinda cuidado y que también debe de cuidarse y poder asegurar la calidad de cuidados que proporciona en distintos ámbitos de la salud. Enfermería posee ética la misma que estudia los comportamientos en la práctica de la profesión. (39)

Inclusive un estudio de Avedis Donabedian, considera que en la calidad de atención en salud, abarca la aplicación de ciencia/tecnología, sin superar respectivos beneficium al nivel de calidad, engloba el nivel esperado para los adultos. (40)

Similarmente realizó más estudios relacionados, sobre estimación de calidad, teniendo en cuenta 03 principios: estructura, proceso y efecto; este último se considera el éxito logrado al ejecutar el proceso de atención, convirtiéndose en el nivel satisfactorio obtenido para el paciente, esto hace que el usuario recurra a confianza de los cuidados de enfermería (41)

La calidad de vida es el grado en que una persona está sana, cómoda y es capaz de participar o disfrutar de los acontecimientos de la vida. Es

fundamental que los profesionales de la salud tengan en cuenta la calidad de vida al establecer los objetivos de la atención de cada paciente y utilizarla como guía para todas las decisiones relacionadas con la atención. (42)

Por proceso: en la actualidad el esfuerzo por mejorar la atención en salud es evidente y de esta forma garantizar que el usuario obtenga servicios adecuados satisfactorios, considerándose el proceso de atención brindada es el ideal relevante que asegurar calidad, para el logro de ello se debe disponer de medicamentos e insumos para una mejor atención. (43)

Por resultado: a través de indicadores de mortalidad, morbilidad y discapacidad, la cultura, saneamiento de viviendas y servicios básicos, entorno, alimentación, la genética, entre otros, miden los resultados. Estos se consideran agentes extrínsecos, salud óptima y es así que, adecuada enlazado forma clara actos de enfermería. (44)

En esta profesión una buena atención es esencial para el logro de la autonomía y de esta forma relacionar el conocimiento en. El ejecutar que evalúan usuario, viene a ser un cuidado más próximo de las necesidades prácticas de la persona. (45)

El área de emergencia es el primer nexo que recepciona al usuario en condiciones médicas no favorables que requiere la atención inmediata, encontrándose en situación crítica o su salud vital está en peligro. El personal de enfermería toma acciones a brindar, otorgando apoyo emocional y humanizado que lo distingue de otros profesionales, así el paciente pueda sentirse en confianza y seguro de la atención que está

recibiendo. El área de emergencia a causa de la alta demanda de pacientes para atención, hace de que los servicios prestados por el profesional de enfermería, sean más demandantes o exigentes en comparación con otros servicios, razón por la cual se originan mayores desafíos para el profesional de enfermería, razón por la cual se necesitan más recurso humano en el servicio y lograr brindar una mejor atención de calidad. (46)

2.2.2 Bases Conceptuales

Calidad del cuidado: El cuidado de enfermería es la base del cuidado de los pacientes que viven en constante interacción con el entorno y las experiencias de vida y se preocupan por su salud, la cual puede ser buena o mala, es decir, el cuidado de enfermería se limita a atender los requerimientos diarios, pues quien son peores que por el contrario, necesitan sus conocimientos científicos para cuestiones prácticas y la aplicabilidad de los planes urbanísticos y la toma de decisiones que respondan a las necesidades permanentes de los pacientes. (47)

Cuidado: se define como una actividad humana con el objetivo de brindar cuidados a las personas sanas y enfermas, el cuidado en enfermería es considerado una disciplina que involucra no solo a la persona que lo recibe, sino que también al personal de salud como transmisora. (48)

Adulto: Se considera a la persona que alcanza la etapa de la adolescencia y por ende ha concluido desarrollo físico y mental, además de estar en la capacidad de reproducirse. Y es que a partir de los 18 años se considera a una persona como adulto (a). Además, este término en el

contexto humano abarca connotaciones relacionadas a aspectos sociales y legales. (49)

Enfermería: El bienestar como especialidad de la enfermería, ha tenido su auge durante el último decenio, responsabilidad personal en los cuidados sanitarios es la base de cualquier plan de reforma de tales ciudadanos y la enfermera se constituye en el principal agente encargado de motivar a los usuarios para que mantengan su salud personal. (50)

Cuidados de enfermería: La calidad de enfermería logra los principios de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación, cuidados paliativos, etc., para que las personas con calidad y atención a través de los servicios puedan lograr una mejora continua en la mediana edad y la vejez y luego influir en ellos. Con los miedos y condiciones que se dan y los que tratan de satisfacer las necesidades y deseos del paciente. (51)

Área Hospitalaria: atención hospitalaria se presta en función de las características del paciente y su proceso, en consultas externas, en hospital de día y en régimen de internamiento hospitalario, el acceso del paciente a la atención de urgencia hospitalaria que se presta durante las veinticuatro horas del día a pacientes que sufran una situación clínica aguda que obligue a una atención inmediata de los servicios del hospital- se realiza por remisión del médico de atención primaria o especializada o por razones de urgencia o riesgo vital que puedan requerir medidas terapéuticas exclusivas del medio hospitalario. (52)

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, univariado y de diseño no experimental de corte transversal.

Cuantitativo: es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos, cuantitativa implicó el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados, fue concluyente en su propósito ya que trató de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados. (53)

Descriptivo: el análisis estadístico fue univariado porque solo describe (finalidad cognoscitiva); o estima parámetros (propósito estadístico) en la población de estudio a partir de una muestra. (53)

No experimental de corte transversal: porque la investigación transversal refiere que la variable de estudio fue medida una sola vez; esto implicó describir el fenómeno o hecho tal como se dio en la realidad. Es decir, se obtuvo información en un tiempo y espacio determinados. (53)

3.2 Población muestra

Universo muestral:

El universo muestral estuvo constituido por los pacientes hospitalizados en los meses de diciembre 2022 a enero del 2023. Según registro de clínica Auna Miraflores y en base a esa información se tomó la muestra de 80 adultos del Área Hospitalaria de los meses mencionados. Todos los pacientes hospitalizados aceptaron participar de la investigación.

Unidad de análisis: Cada Adulto del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura.

Criterios de Inclusión

- Todos los adultos que acudieron al servicio emergencia siendo de ambos sexos.
- Adultos mayores de 18 años que acudieron por servicio de emergencia.
- Adultos que permanecieron más de 6 horas en el servicio de emergencia.
- Adultos que aceptaron participar en el estudio.

Criterios de Exclusión:

- Adultos que presentaron problemas de comunicación y que tiene trastorno mental.
- Adultos con déficit sensorial.

3.3 Definición y Operacionalización de variables

Calidad del Cuidado de Enfermería

Definición conceptual:

Es un conjunto de acciones ordenadas, organizadas, y evaluadas realizadas con el fin de garantizar seguridad, eficiente y eficaz, esta calidad cuidado de enfermería tiene que ver con el paso y el establecimiento de hábitos, conductas y cuidados que no sólo cuiden la salud de una persona de manera específica, sino que supongan el mantenimiento de un ambiente hospitalaria y saludable para todos sus integrantes. (54)

Definición Operacional

Excelente (121-128)

Bueno (112-120)

Regular (96-111)

Malo (32-95)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta.

El instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario, elaborado por Oscar Javier González Hernández en el año 2015, cuyo título fue “Comportamientos del Cuidado de Enfermería”, fue validado por 4 jueces expertos para otorgarle validez: 2 docentes del curso de investigación de Enfermería, “Jefa del departamento de Enfermería del Hospital Regional – Puno” y el “responsable de la oficina de gestión de Calidad”, el cual fue sometido a la prueba binomial obteniendo que las apreciaciones de los jueces expertos concuerden en un 0,98 que muestra que el instrumento es válido.

