



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN
PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE
MEDICINA. HOSPITAL VÍCTOR RAMOS
GUARDIA_HUARAZ, 2023**

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

AUTOR

VÁSQUEZ BAUTISTA, PROSPERO RAÚL

ORCID: 0000-0003-3113-6229

ASESORA

VILCHEZ REYES, MARIA ADRIANA

ORCID: 0000-0001-5412-2968

HUARAZ - PERÚ

2023

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Vásquez Bautista, Próspero Raúl

ORCID: 0000-0003-3113-6229

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante del
Pregrado, Chimbote, Perú

ASESORA

Vilchez Reyes, María Adriana

ORCID: 0000-0001-5412-2968

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad Ciencias de la
Salud, Escuela Profesional de Enfermería Chimbote, Perú

JURADO

Romero Acevedo, Juan Hugo

ORCID: 0000-0003-1940-0365

Cerdán Vargas, Ana

ORCID: 0000-0001-8811-7382

Ñique Tapia, Fanny Rocio

ORCID: 0000-0002-1205-7309

HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. Romero Acevedo, Juan Hugo

PRESIDENTE

Mgtr. Cerdán Vargas, Ana

MIEMBRO

Mgtr. Ñique Tapia, Fanny Rocio

MIEMBRO

Dra. Vílchez Reyes, María Adriana

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis padres Julio y Luisa por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación, sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por permitir que forme parte de sus aulas universitarias, y formarme un profesional competente.

DEDICATORIA

A Dios, Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, quienes son pilares fundamentales en mi vida, su tenacidad, lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

A mi querida esposa mi ferviente compañera con quien comparte cada instante de mi vida, ella representó gran esfuerzo y tesón en momentos de decline y cansancio.

A mis queridos tesoros, que es la razón de mi vida a ellos van mis esfuerzos, como ejemplo de vida.

RESUMEN

En la actualidad las instituciones de salud a nivel mundial reconocen los desafíos en estos tiempos de globalización, tomando la responsabilidad en la mejora continua de la calidad del cuidado de enfermería. La calidad se aprecia como las propiedades con las que cuenta un servicio para satisfacer las necesidades de los pacientes. El estudio de investigación Calidad de cuidados de enfermería en pacientes adultos del servicio de medicina. Hospital Víctor Ramos Guardia_Huaraz, 2023. Tipo de estudio cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, cuyo universo poblacional estuvo conformado por 112 adultos, a quienes se les aplicó el instrumento: CARE Q, para medir la calidad de atención, que presenta 32 preguntas divididas en 3 subescalas o dimensiones, recurriendo a los principios éticos del protección de las personas, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia y no maleficencia, justicia e integridad científica, se empleó las técnicas de entrevista, observación. El análisis y procesamiento de datos fueron mediante el Software SPSS Statics versión 25.5. Llegando a los resultados y conclusiones que la mayoría de los pacientes adultos del mencionado servicio, se evidenció que la Calidad del Cuidado de Enfermería es regular, así mismo las tres dimensiones restantes también es regular. Dicha investigación nos permite conocer la realidad de los cuidados, que serán fruto de información vital, para los mismos trabajadores del hospital, permitiendo realizar el diagnóstico actual de los cuidados brindados y a partir de ello, proponer planes de mejora.

Palabras Clave: Adultos, Calidad, Cuidados de enfermería

ABSTRACT

At present, health institutions worldwide recognize the challenges in these times of globalization, taking responsibility for the continuous improvement of the quality of nursing care. Quality is seen as the properties that a service has to satisfy the needs of patients. The research study Quality of nursing care in adult patients of the medical service. Hospital Víctor Ramos Guardia_Huaraz, 2023. Type of quantitative study, descriptive level, non-experimental cross-sectional design, whose population universe was made up of 112 adults, to whom the instrument was applied: CARE Q, to measure the quality of care, which presents 32 questions divided into 3 subscales or dimensions, resorting to the ethical principles of the protection of people, free participation and the right to be informed, beneficence and non-maleficence, justice and scientific integrity, interview and observation techniques were used. Data analysis and processing were performed using the SPSS Statics Software version 25.5. Reaching the results and conclusions that most of the adult patients of the aforementioned service, it was evidenced that the Quality of Nursing Care is regular, likewise the three remaining dimensions are also regular. This research allows us to know the reality of the care, which will be the result of vital information, for the hospital workers themselves, allowing the current diagnosis of the care provided and, based on this, to propose improvement plans.

Keywords: Adults, Quality, Nursing care

INDICE

1. TITULO DE LA TESIS.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	v
6. CONTENIDO.....	vi
7. ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	10
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Diseño de la investigación	23
3.2. Población y muestra	23
3.3. Definición y Operacionalización de variables	24
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Plan de análisis.....	27
3.6. Matriz de consistencia.....	29
3.7. Principios éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
4.1 Resultados.....	31
4.2 Análisis de resultados.....	35
V. CONCLUSIONES.....	54
Aspectos complementarios.....	56
Referencias Bibliográficas	57
Anexos.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1.....	31
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ, 2023.	
TABLA 2.....	32
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA.	
TABLA 3.....	33
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE.	
TABLA 4.....	34
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN.	

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
GRÁFICO DE LA TABLA 1.....	31
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ, 2023.	
GRÁFICO DE LA TABLA 2.....	32
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA.	
GRÁFICO DE LA TABLA 3.....	33
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE.	
GRÁFICO DE LA TABLA 4.....	34
LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN.	

I. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, respecto a la globalización trajo nuevos retos para el personal de enfermería. Este importante fenómeno tomó fuerza en la década de los 80, gracias al avance de las últimas tecnologías de la información y la comunicación, cambió las estrategias económicas, las relaciones internacionales e hizo más compleja la asistencia de los servicios de salud con nuevos enfoques culturales, debido a las migraciones, los cambios demográficos y el desarrollo tecnológico. (1)

En tal sentido, el fenómeno de la globalización y los trabajos en equipos interdisciplinarios brinda grandes oportunidades para el profesional de enfermería y a la vez grandes retos. Gracias a este fenómeno, en la actualidad tenemos la oportunidad de conocer y trabajar con profesionales competentes en todo el mundo, de comunicarnos en tiempo real, desarrollar proyectos colaborativos con diversos matices culturales, fortaleciendo el conocimiento de enfermería respecto al cuidado que brinda a todas las personas sin excepción alguna. (1)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima aproximadamente cerca de 28 millones de profesionales de la enfermería, un número que representa más de la mitad de los profesionales de la salud. Cabe destacar que hoy por hoy hay un déficit a nivel mundial de 5,9 millones de profesionales de la enfermería, especialmente en países de África, Asia Sudoriental y la Región del Mediterráneo Oriental de la OMS, así como en algunos países de América Latina. Tenemos escasez de los profesionales de enfermería debido a la migración de profesionales a otras regiones, a las diferentes circunstancias de desarrollo económico de los países, las políticas de recursos humanos en salud y de enfermería, en muchos países el personal de enfermería son líderes o actores clave en los equipos de salud multiprofesionales,

es así, que en la actualidad la demanda de profesionales de enfermería es baja. (2)