Posterior a ello, se realizó la prueba piloto; encuestando a 20 pacientes del “servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital II-I en Puno, para determinar la confiabilidad”, se calculó el Alfa de Cron Bach, esta evaluación arrojó una valoración de 0,96, concierne a que la semejanza de los ítems dentro del instrumento mide los iguales rasgos; alcanzando así la confiabilidad del instrumento que significa aprobado. (ANEXO 3)

El instrumento está constituido por tres partes:

- La primera es la presentación donde se explicó al responsable de la investigación, objetivo general la investigación, el respeto a la confidencialidad y agradecimiento.
- La segunda parte señaló los datos generales el cual tiene 3 ítems: edad, género y grado de instrucción.
- La tercera parte son las instrucciones que debieron tener en cuenta para desarrollar el cuestionario, habiendo un total de 32 ítems dividido en tres dimensiones:

1era dimensión “Cualidades del Hacer de Enfermería consta de 7 ítems”, 2da dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente consta de 8 ítems” y la 3era dimensión “Disposición para la Atención” con 13 ítems.

El instrumento estuvo elaborado en la modalidad escala tipo Likert, en donde se asignó un valor numérico con puntuación del 1 al 4: Nunca= 1, Algunas veces= 2, Casi siempre= 3, Siempre= 4. Este instrumento evaluó actitudes, comportamientos y predisposiciones particulares respecto a la función de Enfermería en Instituciones Hospitalarias. Posteriormente estas respuestas estuvieron categorizadas basándose en los puntajes propuestos por Likert, considerando la medición de: 1. Excelente, 2. Bueno, 3. Regular, 4. Malo. Para medir la Calidad del Cuidado de Enfermería, esta categoría incluyó 32 ítems, teniendo el rango real de 32 a 128 puntos, al clasificar las respuestas se dispone de cuatro rangos los cuales son:

- Excelente 121 – 128 puntos

- Bueno 112 – 120 puntos
- Regular 96 – 111 puntos
- Malo 32 – 95 puntos

La encuesta tiene tres dimensiones:

La primera es “Cualidades del Hacer de Enfermería”, esta categoría incluye 7 ítems (1, 2, 6, 7, 8, 15 y 17), el rango real es de 7 – 28 puntos, se definen a continuación:

- Excelente 27 – 28 puntos
- Bueno 25 – 26 puntos
- Regular 20 – 24 puntos
- Malo 7 – 19 puntos

Dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente” con 8 ítems (4, 5, 9, 10, 11, 12, 14 y 19), el rango real es de 8 – 32 puntos, se definen a continuación:

- Excelente 30 – 32 puntos
- Bueno 27 – 29 puntos
- Regular 21 – 26 puntos
- Malo 8 – 19 punto

Dimensión Disposición para la Atención con 17 ítems (3, 13, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 y 32), el rango real es de 17 – 68 puntos, se definen a continuación

- Excelente 65 – 68 puntos
- Bueno 58 – 64 puntos
- Regular 50 – 58 puntos
- Malo 17 – 49 punto

3.5 Plan de análisis

Procedimientos de recolección de datos:

- Se informó y se solicitó el consentimiento de los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Aúna Miraflores - Piura, haciendo hincapié que los datos recolectados y resultados obtenidos mediante su participación son estrictamente confidenciales.
- Se realizó la coordinación con el encargado de la Clínica Aúna Miraflores - Piura, de acuerdo al tiempo que dispone para el día, hora y la fecha y poder realizar dicho cuestionario.
- Se realizó la aplicación de los instrumentos a cada adulto participante.
- Los instrumentos que se aplicaron fueron en un tiempo determinado de 20 minutos, las respuestas fueron marcadas de manera personal y directa por cada adulto. Después de la aplicación del cuestionario, se obtuvo los datos necesarios, y posteriormente fueron procesados y organizados en tablas estadísticas según la variable de estudio. Además, se calculó frecuencias y la distribución porcentual infrecuencias absolutas y relativas. Luego los datos tabulados fueron procesados, analizados, interpretados y discutidos, abarcando la información recolectada en las

bases teóricas del estudio de investigación. Posteriormente, se procedió a redactar el informe final de la tesis de investigación.

- El procesamiento y análisis de datos se realizó a través del paquete estadístico SPSS, versión 25.0 y Excel 2016, que fue seleccionado de acuerdo con el total de la muestra; luego se elaboró la base de datos con las respuestas consignadas en el cuestionario.

3.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, 2023.	¿Cuál es la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, 2023?	Objetivo General: <ul style="list-style-type: none"> Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería. Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente. Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, según la dimensión Disposición para la Atención. 	Calidad del cuidado de enfermería.	Tipo: Cuantitativo, descriptivo. Diseño: No experimental de corte transversal Muestra: 80 adultos. Técnicas: Entrevista, observación.

3.7 Principios éticos

El presente proyecto de investigación fue aplicado respetando los principios éticos que rigen la actividad investigativa del reglamento de código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (55)

- **Protección a las personas:** Se refiere a que toda persona deberá ser informada y que tendrá el derecho a elegir su incorporación en cualquier tipo de información, mostrándole seguridad hacia su persona. Durante la ejecución de la investigación se respetó la dignidad de la persona, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de los adultos del Área Hospitalaria de Clínica Auna Miraflores- Piura, 2023.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** En la investigación las personas adultas contaron con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica. Mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consintieron el uso de la información para los fines específicos establecidos en el trabajo de investigación, se evidenció a partir del consentimiento informado de los adultos (anexo 6).
- **Beneficencia no maleficencia:** el principio de beneficencia se refiere a la obligación de actuar en beneficio de otros, promoviendo sus legítimos intereses. En cuanto al principio de no maleficencia es la necesidad de abstenerse a realizar acciones que puedan causar daño o perjudicar a otros. Los resultados de la investigación contribuyeron a la línea de investigación que busca precisamente esos aspectos, así mismo el desarrollo de la

investigación no causó daños ni agravios morales a los adultos del del Área Hospitalaria de Clínica Auna Miraflores- Piura, 2023.

- **Justicia:** Se garantizó que todas las personas compartieran equitativamente los beneficios y las responsabilidades de la investigación, se proyectó que el investigador ejerciera un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones tratando de garantizar que todas las personas compartan equitativamente los beneficios y las responsabilidades de la investigación. Donde los resultados se difundieron en el escenario de estudio, además se delimitaron los sesgos para evitar cometerlos.
- **Integridad científica:** Es el desarrollo de los valores fundamentales y las tradiciones éticas de las disciplinas científicas, promoviendo prácticas rigurosas y responsables en la investigación, fue honesta y precisa. Además, el estudio se rigió no sólo de la actividad científica de un investigador, sino elaborado en función a las normas deontológicas de la profesión de enfermería que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. (55)

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados:

TABLA 1

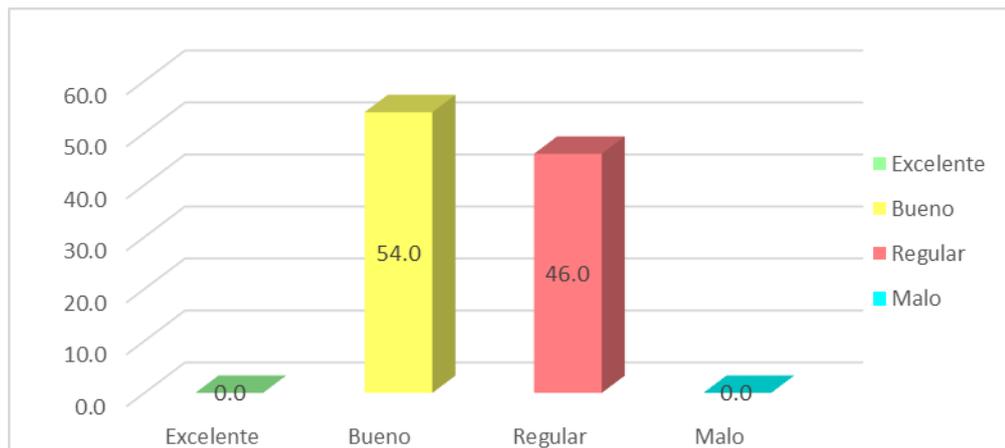
*LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL
ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA MIRAFLORES-
PIURA, 2023*

Calidad del cuidado	n	%
Excelente	0	0,0
Bueno	43	54,0
Regular	37	46,0
Malo	0	0,0
Total	80	100,0

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura 2023.

GRÁFICO DE LA TABLA 1

*LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
ADULTOS DEL ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA
MIRAFLORES-PIURA, 2023*



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura 2023.

TABLA 2

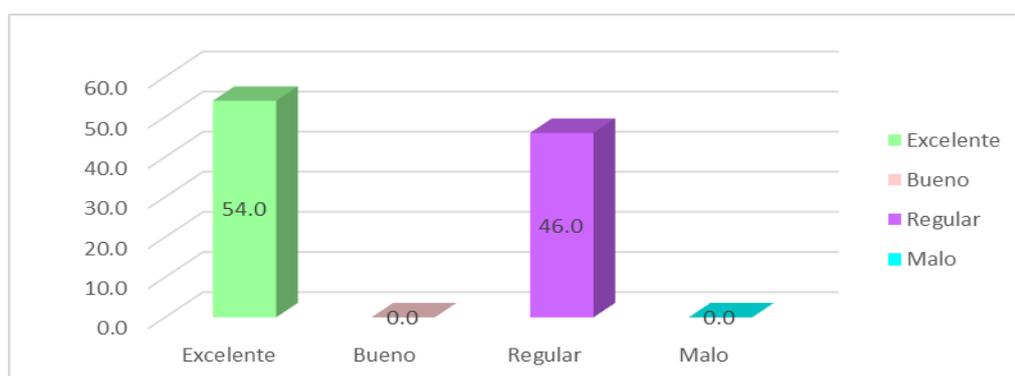
***LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL
ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA MIRAFLORES-PIURA,
SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE
ENFERMERÍA***

Calidad del cuidado	n	%
Excelente	43	54,0
Bueno	0	0,0
Regular	37	46,0
Malo	0	0,0
Total	80	100,0

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura 2023.

GRÁFICO DE LA TABLA 2

***LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
ADULTOS DEL ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA
MIRAFLORES-PIURA, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL
HACER DE ENFERMERÍA***



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura, 2023.

TABLA 3

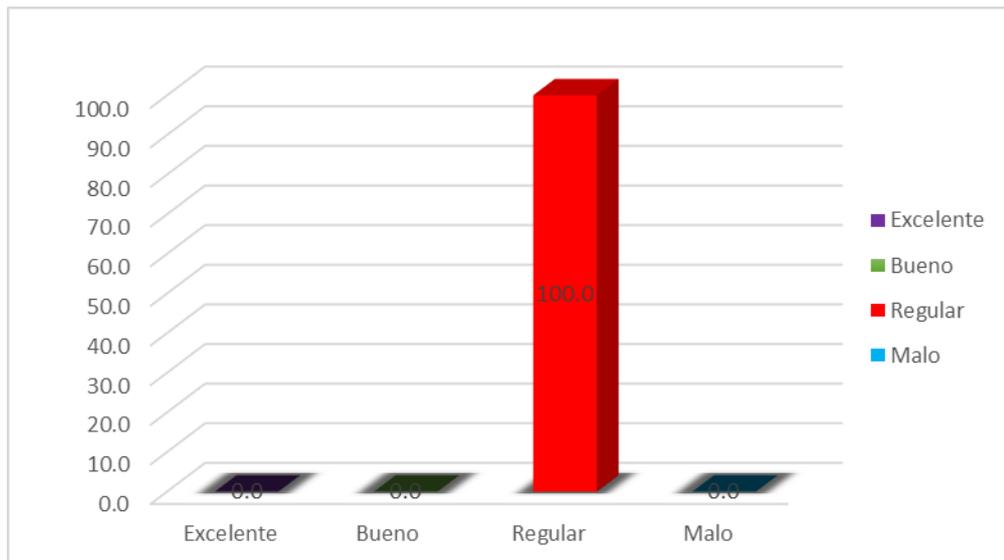
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA MIRAFLORES-PIURA, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA (O)- PACIENTE

Calidad del cuidado	n	%
Excelente	0	0,0
Bueno	0	0,0
Regular	80	100,0
Malo	0	0,0
Total	80	100,0

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura 2023.

GRÁFICO DE LA TABLA 3

LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA MIRAFLORES-PIURA, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA (O) – PACIENTE



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura 2023.

TABLA 4

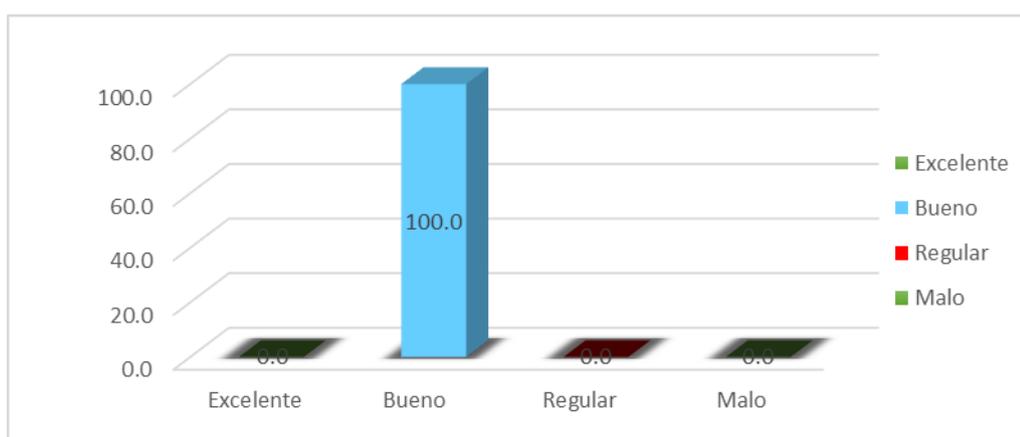
***LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL
ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA MIRAFLORES-PIURA,
SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN***

Calidad del cuidado	n	%
Excelente	0	0,0
Bueno	80	100,0
Regular	0	0,0
Malo	0	0,0
Total	80	100,0

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura, 2023.

GRÁFICO DE LA TABLA 4

***LA CALIDAD DEL CUIDADO DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
ADULTOS DEL ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA
MIRAFLORES-PIURA, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA
LA ATENCIÓN***



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. Aplicado en los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura 2023.

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1

Se muestra que la calidad del cuidado de enfermería, en adultos del área hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores, del 100% (80), el 54,0% (43) es bueno, el 46,0% (37) es regular.

En el área hospitalaria, la calidad del cuidado es buena y se ve reflejado en más de la mitad de los encuestados. Estos resultados muestran para la percepción del paciente que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería tiene buena aceptación. Existen factores positivos que influyen en los resultados obtenidos, ya que la enfermera de clínica Auna explica minuciosamente los cuidados al paciente, procedimientos a realizar. Además, muestra interés en atender sus necesidades, también demuestra confianza al paciente y éste se pueda sentir seguro de los cuidados recibidos, logrando su satisfacción. Además, debemos de tener en cuenta que un 46,0% indican que la calidad de atención es regular, resultados no tan distanciados de los obtenidos sobre calidad de atención buena. Así como en clínica Auna la calidad de atención es buena, se debe imitar el cuidado que brinda la enfermera en esta clínica.

La función administrativa y de gestión resalta en el personal de enfermería de clínica Auna, funciones como agilizar los trámites de alta, está pendiente si lleva indicaciones médicas o no, le explica al paciente de forma clara y concisa sobre sus indicaciones de tratamiento que llevará en casa, todo ello hace de que el paciente se valla de alta contento y sobre todo agradecido por la atención recibida. En cuanto a la remuneración es muy buena comparación de otras entidades, hace que la enfermera se motive más por brindar una atención de mejor calidad, pero

también pensado en los costos del paciente, situación que es muy diferente al MINSA, debido a que al paciente si le cobertura en su totalidad los gastos de su atención, pero no recibe la misma atención que en una entidad privada, además que su recuperación demanda de muchísimo más tiempo.