Cabe destacar que la calidad de los cuidados de enfermería, implica también en la promoción y la protección de la salud de los usuarios, que son esenciales para el bienestar humano y para un desarrollo socioeconómico sostenible. A nivel mundial, ocurren 422 millones de hospitalizaciones de pacientes y aproximadamente 42.6 millones de eventos adversos cada año, constituyendo la tercera causa de mortalidad en los países desarrollados como EE. UU, Francia, Inglaterra, después de las enfermedades del corazón y el cáncer, causando al menos 250000 muertes cada año. Estos eventos impactan de manera negativa en la eficiencia de la gestión económica y administrativa de las instituciones hospitalarias, causando daño temporal o permanente en los usuarios, estimando como una epidemia a nivel mundial, representando en un 12 a un 15% del gasto hospitalario. (3)

Expectativas en América Latina, las diversas reformas del sector salud han tenido repercusiones en el desarrollo del profesional de enfermería, ya que los procesos de transformación respecto a la reducción de gastos conllevan a la flexibilización laboral, como reducción de personal, modificaciones en la contratación y readaptación profesional que hace inconsecuente las relaciones laborales. Respecto a este enfoque, los profesionales de enfermería tienen un trabajo arduo en su práctica diaria, adicional, la deslaboralización da como resultado la disminución del tiempo para la atención de los usuarios, dejando el cuidado directo en segundo lugar, después de las funciones médico delegadas y administrativas del servicio, transformando la esencia de enfermería, que es brindar un cuidado integral y continuo. (4)

Según estudios encontrados en México en el año 2020, nos muestra el grado de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería, que tienen como principal

dimensión la evaluación de la calidad del cuidado en relación interpersonal entre enfermera y usuarios hospitalizados, mediante un estudio descriptivo, elaborado en México, en relación a la calidad de los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados, según la percepción del paciente adulto, tenemos el 53,85% 11 recibieron un cuidado de calidad medio, un 44,62% recibieron una calidad de cuidado optima y solo 1% recibió una calidad de mínima. De esta manera se concluye que la calidad del cuidado en su mayoría de las personas se encontró en un nivel de calidad medio. (5)

Según las expectativas en Brasil en el año 2021, muestran que las nuevas tecnologías en el cuidado de salud por parte del personal de enfermería, han aumentado los costos del sector salud y las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, estudios nos muestran déficit en la calidad y seguridad de la atención, con ocurrencia de eventos indeseados, afectando la imagen de las organizaciones de salud, en tal sentido, vemos una escasez de la calidad de los cuidados de enfermería en las instituciones hospitalarias, y también un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos, en todos los dominios evaluados. Sin embargo, se contrastó una correlación débil a moderada entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción de los usuarios hospitalizados. (6)

De mismo modo, encontramos estudios realizados en la ciudad del Austro Ecuatoriano, estudio desarrollado sobre la calidad de cuidados de enfermería a 216 pacientes oncológicos del Austro ecuatorianos, se les aplicó un cuestionario validado Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería, fue adecuadamente entendida por parte de los pacientes; esta herramienta es de vital ayuda para que los usuarios evalúen la calidad de la atención de enfermería en los aspectos más resaltantes y así contribuir

a que el personal de enfermería brinde un cuidado integral respetando la opinión de los mismos pacientes. Las conclusiones fueron: 14,8% el nivel de satisfacción del cuidado de Enfermería es negativo, el 61,3% su nivel de percepción y satisfacción en el cuidado de enfermería es positivo. Por ende, hay una asociación estadística entre la satisfacción positiva del cuidado de enfermería y la satisfacción negativa del cuidado a la edad ($p=0.000$). (7)

En las últimas décadas, Chile ha mejorado los indicadores en cuanto a la calidad de cuidados de enfermería, siempre aproximándose a los de países desarrollados. Para lograrlo, sin duda, ha ejercido la cobertura de los servicios básicos y el nivel educacional de la población, con estos cambios de transición demográfica ha mejorado la perspectiva actual de Chile, concerniente a su salud y las variaciones en el perfil epidemiológico de la población chilena. Por ello, para enfrentar esta nueva situación, se implementó una reforma sanitaria que incluye profundas modificaciones, la mencionada reforma sanitaria también explicita un sistema de aseguramiento de la calidad de atención a los usuarios, a través de procesos de acreditación, donde las instituciones hospitalarias deben cumplir con estándares mínimos para garantizar la seguridad de las prestaciones que brindan los profesionales de enfermería. (8)

La calidad del cuidado de Enfermería, se centra principalmente en el cuidado a la persona en constante interacción con el entorno vive experiencias de salud, es decir que la pericia diaria del cuidado de Enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias, sino que requiere conocimientos científicos y constantes actualizaciones que puedan aplicar mediante planes de cuidados de enfermería y tomar decisiones, realizando acciones de forma oportuna y eficaces que respondan a las necesidades de los usuarios. (9)

El profesional de enfermería, en la actualidad, es uno de los elementos esenciales, ya que ayuda en ofrecer un apoyo psicológico y emocional a los pacientes, sus familias en cada momento de la labor diaria. Cabe destacar que el profesional de enfermería tiene el compromiso arduo sobre el cuidado de enfermería brindando con calidad y calidez a los pacientes hospitalizados. Por ello, enfermería es catalogado como uno de los elementos principales en la atención de los pacientes internados, ya que ellos son los principales ejes para brindar un cuidado humanizado a nivel mundial, se estima que hay un déficit de los profesionales de enfermería hoy por hoy a nivel mundial. (10)

Respecto a la calidad de atención en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) según la percepción de los usuarios hospitalizados se considera como baja. Es así que, el problema no solamente es en nuestro país, sino también en países de recurso bajos y medianos a nivel mundial es inadecuada pese a que su optimización podría salvar más de ocho millones de vidas anualmente. La mortalidad por enfermedad cardiovascular tiene la mayor letalidad por la pobre calidad de atención en países de recursos bajos y medios, y es precisamente en esas patologías de creciente incidencia poner mayor énfasis para las intervenciones oportunas y ofrecer un cuidado de calidad a todos los usuarios que permanecen internados. (11)

Estudio recientes nos muestran sobre los cuidados de enfermería en Perú, la muestra fue 70 pacientes hospitalizados, los resultados sobre calidad de cuidados de enfermería fue, el 30,0% manifiestan un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42,9% lo percibe en un nivel regular y el 27,1% sostienen que existe una calidad de cuidados de enfermería un nivel óptimo, en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 38,6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40,0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21,4% manifiestan estar altamente

satisfecho. Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco _ 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700. (12)