Resultados hallados se asimilan con la investigación encontrada por Castillo E, (56). En su investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería en adultos del servicio de emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia_Huaraz, 2022”. Concluye que del 100% (102), el 58,8% (60) es regular, el 26,5% (27) bueno, el 9,8% (10) malo y el 4,9% (5) es excelente.

Así mismo, en otro estudio similar con el estudio de Izquierdo J, (57). En su tesis titulada “Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2022”. el 49,2 % manifestaron que es regular, por otro lado, un 47,7 % manifestaron que fue buena, por lo que definimos que en este grupo predominó la escala de regular calidad de cuidado de enfermería.

Sin embargo, este estudio difiere por Silva E, (58). En su investigación: “calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los adultos maduros Hospitalizados Del Servicio De Cirugía. Hospital Victor Ramos Guardia - Huaraz, 2022”. Se puede observar en la distribución porcentual de 100% (50) adultos maduros hospitalizados, que el 62% (31) de ellos manifiestan que la calidad del cuidado de enfermería es mala, mientras que el 30% (15), manifiestan que la calidad enfermería es regular, por otro lado, en menor medida, solo el 8% (4) manifiestan que la calidad del cuidado de enfermería es buena.

Así mismo, este estudio difiere por Silva E, (59). En su investigación: “calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Hospital Antonio Caldas Domínguez

De Pomabamba_Ancash, 2022". Del 100%, el 70% refirió que el cuidado de enfermería es regular, el 19,17% que es bueno, el 5% que es excelente y el 5,83% que es malo.

Los pacientes reconocen y valoran que el profesional de enfermería hace todo lo posible para brindarles un cuidado integral y oportuno, dado que las exigencias de los pacientes es tener una enfermera exclusivamente para su atención durante su estadía hospitalaria, caso que no es posible por la demanda de pacientes por lo cual no calificaron como excelente la atención brindada, por eso que es necesario tener en cuenta la opinión del paciente y así esperar que incrementen el número de profesionales en la atención de los adultos hospitalizados.

Según Jean Watson, recalca que el cuidado es eje principal de enfermería, relacionado a interacciones en el ambiente, ligadas al ser humano elige y decide por sí mismo. El actuar desacuerdo con ciertas pautas, desplegar la profesión en aptitudes mezcladas, con el fin de conseguir brindar cuidados de calidad. (60)

Se resalta que la disposición de cuidado en la clínica Auna es buena en la calidad de atención, brindando confianza y aplicando diversas estrategias para mejorar dentro del ámbito de salud, interactuando con el paciente y teniendo una buena comunicación y facilitando al profesional una mejor atención. De la misma manera al transmitir confianza y al relacionarse se logrará una participación activa y fluida con el propósito de hacer partícipe al paciente, utilizando técnicas educativas y algún otro medio que permita al profesional de enfermería comunicarse con los pacientes para que así tome conciencia la labor que realiza el profesional.

De igual manera, la calidad de la atención es un tema que tiende a trascender la realidad de la comunicación y se vincula con conductas encaminadas a

la participación activa de cada adulto de la clínica Auna, con el objetivo de hacia dónde debe encaminarse la conducta. La participación implica la responsabilidad de la organización y la capacidad de utilizar métodos, herramientas y medios educativos para ayudar a los profesionales generar conciencia.

Como propuesta de conclusión se plantea que, la jefa de enfermería continúe trabajando junto a todo su equipo multidisciplinario de enfermería en las mejoras del personal y de los servicios para seguir brindando cuidados de calidad a los pacientes y lograr la satisfacción de los pacientes; ya que la calidad del cuidado los pacientes la determinan como buena, siendo un importante indicador tanto para el personal de enfermería y personal de gerencia, también los resultados reflejan que los pacientes opten continuamente ir a esta clínica para tratar sus problemas que aquejan su salud.

Tabla 2

El resultado muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería. Del 100% (80), el 54,0% (43) es excelente, el 46,0% (37) es regular, el 0,0% (0) es bueno y el 0,0% (0) es malo.

Más de la mitad de los pacientes adultos muestran que la “Calidad del Cuidado de Enfermería” según la dimensión es excelente, debido a que constantemente las enfermeras (os) desarrollan tanto sus personalidades y valores, lo cual genera al paciente confianza y aprecio mediante el trato que les brindan.

Los resultados se asemejan a Alván G y Quiroz L, (61). En su estudio: “Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio de

Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020”. Los siguientes resultados, que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión, Cualidades del Hacer de Enfermería, el 76,5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21,1% regular.

Los resultados obtenidos por Véliz C, (62). En su tesis: “Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del Servicio de Emergencia, del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018”. Se concluye que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería, del 100% (60), el 45% (27) es regular, el 28,3% (17) excelente, 25% (15) bueno y el 1,7% (1) es malo.

También difieren a los resultados obtenidos por Morocco E, (63). En su investigación: “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto en servicio de emergencia, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, 2018”. Llegò a la siguiente determinación, que priorizar al ser cuidado respecto a la empatía, atención y amabilidad, como regular en un 58% y 70% bueno, pertenecen a la extensión: Cualidades del Hacer de Enfermería.

Cuando hablamos de las Cualidades del Profesional de Enfermería nos referimos al conocimiento, desempeño como profesional y liderazgo que ejercen como profesionales, dichas cualidades se evalúan en base a investigaciones destinadas a mejorar los conocimientos y habilidades de los especialistas, el trabajo en equipo y la atención.

Según lo expuesto, los resultados encontrados por Alván G y Quiroz L, (61). tienen semejanza con los resultados del presente estudio, debido a que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería, es excelente, ya que el paciente visualiza que se enfocan básicamente

en su cuidado, evidencia respeto tanto por él, creencias y valores, inspira confianza, también nos referimos a las relaciones interpersonales, dichas características describen a un profesional de enfermería que hace su trabajo adecuadamente sin lastimar al paciente.

Sin embargo, tenemos los resultados de Véliz C, (62). difiere al presente estudio, demostrando que la Calidad de Cuidado de Enfermería según dicha dimensión, es regular, esto significa que existe una falta de confianza generando así el rechazo al personal de salud, lo que genera distancia e impide que el usuario revele sus sentimientos, emociones, inquietudes, dificultades y dudas.

En el campo de la enfermería ha transcurrido un cambio trascendente a través de la formación humana y científica, con énfasis en la calidad asistencial y el cuidado holístico. La calidad de esta formación de enfermería depende no solo de sus conocimientos y habilidades, sino de los intereses y valores que rigen su actividad profesional.

En cuanto a las competencias del ser, estas competencias están vinculadas al cuidado de enfermería, al raciocinio clínico y humano para que se mantenga de manera óptima la calidad del cuidado y la seguridad del paciente dentro de su entorno. Esto coloca al cuidado de enfermería en el centro de la interacción entre hábitos y creencias, valores, actitudes.

Al realizar la encuesta se obtuvo que los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura, en la dimensión del Hacer de Enfermería respaldan con un porcentaje que manifiesta que la disposición del cuidado de enfermería en pacientes adultos es excelente, dicho resultado se ve reflejado en el personal de salud de enfermería del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura,

también dan apoyo a los necesitados, las enfermeras son trabajadoras, compasivas, amables y cariñosas, respetando costumbres y tradiciones.

Las habilidades prácticas en enfermería determinan la dimensión del Hacer del trabajo de una enfermera. Estas habilidades se basan en la reflexión sobre el acto de cuidar y dotan a los profesionales de enfermería de las habilidades clínicas necesarias para brindar un cuidado seguro y exitoso.

Como propuesta de conclusión se plantea que, el personal de enfermería continúe demostrando sus habilidades en la atención del paciente, con la finalidad de seguir logrando cuidados de calidad y satisfacción del paciente y su familia. También al personal de enfermería que se integra reciente, le deben de inculcar y contagiar el buen ejercicio profesional.