Investigación realizada sobre la “Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes adultos maduros hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2019”. La investigación fue con 50 pacientes, Se concluyó el 62% de pacientes mostraron que la calidad del cuidado de enfermería es deficiente, 30% la calidad de cuidados de enfermería es regular, y 8% percibe calidad del cuidado de enfermería nivel alto. Luego se observa sobre el nivel de satisfacción que 64% de pacientes muestran que tuvieron un nivel satisfacción poco satisfactorio insuficiente, 18% que su nivel de satisfacción fue deficiente, 12% un nivel de satisfacción satisfactorio suficiente, y 6% tuvieron un nivel muy satisfactorio. Con una significancia estadística de 0,000 ($P < 0,05$) mostrando un grado de correlación alta. (13)

Es así, que, la problemática y realidad explicada concierne a los adultos hospitalizados en el servicio de medicina del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, nivel II-2 nivel de complejidad, el ámbito de influencia abarca toda la zona Sierra del Departamento de Ancash, Callejo de Huaylas y de los Conchucos y una pequeña parte del Departamento de Huánuco. La Población de influencia alcanza los 626, 722 habitantes. La distribución de las áreas hospitalarios, es por Departamentos, es decir que la construcción de las áreas de hospitalización se ha elaborado por cuatro módulos de hospitalización dentro de ellos encontramos departamento de medicina que cuenta con 30 camas y 9 ambientes. En cuanto a recursos humanos son 20 enfermeras (os),

18 personal técnico en enfermería todos ellos trabajan con un solo objetivo de brindar una atención de calidad. (14)

En la actualidad los hospitales regionales del MINSA de la cual forma parte el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, prestan servicios de salud con búsqueda de mejoramiento continuo en la calidad de atención que brinda a los usuarios; en donde el profesional de Enfermería como equipo multidisciplinario brinda un cuidado humanizado a todos los pacientes, siendo por consiguiente la enfermera (o) un profesional de presencia y compromiso social, potenciar la capacidad de gestionar sobre los cuidados que brinda la enfermera especialmente en servicio de medicina hospitalización. Sin duda la percepción sobre los cuidados de enfermería se varía según, la caracterización, su cultura y factores pertinentes. (15)

Por lo anteriormente expresado, se planteó el siguiente enunciado del problema de la investigación:

¿Cuál es la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, 2023?

Para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, 2023.

Para poder conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería.
- Conocer la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de

medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente.

- Describir la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Disposición para la Atención.

Dicho estudio se justifica por ser de vital importancia en el campo de la salud, ya que los cuidados que brindan las enfermeras es trascendental para seguir renovando sobre la calidad de cuidados y la satisfacción de los usuarios hospitalizados. Las expectativas de esta investigación es conocer la realidad sobre los cuidados que brinda la enfermera en el área de hospitalización de medicina, los resultados obtenidos serán fruto de información vital, en especial para los mismos trabajadores del hospital. Dicho estudio permitirá realizar el diagnóstico actual de los cuidados brindados y a partir de ello, proponer planes de mejora.

Del mismo modo, el estudio admitirá a las instituciones formadoras de profesionales de la salud especialmente la “Universidad Católica Los Ángeles Chimbote”, pueda socializar y analizar las expectativas de los presentes estudios, a través de ellos, brindar alternativas sobre la calidad de servicio y el trato humanizado en los diferentes servicios, de esta forma es muy importante que la universidad incluya en el sílabo desde los primeros ciclos de estudios acerca de estos temas, para garantizar la formación competente.

De esta manera la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptiva un variado de diseño no experimental, total de muestra fue 112 adultos hospitalizados. Siguiendo con el procesamiento y análisis de datos, se adquirió los siguientes resultados y conclusiones: La mayoría de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Víctor

Ramos Guardia _Huaraz, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería es regular, así mismo las tres dimensiones restantes también es regular. obviamente un indicador no tan satisfactorio que a simple se ve reflejada con los cuidados de enfermería que reciben los pacientes hospitalizados.

Estos resultados obtenidos, nos muestran a simple vista un declive respecto a la calidad de cuidados brindados por parte de las enfermeras, y esto es sumamente preocupante, ya nos permite vislumbrar un presente y futuro precario para nuestro nosocomio huaracino como es el Víctor Ramos Guardia, si bien es cierto, si aquella tendencia continua, obtendremos un alto porcentaje de pacientes insatisfechos en nuestro medio. De esta forma la incidencia de pacientes para la atención disminuiría por algún problema en la salud, tendremos malos comentarios sobre la imagen institucional, sin duda, se irá perdiendo la confianza, respeto y aprecio hacia el personal de enfermería de nuestro hospital de Huaraz.

Cabe recalcar que con esta investigación nos permite conocer la realidad de la calidad de cuidados de enfermería brindados a los pacientes internados del hospital, dichos resultados serán fruto de información vital, para las mismas autoridades del hospital y la dirección regional de salud Áncash, permitiendo realizar un análisis situacional congruente de los cuidados brindados, y a partir de ello, plantear propuesta de mejora en beneficio de los pacientes hospitalizados de toda zona de Áncash.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes de la investigación

Se apreciaron los siguientes estudios concerniente al presente Investigación:

Investigación actual en el ámbito internacional.

Borre Y, (16). Estudio: “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, Bogotá_ Colombia, 2021”. El objetivo fue: Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de Barranquilla, 2021. Estudio descriptivo, transversal, cuantitativo, la muestra estuvo conformado por 158 pacientes a través del Cuestionario SERVQHOS-E. Las conclusiones fueron: El 78% de los pacientes evidenció regular nivel de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% buen nivel de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% Recomendaría la IPS.

Miranda P, (17). En su estudio: “Percepción de Cuidado Humanizado de enfermería desde la Perspectiva de usuarios Hospitalizados en servicio de Medicina Hospital Clínico Universidad de Chile, 2020”. El objetivo fue: Determinar la percepción que tienen los pacientes hospitalizados en Servicio de Medicina Adulto de un hospital Clínico Universidad de Chile. Estudio de corte transversal, correlacional, en una muestra de 171 pacientes hospitalizados. Resultados: El 86% de los pacientes hospitalizados considera que es regulara el trato humanizado, 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y un 0,6% nunca percibió un trato humanizado. Conclusión: Las

enfermeras de un hospital de alta complejidad de Chile, respetan la dignidad humana al entregar cuidados humanizados, principalmente por la forma en que proporcionan los cuidados día a día. El estudio permite retroalimentación positiva al profesional que labora en la unidad, fortalecer su desempeño y la motivación.

Melita A, (18). En su investigación: “Percepción de cuidado humanizado brindado por enfermeras/os a personas hospitalizadas en unidades médico-quirúrgicas de tres centros asistenciales de una región de Chile, 2021”. El objetivo fue: Determinar la percepción de cuidado humanizado brindado por enfermeras/os a personas hospitalizadas en unidades médico-quirúrgicas de tres centros asistenciales de una región de Chile. Estudio descriptivo, transversal y correlacional. La muestra fue 150 personas hospitalizadas. Los resultados evidenciaron regular percepción del cuidado humanizado otorgado por las enfermeras, destacando la dimensión calidad del quehacer de enfermería; mientras que la dimensión comunicación fue menos percibida. Si bien existe una apreciación regular del cuidado humanizado y de la calidad del trabajo de enfermería, se debe reforzar un pilar muy importante en la interrelación enfermera/o-paciente, sobre todo en la esfera comunicativa.

Duran T, (19). Investigación titulada: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, Matamoros, Tamaulipas, México, 2020”. Tuvo el objetivo: Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, Matamoros, Tamaulipas, México, 2020. El estudio fue descriptivo, transversal, con una muestra 90 pacientes mayores de 18 años identificados a través de un muestreo por conveniencia. Resultados fueron: 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%). Se concluye que más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.

Ramírez A, (20). Investigación titulada: “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, Ecuador, 2021”. El objetivo fue: Determinar la satisfacción de los pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, área de cirugía del Hospital Homero Castanier, Ecuador. Estudio cuantitativo, prospectivo, descriptivo, transversal y no experimental, la muestra fue la totalidad de pacientes de ambos sexos entre 18 y 65 años, se les aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q) denominado el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, que fue utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia. Los resultados revelan que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima, los usuarios refieren sentir satisfechos, sin embargo, se evidencia que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencias de otro nivel de instrucción.

A nivel Nacional

Torres S, (21). En su investigación: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021”. El objetivo fue: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. Estudio no experimental, descriptivo correlacional, la muestra fue 70 pacientes, resultados sobre calidad de atención 30,0% perciben un nivel deficiente; el 62,9% regular y el 27,1% nivel bajo.

Con variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan bajo nivel; el 40,0% en el nivel medio y el 21,4% manifiestan estar altamente satisfecho. Si hay relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700.

Becerra N, (22). Estudio realizado sobre: “Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima, 2021”. El objetivo fue: Determinar la calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima, 2021. Estudio tipo cuantitativo y su diseño descriptivo-transversal. La población estuvo conformada por 349 individuos hospitalizados. Resultados predominó la calidad de atención intermedia en un 33,5% (n=117), seguido la menor con 33,2% (n=116) y mayor con un 33,2% (n=116). En la dimensión experiencia con los cuidados de enfermería, predominó la calidad de atención mayor con 35,2% (n=123), seguido de la menor con un 33,5% (n=117) e intermedia con 31,2% (n=109). Conclusiones: En cuanto a la calidad de atención, predominó la calidad de atención intermedia, seguido de la menor y mayor. En relación con las dimensiones, en todas predominó calidad de atención mayor.

León E, (23). Investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital IIE Túpac Amaru Cusco 2021”. Objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital IIE Túpac Amaru Cusco 2021. Estudio descriptivo de diseño no experimental, transversal; la muestra estuvo conformada por 114 usuarios. Los resultados fueron. El 45,7% de usuarios se encontraban indiferentes con

la atención recibida, el 56,0% estuvo en desacuerdo con la dimensión capacidad de respuesta, el 43,1% se mostró indiferente frente a la dimensión seguridad en la atención, el 44,8% se halló indiferente ante la dimensión empatía, el 48,3% estuvo en desacuerdo con la dimensión de aspectos tangibles. Finalmente, en relación con el nivel de satisfacción 75,0% de usuarios presentaron un nivel de satisfacción indiferente, 22,4% un nivel insatisfecho y 2,6% un nivel satisfecho.

Cabrera W, (24). La investigación titulada: “Cuidado Humanizado y satisfacción en pacientes del paciente del servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2021”. El objetivo fue: Determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de medicina del Hospital III Goyeneche. El estudio cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño correlacional y de corte transversal, la población estuvo constituida por 455 pacientes y con una muestra de 209 pacientes. Los resultados obtenidos mostraron un nivel medianamente favorable en el cuidado humanizado con el 62,7% y una satisfacción media del 65,6%, por lo que se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables con un nivel de significancia de .000.

Díaz R, (25). En su estudio: “Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2020”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de calidad del cuidado enfermera (o) y nivel de satisfacción de adultos mayores de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2020. Estudio descriptivo cuantitativo de corte transversal y diseño correlacional. La muestra estuvo constituida por 80 adultos mayores hospitalizados. Resultados fueron 67,5% de los adultos mayores presentaron satisfacción buena sobre la calidad del cuidado de enfermería. El 56,3%

de los adultos mayores consideran la calidad del cuidado enfermera (o) es media, seguido del 25,0% con calidad baja, mientras que el 18.8% creen que la calidad es alta, según la prueba estadística la calidad del cuidado enfermera (o) y nivel de satisfacción existe relación estadística significativa.

A nivel Local

Silva E, (26). En su estudio: “Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes adultos maduros hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019”. El objetivo fue: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes adultos maduros hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz 2019. La muestra fue de 50 pacientes. Los resultados El 62% de pacientes mostraron que la calidad del cuidado de enfermería es mala, 30% es regular, y 8% que la calidad del cuidado de enfermería es buena, el 64% de pacientes muestran que tuvieron un nivel satisfacción poco satisfactorio insuficiente, 18% que su nivel de satisfacción fue deficiente, 12% un nivel de satisfacción satisfactorio suficiente, y 6% tuvieron un nivel muy satisfactorio. Con una significancia estadística de 0,000 ($P < 0,05$) mostrando un grado de correlación alta.

Castillo E, (27). En su investigación: “Calidad del cuidado de enfermería en adultos del servicio de emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia_Huaraz, 2022”. Tuvo el objetivo: Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, 2022, estudio cuantitativo, descriptivo un variado de diseño no experimental. La muestra fue 102 usuarios. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones: casi la mitad de los

pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería es regular, asimismo casi la mitad de los pacientes refiere que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Apertura a la Comunicación Enfermera(o)-Paciente, es regular; por ultimo más de la mitad de los pacientes muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Disposición para la Atención es regular.

Reyes S, (28). Investigación titulada: “Calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospitalizado en Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, 2019”. El objetivo fue: Determinar la Calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospitalizado en Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz. investigación descriptiva correlacional de corte transversal, en una población muestral de 90 pacientes del servicio de Hospitalización del mencionado hospital, se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado llegando a las siguientes conclusiones: El 63% de los pacientes mostraron que la calidad de cuidado de enfermera es regular, el 30% buena calidad de cuidado y solo el 17% de los usuarios mencionan que la calidad de cuidado de enfermera fue deficiente. Con una significancia estadística $p < 0.01$.