Tabla 3

Los resultados obtenidos determinan que la calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores-Piura, según la dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera (o)- Paciente”, que del 100% (80), el 100% (80) es regular, el 0,0% (0) es excelente, el 0,0% (0) es bueno y el el 0,0% (0) es malo.

La totalidad de los pacientes describen que la Calidad del Cuidado de Enfermería, en relación a “Apertura a la Comunicación Enfermera (o)- Paciente” es regular, esto hace mención que el personal de enfermería si se muestra comunicativa con sus pacientes en el momento de brindarles la atención.

Dichos resultados se asemejan a los encontrados por Véliz C, (62). En su tesis: “Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018”. Concluye que la Calidad del Cuidado de

Enfermería, según la dimensión Apertura a la Comunicación Enfermera(o) – Paciente, del 100% (60), el 73,3% (44) es regular, el 21,7% (13) es bueno.

Así mismo tienen similitud el estudio perpetrado por Matencio D, (64). En su investigación: “Calidad del cuidado de enfermería y apoyo en la satisfacción espiritual al paciente hospitalizado en Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro, 2019”. Concluyó que el 54% reveló que la declaración que brinda el profesional de Enfermería es regular, porque no les facilita el diálogo.

Por último, estos resultados difieren con los resultados obtenidos por Aliga M. y Cuyutupa Y, (65). en su tesis: “Percepción del paciente sobre el cuidado Humanizado del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión, 2018”. Consiguiendo el subsiguiente derivación, en la dimensión: Inauguración a la declaración Enfermera – Paciente, es mala en un 73%, debido a que no brindan tiempo a sus inquietudes, no manifiestan con un lenguaje claro, sencillo y muestran gentileza y tampoco brinda familiaridad.

Cuando nos referimos a la dimensión “Apertura a la comunicación Enfermera – Paciente”, el enfermero se comunica en ambos sentidos, lo que hace posible formar una relación humana significativa con el paciente durante su estancia hospitalaria. La observación de señales corporales y expresiones verbales brinda la oportunidad de ir más allá de la realización de procedimientos técnicos, permitiendo que cada emoción, sentimiento e historia contribuyan a una comprensión holística de la persona (66).

Las enfermeras de clínica Auna, cuando ingresa a la habitación del paciente saludan y se presentan, haciéndoles recordar que ella será la encargada de su

atención durante el turno y que cualquier inquietud que tengan las hagan saber con confianza. Además cada paciente cuenta con un timbre de llamado, según número de habitación, se les da instrucciones tanto a él como a su familiar acompañante sobre su uso, logrando que las necesidades o dudas del paciente en cuanto a su atención, sean resueltas inmediatamente.

La comunicación favorece un tratamiento de calidad, requiere el establecimiento de una buena relación terapéutica y es una ayuda básica para mantener el proceso de atención, ya que, al comunicarse con el paciente, el personal de enfermería puede planificar y ofrecer un tratamiento más eficaz, lo que posibilita interacciones para la rehabilitación del paciente. Es por ello que lo que se le transmite es importante para la salud, no solo a través de las palabras, sino también a través de los gestos y expresiones, el comportamiento con los pacientes generando así las reacciones tanto positivas como negativas que pueden ser dirigidas constantemente en su beneficio (67).

Según lo expuesto, se finiquita que los resultados encontrados por Véliz C, y Matencio D, (62 y 64) son semejantes al presente estudio, explicando mediante una proporción formidable que la “Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente”, en su totalidad es frecuente, sin embargo podemos decir que el personal de la salud se encuentra en un proceso de mejora donde tengan un tiempo establecido para poder tener una comunicación y escucha activa, donde se brinde una adecuada información y donde no pueda afectar la atención dada al paciente evitando así las desconfianzas y miedos.

Como propuesta de conclusión se plantea que, el staff de enfermería de clínica Auna, mejore la parte comunicativa con el paciente, si aplica; pero no en el nivel esperado. El jefe de enfermería debe de capacitar a su personal con la finalidad de mejorar para el bien del paciente y la familia, que la comunicación sea más fluida y sencilla y sobre todo dando relevancia que la importancia de la comunicación con el paciente desde su ingreso hasta su alta hospitalaria; de esta forma demostrar al paciente lo importante que es para nosotros.

Tabla 4

Los resultados obtenidos manifiestan que la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, según la extensión “Disposición para la Atención”, que del 100% (80), el 100% (80) es bueno, el 0,0% (0) es excelente, el 0,0% (0) es regular y el 0,0% (0) es malo.

La totalidad de los adultos revelaron que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión indicada es buena, lo que señala el hecho de que el profesional de salud día a día trabaja para mejorar mostrando el interés en saber cómo brindar la comodidad dentro de cada uno de los servicios y también en el tiempo que se les dedica a los pacientes al momento de atenderlos.

Enfermería de clínica Auna tiene la disposición total para brindar atención durante el turno, están pendientes de su evolución, se involucran en el proceso de su enfermedad, escuchándolo constantemente, identifican necesidades tanto físicas, psicológicas y espirituales, logrando en el paciente que se sienta único y que sus necesidades son atendidas en el momento oportuno.

Estos resultados se asemejan al estudio realizado por Pizarro D, (68). En su tesis: “Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional sede san Borja, octubre – noviembre, 2018”. Concluyó que encuentran como la mejor puntuación con 71% regular, porque les ofrece un trato digno, el cuidado que ofrece es individualizado para cada paciente. Así mismo, tenemos los resultados obtenidos por Véliz C, (62). En su tesis: “Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018”. Se observa la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Disposición para la Atención, que del 100% (60), el 56.7% (34) es regular, el 36,7% (22) bueno, el 3,3% (2) excelente y el 3,3% (2) es malo.

Por último, estos estudios difieren con el estudio realizado por Aliaga M. y Cuyutupa Y, (65). En su estudio: “Percepción del paciente sobre el cuidado Humanizado del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión, 2018”. Halló que la disposición para la atención es mala con 81% donde se refieren que el profesional de enfermería no tenía paciencia, no mostraban interés por sus dolencias que manifestaban.

El rol de enfermería se involucra de una manera indirecta ya que involucra los esfuerzos e iniciativas que generan cambios ya sea en sus conductas individuales o actitudes, es decir, el rol de enfermería es el apoyo social hacia el adulto brindándole información que beneficia a organizar servicios, proveedores de éstos y al propio paciente. Así mismo, la enfermera debe de brindar un ambiente de confort y una adecuada atención (69).

Según lo expuesto, se determina que los resultados encontrados tanto por Véliz C y Pizarro D (62 y 68), son similares al presente estudio, debido a que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión “Disposición para la Atención” es buena, confirmando que el profesional de enfermería si cumple con las necesidades del paciente, comprobando así que la calidad del cuidado de enfermera (o) es buena y aplicada correctamente.

Desde sus inicios, los profesionales de enfermería han ejercido el cuidado de las personas que han adquirido mayor experiencia a través de la práctica y las relaciones interpersonales a lo largo del tiempo. El interés va más allá de la teoría y trata todos los aspectos del ser humano: responsabilidad, humanidad, empatía y espiritualidad. A eso se suman las misiones empresariales, valores humanos tangibles e innatos que contribuyen a crear equilibrio y mantener el respeto por la vida. Por eso, la compasión es naturaleza humana, rasgo y privilegio desarrollado o adquirido por la profesión de enfermería. La teoría de Watson contiene elementos que pueden satisfacer las necesidades humanas. La atención que mejora la salud, como los entornos de atención humanizados, ofrece el potencial para crecer y mejorar el estado de salud de los pacientes y las familias. (70)

Como propuesta de conclusión se plantea que, el personal de enfermería de clínica Auna, continúe mostrando disposición para brindar atención y hacer que los cuidados tengan más relevancia para el paciente, la mayoría de personal de enfermería laboran solo en esta entidad, entonces no llegan al trabajo saturadas con el tiempo porque vienen de otros centros de labores, eso permite que tengan la disponibilidad para brindar atención. La enfermera es empática, flexible, de respuesta rápida a las necesidades del paciente.