Robles M, (29). En su estudio: “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de Servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2021”. El objetivo fue: Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción hospitalizado en el Servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2021. Estudio de tipo descriptivo, no experimental, prospectivo de corte transversal. Resultados: El 62,95% 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 mostraron un nivel alto de satisfacción.

Urquiaga M, (30). En su investigación: “Calidad de Atención y Satisfacción Percibida por el Paciente Quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote_2019”. Tuvo el objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el paciente quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote_ 2019. El método fue de tipo Cuantitativo Correlacional y de Corte transversal. El diseño de investigación es no experimental de alcance descriptivo correlacional. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones; en cuanto a la calidad de atención en su mayoría percibe como Buena sin embargo la calidad de atención regular y deficiente tienen una magnitud más o menos homogénea con algo más de 5% para cada una, la satisfacción percibida por el paciente quirúrgico en su mayoría se sienten satisfechos, y solo el 6 % están insatisfechos y en relación a la prueba de chi cuadrado existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención con un p valor 0,00 ($p < 0,001$).

2.2 Bases teóricas y conceptuales de la investigación

2.2.1 Bases teóricas

Jean Watson, es una de las teoristas más reconocidas y premiadas en su investigación y educación avanzada, ha recibido reconocimientos en otras universidades y privados, fondos para su facultad, realizó proyectos administrativos y becas para el cuidado humano. Dichas publicaciones expresan la evolución de su teoría del cuidado de enfermería, sobre todo está dirigido a los estudiantes de enfermería y les formula la base antológica, ética y epistemológica para su praxis, así como líneas de investigación. Según Watson nos menciona que el cuidado está íntimamente

relacionado con la curación. Del mismo modo, la ética y la escala de valores de cuidado, curación y salud comprende el contexto profesional y la labor de la enfermera para la sociedad. (31)

Según Jean Watson en su teoría nos muestra un interés por el concepto del alma y enfatiza la dimensión espiritual de la existencia humana. Watson afirma que su orientación es existencial - fenomenológica y espiritual, que se fundamenta en la parte filosofía oriental. También adopta el pensamiento de la escuela humanista, existencial y de la psicología transpersonal. De mismo modo, Watson afirma que la práctica cotidiana de la enfermería debe consistir en el desarrollo de un sistema de valores humanísticos que la enfermería tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional, además de integrar los conocimientos científicos para guiar la actividad enfermera. (32)

De mismo modo, Jean Watson, nos muestra que el cuidado de enfermería está comprendido entre lo moral, que salvaguarda, sobre la dignidad humana, tiene una expectativa más allá de una evaluación médica, percepción, experiencia y conexión. Por ello, hay un interés profundo hacia el individuo. El cuidado humanizado, tiene un compromiso moral de los profesionales de la salud hacia los pacientes sanas o enfermas, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los individuos, proyectando en la base científica de cada cuidado prestado, con ello se logrará tener una percepción adecuada acerca del cuidado humanizado. (33)

Cabe resaltar, que para brindar un cuidado de enfermería adecuado a los pacientes se requiere fortalecer el vínculo enfermera paciente, a través de ello, lograr una atención optima con calidad y la calidez en beneficio de los usuarios hospitalizados. La teoría de Jean Watson. Nos muestra que cuán importante es la sensibilización en

aspectos más humanos del profesional de enfermería respecto al cuidado que brinda a los pacientes teniendo un énfasis en la calidad de atención. Por ello, que el cuidar es la esencia del profesional de enfermería formada por quehaceres transpersonales e intersubjetivas para resguardar, mejorar y preservar la humanidad, ayudar al individuo tener un mejor significado acerca de la enfermedad, dolor, sufrimiento y existencia. (34)

Jean Watson, nos muestra el interés de la enfermería reside en entender la salud como a la enfermedad y la experiencia humana. Dentro de la filosofía y la ciencia del cuidado, nos define un resultado de actividad científico concerniente con los aspectos humanísticos de la vida, estableciendo la enfermería como interrelación de la calidad de vida, comprendida la muerte y la vida. (35). Con estos supuestos y factores Watson elaboró su teoría y definió los siguientes conceptos meta paradigmáticos:

Salud: Tiene que ver con una unidad y armonía entre mente cuerpo y alma (espíritu). Está mancomunada con el grado de coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado. (35)

Persona: Explora a la persona como un ser único que tiene tres esferas del ser, mente, cuerpo y espíritu, que se ven ejercida por el concepto de sí mismo, donde es libre de tomar decisiones, el aspecto sociocultural es importante para el cuidado de los usuarios (35).

Entorno: Según Watson, nos menciona que la habitación de los pacientes hospitalizados tiene que ser tranquilo, silencio, el campo fenomenológico incluye la percepción de sí mismo, creencias, expectativas e historicidad (pasado, presente y futuro). (35)

Enfermería: La teorista Watson nos testimonia que la práctica diaria del profesional de

enfermería debe alimentarse en especial sobre los valores humanísticos que la enfermería tiene que colonizar a lo largo de la vida profesional, siempre adquiriendo conocimientos, actualizaciones constantes en la labor diario. Esta corporación humanística-científica ajusta a la esencia de la disciplina enfermera relacionado con la ciencia del cuidar, dicho teorista Watson, nos detalla las 6 dimensiones para el estudio. (35)

Satisfacer las necesidades: Respecto al cuidado, es el trabajo diario que realiza el profesional de enfermería para suplir las necesidades de salud de los usuarios, familia y comunidad, ya que enfoca en diferentes necesidades que tiene la persona. (36)

Habilidades, técnicas de la enfermera: Los profesionales de la salud tienen la capacidad de sentir compasión por los demás y preocuparse, con el fin de mejorar y brindar a que estén lo más cómodos posibles, siempre están preparados ante cualquier circunstancia, y eso los hace más especiales a los profesionales de enfermería. (37)

Relación enfermera - paciente: Consiste en que la enfermera y el paciente se relacionan recíprocamente como seres humanos y este último deposita su confianza, su fe. Para ello, es muy importante contar con los conocimientos y el adiestramiento necesarios para ayudar a los pacientes que se encuentren hospitalizados. (38)

Autocuidado de la profesional: Se refiere a las expectativas que tiene la enfermera sobre los usuarios internados, brindando todas las habilidades, destrezas en especial el cuidado humano, sin duda es enfermera y paciente. El cuidado de enfermería es la atención que brinda el personal de enfermería con el fin de suplir las necesidades dentro de una institución establecida. (39)

Aspectos espirituales del cuidado enfermero: Se refiere sobre la parte espiritual que incluye en los pacientes hospitalizados, tal sentido se requiere respetar la integridad,

costumbres y tradiciones en especial su religión de cada paciente. (40)

Aspectos éticos del cuidado: El profesional de salud, como cualquier otra persona, es un ser moral que debe estar consecuentemente en una reflexión ética, la cual le permita reestructurar sus compromisos con el cuidado de la vida de los individuos, el mayor compromiso es el de defender la vida en sí misma, explorándole a cada individuo su dignidad, su individualidad, intimidad, autonomía, capacidad de autorregularse, siempre empleando los principios y valores morales durante el cuidado prestando por parte de las enfermeras. (40)

Del mismo modo, es muy importante que en cada estudio se debe apreciar la calidad de cuidados que brinda el profesional de enfermería en su labor diario, para ello, es vital considerar los 3 criterios: Su estructura; por proceso y el resultado esperado.

Por Estructura: Se refiere especialmente a los materiales y equipos biomédicos e insumos que se necesita dentro de una institución determinada, con el fin de suplir las necesidades básicas de los individuos, a través de ello, brindar un cuidado de enfermería óptima. (41)

Por Proceso: Se plasma con la finalidad de garantizar que los usuarios reciban los servicios óptimos dentro de una institución establecida. Por ende, es esencial en todas las instituciones contar con protocolos establecidos y flujogramas con el objetivo de mejorar en la atención diaria. (41)

Por Resultado: se refiere a los indicadores que cuentan las instituciones, para optimizar la atención prestada en beneficio de los usuarios. Dichos resultados son frutos importantes para salvaguardar la vida de los pacientes. (41)

Cabe destacar que los cuidados de enfermería, son elementos esenciales, que cubre la

necesidad requerida de un individuo, sin distinción alguna. (41)

2.2.2 Bases conceptuales

Calidad: Se refiere al grado de satisfacción de los usuarios ante cualquier suceso de enfermedad o ingreso a un centro hospitalario, de mismo modo ofrecer calidad de atención es brindar a los usuarios los mejores medios, la infraestructura, materiales e insumos con el fin de poder brindar máximo calidad posible a los usuarios hospitalizados. (42)

Cuidados de enfermería: Las enfermeras están en la línea de labor de prestación de servicios en las diferentes instituciones hospitalarias, ya que desempeñan un rol importante en la atención enfocada en persona, familia y comunidad. También es esencial la aplicación de métodos científicos en la práctica diaria, ya que permite prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática. (43)

Calidad de la atención de enfermería en el área de hospitalización: La atención de calidad del personal de enfermería debe ser de manera oportuna, eficaz, humanizada, personalizada, eficiente y continua, en este caso la calidad de atención de enfermería en el área de hospitalización es diferente a otros servicios, como Hospitalización de cirugía, emergencia y sala de operaciones por ser una área donde la actuación debe realizarse continuamente, por lo cual son requisitos cumplir con parámetros de calidad que involucren la seguridad mediata del paciente. (44)

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de la investigación

La investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo un variado y el diseño no experimental de corte transversal.

Cuantitativo: Se refiere a la naturaleza numérica de datos, estadísticos, métodos, investigaciones, resultados, estas investigaciones permitió utilizar las tablas porcentuales, datos estadísticos que conlleva a obtener resultados favorables (45).

Descriptivo: Son especificaciones, características, propiedades y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se requiera analizar, dicha investigación nos permitió describir todas las características de la población en estudio. El diseño correlacional: Es un tipo de método de investigación no experimental en el cual el investigador mide dos variables, entiende y evalúa la relación estadística entre ellas (46).

No experimental de corte transversal: Según Hernández R. menciona, la investigación transversal refiere que la variable de estudio será medida una sola vez; esto implica describir el fenómeno o hecho tal como se da en la realidad; es decir, se obtendrá información en un tiempo y espacio determinados (47).

3.2 Población y muestra

Universo muestral: La población muestral estuvo conformada por un total de 112 adultos del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

Unidad de Análisis: Cada adulto del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

Criterios de inclusión

- Todos los adultos que fueron hospitalizados en el servicio medicina siendo de ambos sexos.

- Adultos mayores de 18 años que fueron hospitalizados en el servicio de medicina.
- Adultos hospitalizados que permanecen desde la fecha del ingreso en el servicio de medicina.
- Adultos hospitalizados que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Adultos hospitalizados que presentan problema de comunicación 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 (48).

Definición Operacional

Excelente (121-128)

Bueno (112-120) 20

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 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 (49).

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. (ANEX 01)

El instrumento estuvo 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 señala los datos generales el cual tiene 3 ítems: Edad, género y grado de instrucción.
- La tercera parte son las instrucciones que deben tener en cuenta para desarrollar el cuestionario, habiendo un total de 32 ítems dividido en tres dimensiones:

Primera dimensión “Cualidades del Hacer de Enfermería consta de 7 ítems”, segunda dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera (o) – Paciente consta de 8 ítems” y la tercera dimensión “Disposición para la Atención” con 13 ítems.

El instrumento estuvo elaborado en la modalidad escala tipo Likert, en donde se asigna un valor numérico con puntuación del 1 al 4: Nunca= 1, Algunas veces= 2, Casi siempre= 3, Siempre= 4. Este instrumento evalúa actitudes, comportamientos y predisposiciones particulares respecto a la función de Enfermería en Instituciones Hospitalarias. Posteriormente estas respuestas estuvieron categorizadas basándose en los puntajes propuestas por Likert, considerando la medición de: 1. Excelente, 2. Bueno, 3. Regular, 4. Malo. Para medir la Calidad del Cuidado de Enfermería, esta categoría incluye 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 – 20 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

Procedimiento de la Recolección de datos:

- Se informó y se pidió el consentimiento de los adultos hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, haciendo hincapié que los datos recolectados y resultados obtenidos mediante su participación son estrictamente confidenciales.
- Se realizó la coordinación con el encargado del Hospital Víctor Ramos Guardia de acuerdo al tiempo que dispone para el día, hora y la fecha para poder realizar dicho cuestionario.
- Se realizó la aplicación de los instrumentos a cada adulto participante.
- Los instrumentos en aplicar 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 consiguió los datos necesarios, para posteriormente ser procesados y organizados en tablas estadísticas según la variable de estudio. Además, se calculó frecuencias y la distribución porcentual

infrecuencias absolutas y relativas. Una vez tabulados los datos, fueron procesados, analizados, interpretados y discutidos, abarcando la información recolectada en las bases teóricas del estudio de investigación. Posteriormente, se procedió a la redacción del proyecto final de la tesis de investigación.