V. CONCLUSIONES

- Más de la mitad de los adultos del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, evidencia que la calidad del cuidado es excelente, siendo un resultado muy importante y significativo como profesionales de la salud, donde se demuestra que se está haciendo un buen trabajo en equipo dentro de esta jurisdicción, por lo que obtener este tipo de resultados ayudan a seguir mejorando a diario como profesional y ser humano que causa gran satisfacción al personal que dedica su tiempo en el cuidado de otra persona.
- La totalidad de los pacientes del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Apertura a la Comunicación Enfermera(o)-Paciente, es regular esto se debe a que el paciente manifiesta que no dedican el tiempo necesario para comunicarse escuchar sus necesidades ya que ellos se sienten con el derecho de exigir porque pagan su dinero y que en algunos casos no todos los profesionales les brindan información oportuna acerca de su estado de salud, por ende, a través estos resultados se interpreta que se está cumpliendo con la atención de los pacientes pero no con todas sus exigencias por la falta de tiempo y demanda en pacientes hospitalizados.
- La totalidad de los pacientes del Área Hospitalaria de la Clínica Auna Miraflores- Piura, evidencia que la calidad de atención, es buena esto demuestra que está a un paso de mejora para llegar a una excelente calidad de atención al usuario demostrando que está en proceso de mejora ya que el personal de enfermería siempre demuestra disposición para dar un cuidado de calidad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- El personal de enfermería de la Clínica Auna Miraflores - Piura, debe de tener capacitaciones constantes para poder mejorar la comunicación y trato a los pacientes, cuando eso mejore por parte de los profesionales de enfermería mejorará la calidad en los cuidados de enfermería hacia los pacientes.
- Estos resultados obtenidos se informaron a las autoridades administrativas de la Clínica Auna Miraflores - Piura para que mejoren las competencias en el personal de enfermería y capacitarlos continuamente, además continúen trabajando con mayor dedicación en beneficio de los pacientes.
- Se deben continuar haciendo investigaciones en cuanto a cuidados de enfermería para que se pueda visualizar nuestras competencias que son buenas para el paciente, así mismo, otras entidades privadas que prestan los mismos servicios, lo tomen como un ejemplo a seguir y así la calidad de atención mejore a nivel de región.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cordova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del hospital nacional guillermo almenara irigoyen, lima – 2021[Internet]. 2021. [Citado el 16 de Diciembre del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1198/1/Monica%20Elizabeth%20Cordova%20Borda.pdf>
2. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus [revista en la Internet]. 2020. [citado el 6 de enero del 2023]; 5(14):e174. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244860942020000200003&lng=es2021.
3. Zarate M. Enfermería e historia: Género y Estado en América Latina Siglo XX. [internet] 2021. [Citado el 18 de diciembre del 2022] Disponible en: <https://journals.openedition.org/nuevomundo/77338>
4. Marín C, Rivera L, Fernandez P, Macias N, Cañarte J. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento “Servqhos-E” [internet] 2020. [citado el 18 de diciembre del 2022]. Disponible en: <file:///C:/Users/ENFERMER%C3%8DA/Downloads/DialnetCalidadDelServicioDeEnfermeriaEnLaFundacionCottole-7164256.pdf>
5. Obregón N, Puig S, Bonfill A, Forrellat L, Subirana M. «Since January 2020 Elsevier has created a COVID-19 resource centre with free information in English and Mandarin on the novel coronavirus COVID19. The COVID-19 resource centre

- is hosted on Elsevier Connect, the company's public news and information website.
- [internet] 2020. [Citado el 29 de Diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8220938/pdf/main.pdf>
6. Ulloa I, Valbuena Luz, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Revista Cuidarte. 2021;12(1):e1130. [internet]. 2021. [Citado el 29 de Diciembre del 2022]. Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1130>
 7. OPS/OMS . Enfermería. [internet]. 2020. [Citado el 14 de Diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
 8. Cruz C. La naturaleza del cuidado humanizado. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2020. [Citado el 14 de Diciembre del 2022]; 9(1): 21-32. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062020000100021&script=sci_arttext
 9. Miranda K, Rodríguez Y, Cajachagua M. Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. Enferm. univ [revista en la Internet]. 2020. [Citado el 14 de Diciembre del 2022]; 16(4):374-389. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166570632019000400374
 10. Ministerio de Salud. Manual de implementación del modelo de cuidado integral de salud por curso de vida para la persona, familia y comunidad (MCI). [internet]. 2021. [Citado el 15 de Diciembre del 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/fi-admin/rm-220-2021-minsa.pdf>

11. Es salud. Enfermeras de EsSalud Piura fueron homenajeadas en reconocimiento a sus años de servicio y lucha durante la pandemia de COVID -19.). [internet]. 2021. [Citado el 15 de Diciembre del 2022]. Disponible en: <http://noticias.essalud.gob.pe/?inno-noticia=enfermeras-de-essalud-piura-fueron-homenajeadas-en-reconocimiento-a-sus-anos-de-servicio-y-lucha-durante-la-pandemia-de-covid-19>
12. Coveñas D. 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 2020. [Citado el 19 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1729/ENF-COV-CHI-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Se%20concluy%C3%B3%20que%20el%20nivel,hospitalaria%20fue%20medianamente%20satisfecho%2069.1%25>
13. Vargas C. Nivel de conocimiento de los principios bioéticos y su relación con el cuidado humanizado del profesional de enfermería del Hospital III José Cayetano Heredia. 2021 [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería], Perú 2021. [Citado el el 15 de Diciembre del 2022] Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2941/ENFE-VAR-AYO-2021.pdf?sequence=1>
14. Hernándezl L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería. [Internet]. 2022 [citado el 15 Diciembre del 2022];37(4). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

15. Bautista M, Ramos Y. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente Hospitalizado En El Área De Medicina General De Un Hospital Estatal De Lima, 2021. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería], Perú 2021. [Citado el el 15 de Diciembre del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/233>
16. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Rev. Sanus [Internet]. 2020. [citado el 16 de diciembre del 2022];5(14):e174. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448609420200002000003
17. Burgueño F, et al. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. [Internet]. Ecuador 2021. [citado el 26 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>
18. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad Del Cuidado De Enfermería Desde El Enfoque De Donabedian En Pacientes Hospitalizados Con Dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado el 6 de enero del 2023]; 26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532020000100219&lng=es
19. Castelo W, García S, Viñan J. Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital General Santo Domingo- Ecuador. AMC [Internet]. 2020 Dic [citado 6 de enero del 2023]; 24(6):e7169. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102502552020000600004&lng=es.

20. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública _ México, 2020. SANUS. [Internet]. 30 de junio de 2020. [citado 19 de diciembre de 2022];(14):1-9. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
21. Lenis V, Manrique A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución de III nivel de Barranquilla. [citado 19 de diciembre de 2022];15(3): 413- 425. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538>
22. Bautista B, Ramos E. Percepción del usuario respecto a la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de Un Hospital Estatal De Lima, 2021. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Lima 2021. [citado el 27 de diciembre del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/233>
23. Cueva K. Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados servicio de emergencia en un Hospital Público del Callao, 2020. {Tesis para obtener el título profesional de: Licenciada en Enfermería. Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú, 2020. [citado el 27 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54286?show=full>
24. Rodríguez L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en los pacientes Hospitalizados en el servicio de emergencia de la Clínica Delgado _ Milaflores_Lima, 2021. [Trabajo académico para optar título de especialista en

- Enfermería Oncológica]. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, 2021.
Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/233>
25. Reyes J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo 2021. [Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería]. [citado el 27 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18443/2E%20690.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
26. Arnold A. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan Bautista Huaral setiembre 2020. [Trabajo académico para optar el título de especialista en cuidado enfermero en emergencias y desastres]. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/4784>
27. Robles M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de las hospitalizado en el Servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2020. [Trabajo Académico presentado para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Cuidados de emergencia]. Universidad Peruana Unión, Escuela de Posgrado, Lima. 2021. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha_Trabaja%20jo_Especialidad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Garcia M. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del paciente oncológico internado en el servicio de cirugía del Hospital III José Cayetano Heredia, febrero,2020. [Citado el 27 de diciembre del 2022] Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/250077900>