El procesamiento y el análisis de los datos se realizó mediante el uso del paquete estadístico SPSS, versión 25.5 y Excel 2016, que fue seleccionado de acuerdo con el total de la muestra; de la misma forma, 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 servicio de medicina. Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023	¿Calidad del cuidado de enfermería en adultos del servicio de medicina Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023?	• Determinar la Calidad del Cuidado de Enfermería en adultos del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería. • Conocer la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente. • Describir 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. 	Calidad del cuidado de enfermería.	<p>Diseño de la investigación.</p> <p>Cuantitativo, de nivel descriptivo, No experimental de corte transversal.</p> <p>Muestra:</p> <p>El universo muestral está constituida de 112 adultos.</p> <p>Técnicas:</p> <p>Entrevista, observación</p> <p>Unidad de Análisis:</p> <p>Criterio de inclusión e exclusión.</p>

3.7 Principios éticos

En la investigación, durante la aplicación de los instrumentos se respetó y se cumplió los principios éticos basados en el Código de Ética para la Investigación Versión 05, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0865- 2022-CU-ULADECH católica. (50)

Protección de las Personas

En la presente investigación se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Libre participación y derecho a estar informado

En la investigación, las personas que desenvuelven las actividades de investigación, tienen el derecho a estar bien informados acerca del propósito y metas de la investigación, así como tienen la libertad de participar en ella, con propia voluntad. (Anexo 2).

Beneficencia y no maleficencia

La investigación estableció beneficios directos en los adultos hospitalizados sobre la calidad de vida y su desarrollo humano, los resultados de la investigación contribuyeron a la línea de investigación que busca precisamente esos aspectos; así mismo en el desarrollo de la investigación no se produjo daños ni agravios morales a los participantes.

Justicia: En dicho estudio de investigación los resultados se difundieron en el escenario de estudio, además que se establecieron los sesgos para evitar cometerlos.

Integridad científica

En el trabajo de investigación se planteó una integridad científica al estar elaborado en función a las normas deontológicas de la profesión de Enfermería.

IV. RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

TABLA 1

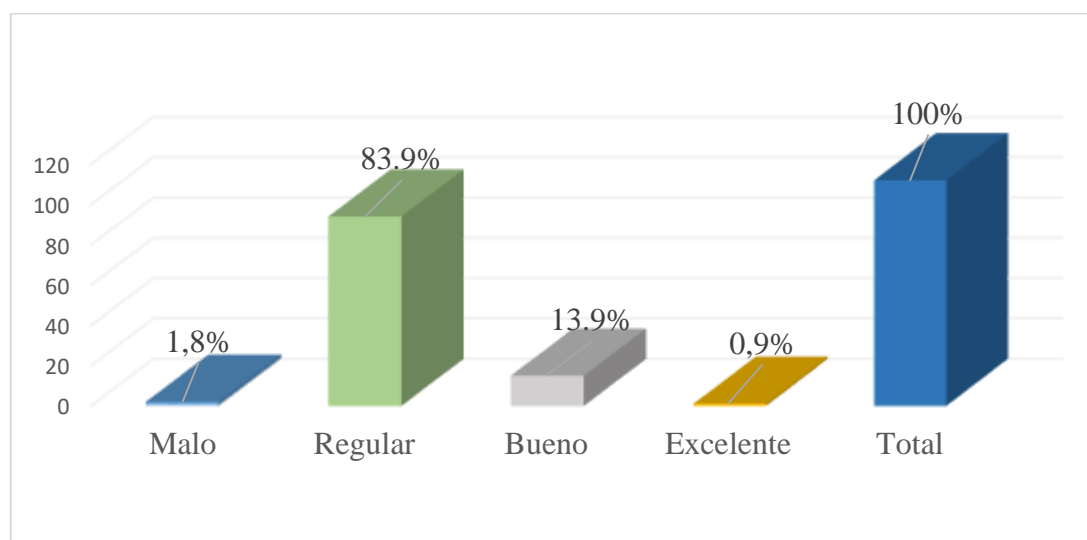
“LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ, 2023”.

Calidad del cuidado de enfermería	N	%
Malo	2	1,8
Regular	94	83,9
Bueno	15	13,9
Excelente	1	0,9
Total	112	100,0

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. “Aplicado en los adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023”.

GRÁFICO DE LA TABLA 1

“LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA HUARAZ, 2023”



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. “Aplicado en los adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023”.

TABLA 2

“LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN CUALIDADES DEL HACER DE ENFERMERÍA”

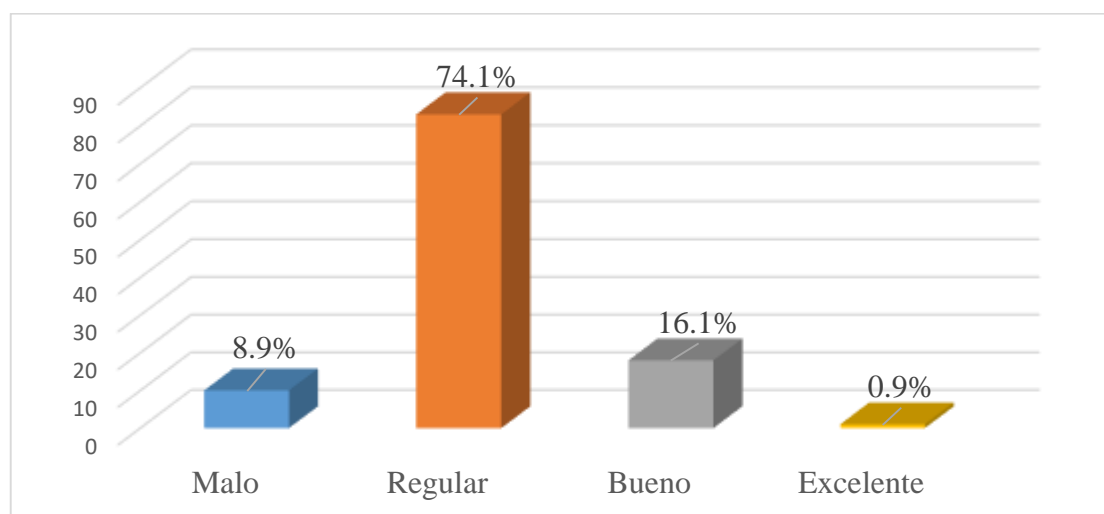
Cualidades del que hacer de enfermería	n	%
Malo	10	8.9
Regular	83	74.1
Bueno	18	16.1
Excelente	1	0.9
Total	112	100.0

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O.

“Aplicado en los adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023”.

GRÁFICO DE LA TABLA 2

“LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, 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 servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023”.