29. Garcia M. calidad de atención de enfermería y la satisfacción en el usuario del servicio de cirugía. Hospital II Jorge Reategui Delgado_Essalud_ Piura, 2022”.Tesis para optar el grado académico de maestría en ciencias de enfermería. Piura 2022. [citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29003>
30. Correa W, Huaman B. Calidad de vida del profesional de Enfermería servicio de Emergencia del Hospital II-2 Santa Rosa Piura. 2018”..Tesis para optar al titulo de segunda especialidad profesional “area del cuidado profesional: especialista en enfermeria en emergencias y desastres con mencion en cuidados hospitalarios”. Piura 2020. [citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8561>
31. Garcia E. calidad de cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del área de emergencia, hospital universitario de Piura, 2018. tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería. Piura 2020. [citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4957>
32. Nascimento K, Lorezini A. Comprender las dimensiones de los cuidados intensivos: La teoría del cuidadotranspersonal y complejo. Rev Latino-am Enfermagem. 2020; 17(2):0-0. [citado el 1 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/jean-watson/>
33. Guerrero R, Chavez R. Momento de cuidado, un encuentro fenomenológico entre enfermera y persona cuidada: reflexión en Watson. 2020. [citado el 29 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://culturacuidados.ua.es/article/view/2020-n58-momento-de-cuidado-un->

[encuentro-fenomenologico-entre-enfermera-y-persona-cuidada-reflexion-en-watson](#)

34. Alba A, Fajardo G, Tixtha E, Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria. *Enfermería Neurológica*. 2021; 11(3): 138-141p. [citado el 2 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/19229/Ana%CC%81lisis%20de%20la%20implementacio%CC%81n%20del%20paradigma%20de%20la%20complejidad%20en%20la%20gestio%CC%81n%20educativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Nascimento K, Lorezini A. Comprender las dimensiones de los cuidados intensivos: La teoría del cuidado transpersonal y complejo. *Rev Latino-am Enfermagem*. 2022; 17(2):0-0. [citado el 3 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/noticias/invertir-en-enfermeria-y-respetar-los-derechos-de-las-enfermeras-temas-clave-para-el-dia>
36. Andrade J, et al. Aplicabilidad de la Teoría Holística en la asistencia e investigación en enfermería: un estudio reflexivo. *Index Enferm* [Internet]. 2021. [citado el 3 de Enero del 2022]; 30(1-2): 70-74. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962021000100016&lng=es.
37. Alba A, Fajardo G, Tixtha E, Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria. *Enfermería Neurológica*. 2021; 11(3): 138-141p. [citado el 4 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://revistas.urosario.edu.co/xml/562/56265640007/html/index.html>

38. OPS. Autocuidado para personal en primera línea de respuesta en emergencias. 2022; 5 (1): 1-3. [citado el 5 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.campusvirtualsp.org/es/curso/autocuidado-para-personal-en-primera-linea-de-respuesta-en-situaciones-de-emergencia-en>
39. Bonilla J. Aspectos eticos en la practica de enfermeria durante la pandemia. 2021. [citado el 6 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.noticieromedico.com/post/aspectos-eticos-en-la-practica-de-enfermeria-durante-la-pandemia>
40. OMS. Calidad de la atención. 2022. [citado el 7 de Enero del 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
41. Gonzales N, et al. Gestión del cuidado y calidad de la atención. 2022. [citado el 8 de Enero del 2022]. Disponible en: Disponible en: <https://medes.com/publication/167242>
42. OMS. Servicios sanitarios de calidad. 2020. [citado el 8 de Enero del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
43. Cedeño M, et al. La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. 2018. [citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/349/html>
44. Ocupacional Health S.A.C. [citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <http://ma.com.pe/cuales-son-las-enfermedades-mas-comunes-en-los-adultos-jovenes>.

45. IBAMEUE. Perfil de enfermería en urgencias y emergencias. [Internet] 2020. [citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <http://ibameue.blogspot.pe/2007/07/perfil-profesional-ultima-version.html>
46. Dávalos C. Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del Hospital María Auxiliadora en enero del 2020. [Tesis]. Lima-Perú: Universidad Ricardo palma; [citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: [file:///C:/Users/delis/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunication.sapps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/103/CarlosDávalos_2018_pdf\[1469\].pdf](file:///C:/Users/delis/AppData/Local/Packages/microsoft.windowscommunication.sapps_8wekyb3d8bbwe/LocalState/Files/S0/103/CarlosDávalos_2018_pdf[1469].pdf)
47. Organización Mundial de la Salud. OMS. Servicios Sanitarios de Calidad. [Internet]. [citado el 9 de enero del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-healthservices>.
48. Báez F, Navarro V, Ramos L, Medina O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. Colombia; 2020. [citado el 10 de enero del 2023]. Disponible en: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476/1643>
49. OMS. ¿Qué es un Adulto Según la OMS?. [Citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://canitas.mx/guias/adulto-mayor-oms/>
50. Velásquez T. Nivel de satisfacción sobre calidad del cuidado de enfermería en usuarios de un Hospital MINSA de Trujillo, 2020. [Tesis para optar al grado de grado de Segunda Especialidad profesional en Enfermería]. Trujillo: Universidad

- Cesar Vallejo; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40450>
51. Velásquez T. Nivel de satisfacción sobre calidad del cuidado de enfermería en usuarios de un Hospital MINSA de Trujillo, 2020. [Tesis para optar al grado de grado de Segunda Especialidad profesional en Enfermería]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40450>
52. Figueroa U, Hernández J. Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. Fac.Rev. Medicina. Tararear. [Internet]. 2021 Ene [citado el 10 de enero del 2023] ; 21(1): 169-178. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312021000100169&lng=es.
53. Raffino M. Tipos de investigacion. Argentina. 2020. [Citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://concepto.de/tipos-de-investigacion/>
54. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. 2022. [Citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
55. Espinoza N, Rodriguez J. código de ética para la investigación Versión 003, Publicado: 29 de Octubre 2020. [Internet]. [citado el 28 de diciembre del 2022]. Disponible en:
https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3483921/mod_resource/content/1/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20V003.pdf

56. Castillo E. Calidad del cuidado de enfermería en adultos del servicio de emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia_Huaraz, 2022 . [Para optar el título profesional de licenciado en enfermería].Universidad católica los ángeles de Chimbote. [citado el 11 de febrero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28566/ADULTOS CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA CASTILLO HUIZA EL ISABETH YOBANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28566/ADULTOS_CALIDAD_DE_CUIDADO_DE_ENFERMERIA_CASTILLO_HUIZA_EL_ISABETH_YOBANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
57. Izquierdo J. Calidad de Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Adulto Mayor en el Centro de Salud Cayalti – Chiclayo 2022. [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud].Universidad Cesar Vallejo. [citado el 11 de febrero del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82175/Izquierdo_CJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
58. Silva E. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción en los adultos maduros Hospitalizados Del Servicio De Cirugía. Hospital Victor Ramos Guardia - Huaraz, 2022. [Para optar el título profesional de licenciado en enfermería].Universidad católica los ángeles de Chimbote. [citado el 11 de febrero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28372/PACIENTE SATISFACCION SILVA OROPEZA ESTRELLITA CAROLAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28372/PACIENTE_SATISFACCION_SILVA_OROPEZA_ESTRELLITA_CAROLAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
59. Silva E. calidad del cuidado de enfermería en pacientes del Hospital Antonio Caldas Domínguez De Pomabamba_Ancash, 2022. [Para optar el título profesional

de licenciado en enfermería]. Universidad católica los ángeles de Chimbote. [citado el 11 de febrero del 2023]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28492/CUIDADO_ENFERMERIA_NAVARRO_VEGA_CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

60. Valencia M. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. Reflexión sobre la humanización del cuidado: teoría de Jean Watson y propuesta para su aplicación. 2022 [citado el 11 de febrero del 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/358126932_Reflexion_de_la_humanizacion_de_la_atencion_teor%C3%ADa_de_Jean_Watson_y_propuesta_de_su_aplicacion_Reflection_on_the_humanization_of_care_Jean_Watson%27s_theory_and_proposal_for_its_application
61. Alván G, Quiroz L. Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente en el Servicio e Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020. [Para optar el título profesional de licenciado en enfermería]. Universidad Científica del Perú, Iquitos_Perú , 2021. [citado el 1 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/>
62. Véliz C. Calidad del Cuidado de Enfermería, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán, Lima, Perú, 2018. [Tesis Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Universidad Ricardo Palma. Lima_Perú, 2019. [citado el 1 de febrero del 2023]. Disponible en: https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3443/SF_T030_48125656

63. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto en servicio de emergencia, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, 2018. [citado el 1 de febrero del 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_35f551c61afaaf521271b2d1ec0e4ded/Details
64. Matencio D. Calidad del cuidado de enfermería y apoyo en la satisfacción espiritual al paciente hospitalizado en Servicio de Emergencia del Hospital Santa María del Socorro. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Privada San Juan Bautista. Ica, 2019. [citado el 1 de febrero del 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSJ_1679c7e2202b5db83b059df18b4f183c/Details
65. Aliga M, Cuyutupa Y. Percepción del paciente sobre el cuidado Humanizado del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente Daniel Alcides Carrión. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Roosevelt. Huancayo, 2018. [citado el 1 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/56?show=full>
66. Gijón-Alvarado M., Müggenburg-Rodríguez Vigil M.C.. Instrumentos que miden la comunicación enfermera-paciente. *Enferm. univ* [revista en la Internet]. 2019 Sep [citado 2023 Feb 01] ; 16(3): 303-312. [citado el 1 de febrero del 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000300303&lng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632019000300303&lng=es)

67. Naranjo I. La comunicación con los pacientes. Revista Investigación y Educación en Enfermería. [Acceso diciembre 11 de 2012] 24(1): 94-96. [citado el 1 de febrero del 2023]. Disponible en: <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/viewFile/2924/2559>
68. Pizarro D. Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la Clínica Internacional sede san Borja, octubre – noviembre” [Tesis de Licenciatura]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado el 2 de febrero del 2023].; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11979>
69. Mayta M, Rol del enfermero y enfermera durante la pandemia: desafíos, oportunidades y lecciones aprendidas. [Internet]. 2022. [citado el 2 de febrero 2023] Disponible: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1403>
70. Watson J. cuidados humanizados de enfermería. Tomado de encolombia.com, Revista de Actualizaciones en Enfermería fascículo 10 No. 4 2020. [citado el 12 de febrero 2023] Disponible: <https://encolombia.com/medicina/revistasmedicas/enfermeria/ve104/trabajoslibres1/>.

ANEXOS

ANEXO 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	Actividades	AÑO 2023 - 3															
		Diciembre				Enero				Febrero				Marzo			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x	x														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación			x													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			x	x												
4	Mejora del Marco Teórico y Metodológico					x											
5	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información						x										
6	Elaboración del consentimiento informado						x										
7	Recolección de datos						x	x									
8	Presentación de resultados								x								
9	Análisis e interpretación de los resultados									x							
10	Redacción de informe preliminar										x	x	x				
11	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación													x			
12	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación																
13	Presentación de ponencia de jornadas de investigación															x	
14	Redacción de artículo científico															x	

ANEXO 2

PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	20	10,00
• Fotocopias	0.30	30	9,00
Estado	15.00	2	30,00
• Papel Bond A-4 (500 hojas)	35.00	2	70,00
• Lapiceros	4.00	3	12,00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50,00
Sub total			181,00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	6	30,00
Sub total			30,00
Total de presupuesto desembolsable			211,00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje digital - LAD)	30.00	4	120,00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70,00
• Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160,00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50,00
Sub total			400,00
Recurso Humano			
• Asesoría Personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252,00
Sub total			252,00
Total de presupuesto no desembolsable			652,00
Total (S/.)			863,00

ANEXO 3

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

I. DATOS GENERALES:

1. Edad: _____

2. Sexo:

a. Femenino ()

b. Masculino ()

3. Grado de instrucción

a. Primaria ()

b. Secundaria ()

c. Técnico ()

d. Profesional ()

ITEM	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NINGUNA
CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA				
1. Le hace sentir como una persona única				
2. Le tratan con amabilidad				
3. Le hacen sentir bien atendido cuando dialogan con usted				
4. El personal de enfermería le hace sentir tranquilo (as) cuando esta con usted				
5. Le generan la confianza cuando lo (la) cuidan				

6. Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
7. Le muestran respeto por sus creencias				
APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA (OS) PACIENTE				
8. Le miran a los ojos cuando, le hablan				
9. Le dedican tiempo para aclarar sus inquietudes				
10. Le facilidad del dialogo				
11. Explican previamente los procedimientos				
12. Le responden con seguridad y claridad sus preguntas				
13. Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos				
14. Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere				
15. Le proporcionan información suficiente i oportuna para que pueda tomar decisiones sobre sus situaciones sobre su situación de salud				
DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN				
16. La muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización				
17. Le dedican tiempo requerido para su atención				
18. le llaman por su nombre				
19. le atienden oportunamente sus necesidades básicas (higiene, alimentación, evacuación urinaria e intestinal)				
20. le manifiestan que está pendiente de usted				

21. le permiten expresar sus sentimientos sobre enfermedad y su tratamiento				
22. responden oportunamente sullamada				
23. identifican sus necesidades de tipo físico, psicológico y espiritual.				
24. le escuchan atentamente				
25. le preguntan y se preocupan su estado de animo				
26. le brindan un cuidadocálido y delicada				
27. le ayudan a manejar su dolor físico				
28. le muestran que son responsables con su tensión				
29. le respetan sus decisiones				
30. le indican que cuando requiere algo, usted le puede llamar				
31. le respetan su intimidad				
32. le administrar a tiempos los medicamentos ordenados por el medico				

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y DESARROLLO”

Piura, 10 de febrero del 2023

CARTA NRO 001 CPM/2023

Señorita: SALVADOR MONTALBAN MARIA ROXANA

Bachiller de Carrera de Enfermería

ULADECH CATÓLICA

REF: Carta s/n 2023 – ULADECH CATÓLICA

Mediante la presente informarle que su carta en la cual requiere autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado: “calidad del cuidado de enfermería en adultos del área hospitalaria de clínica Auna Miraflores Piura, 2013”; durante los meses de Enero y febrero del presente año en curso, queda su solicitud y puede realizar el proyecto en mención.

Sin otro en particular,

Atentamente:



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud - Ancash
Hospital "Victor Raimundo Quiroga" - Huaraz
AÑO 2023
FEBRUERO
Juan José Herrera Méndez
C.M.P. 41496
DIRECTOR EJECUTIVO



DECLARACIÓN DE COMPROMISO ÉTICO Y NO PLAGIO

Declaración De Compromiso Ético Y No Plagio Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio el autor(a) del presente trabajo de investigación titulado: **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN ADULTOS DEL ÁREA HOSPITALARIA DE LA CLÍNICA AUNA MIRAFLORES_PIURA, 2022** Declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas Vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesionales – RENATI; que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación, respeto a los derechos de autor y la propiedad intelectual. Asimismo, cumplo con precisar que éste trabajo forma parte de una línea de investigación denominado “Cuidados de enfermería y estilos de vida” dentro del cual se tiene como objeto de estudio Desarrollar investigaciones orientadas al cuidado de la salud de las personas adultas, a partir de los determinantes de la salud de la persona, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto, es posible que tenga similitud en ese sentido y se explica, porque forma parte de dicha línea. También se declara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres, apellidos, a cada uno se les asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos. Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado el producto de un trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajado bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, de modo que al utilizar las fuentes para su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas Vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

SALVADOR MONTALBÁN, MARÍA ROXANA

DNI: 48419126