TABLA 3

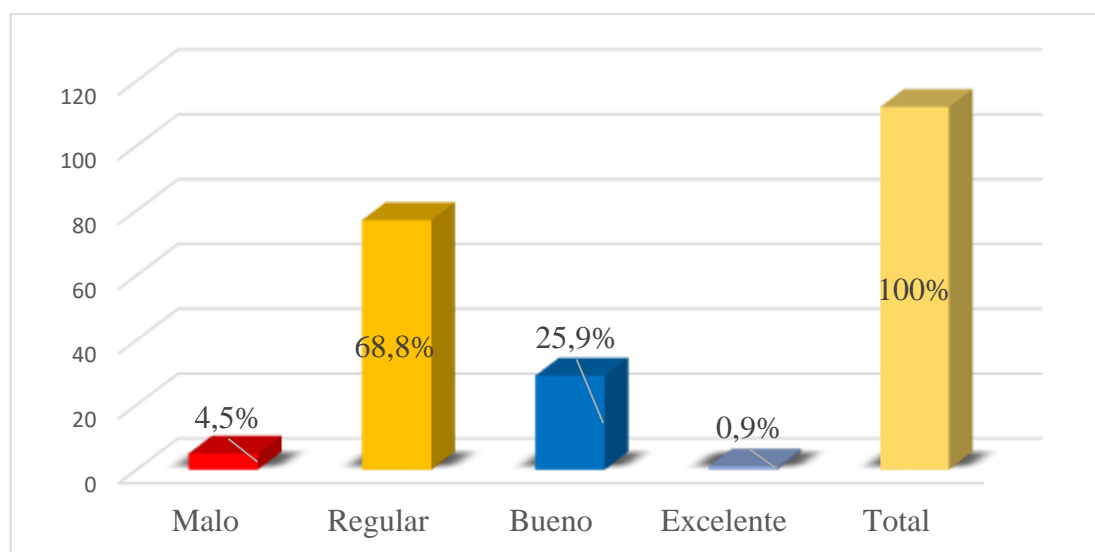
“LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN APERTURA A LA COMUNICACIÓN ENFERMERA(O) – PACIENTE”

Apertura a la Comunicación Enfermera paciente	n	%
Malo	5	4,5
Regular	77	68,8
Bueno	29	25,9
Excelente	1	0,9
Total	112	100,0

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. “Aplicado en los adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023”.

GRÁFICO DE LA TABLA 3

“LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, 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 servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023”.

TABLA 4

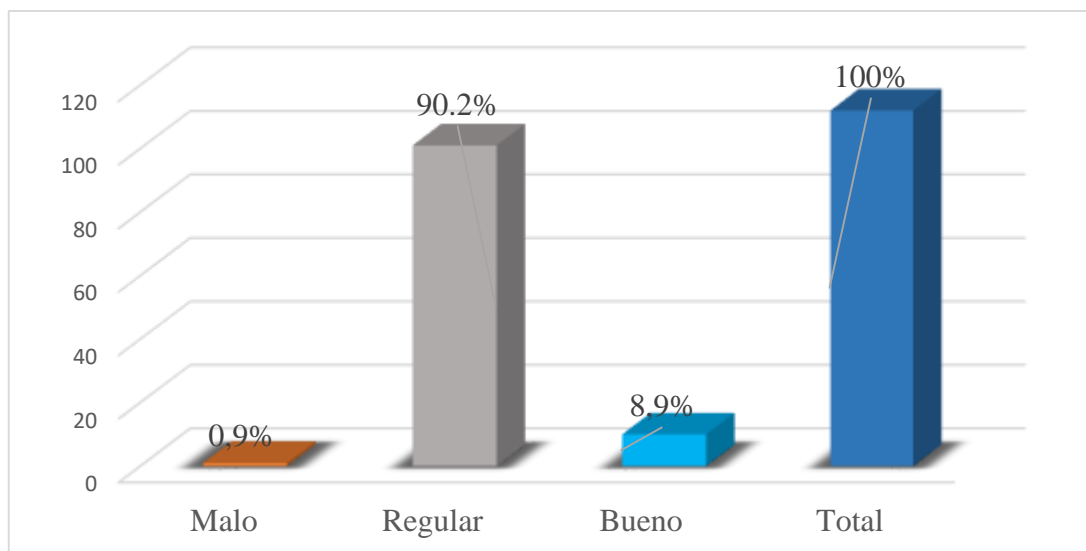
“LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_ HUARAZ, SEGÚN LA DIMENSIÓN DISPOSICIÓN PARA LA ATENCIÓN”.

Dimensión Disposición para la Atención	n	%
Malo	1	0,9
Regular	101	90,2
Bueno	10	8,9
Total	12	100,0

Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. “Aplicado en los adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023”.

GRÁFICO DE LA TABLA 4

“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”.



Fuente: Cuestionario de Comportamientos del Cuidado de Enfermería, elaborado por González O. “Aplicado en los adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, 2023”.

4.2 Análisis de resultados

Tabla 1

A través de estudio realizado se pudo contrastar los resultados consignados sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia_Huaraz, 2023. Del 100% (112) de la población adulta encuestada, encontramos los siguientes resultados: El 83,9% (94) es regular; el 13,9% (15) bueno. Dichos resultados nos muestran que la mayoría de los pacientes adultos del servicio de Medicina refieren que la calidad del cuidado de enfermería es regular, de esta manera vemos que aún nos falta mejorar en la atención humanística, un trato digno, cordial, efectivo y amable, siempre respetando la cultura de cada individuo. A través de estos resultados, puede perturbar la imagen del profesional de enfermería, la salud de los usuarios, agravando su recuperación.

El resultado de la presente investigación se asemeja a los de Miranda P, (17). En su estudio: “Percepción de Cuidado Humanizado de enfermería desde la Perspectiva de usuarios Hospitalizados en servicio de Medicina Hospital Clínico Universidad de Chile, 2020”. Resultados: El 86% de los pacientes hospitalizados considera que es regular el trato humanizado, 11,7% casi siempre, 1,8% algunas veces y un 0,6% nunca percibió un trato humanizado. El estudio permite retroalimentación positiva al profesional que labora en la unidad, fortalecer su desempeño y la motivación.

Estos resultados obtenidos tienen una similitud al de Borre Y, (16). Estudio: “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, Bogotá_ Colombia, 2021”. Las conclusiones fueron: El 78% de los pacientes evidenció regular nivel de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% buen nivel de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida.

De misma forma, estos resultados adquiridos tienen una similitud al Melita A, (18). En su investigación: “percepción de cuidado humanizado brindado por enfermeras/os a personas hospitalizadas en unidades médico-quirúrgicas de tres centros asistenciales de una región de Chile, 2021”. Los resultados evidenciaron regular percepción del cuidado humanizado otorgado por las enfermeras, destacando la dimensión calidad del quehacer de enfermería; mientras que la dimensión comunicación fue menos percibida. Si bien existe una apreciación regular del cuidado humanizado y de la calidad del trabajo de enfermería, se debe reforzar un pilar muy importante en la interrelación enfermera/o-paciente, sobre todo en la esfera comunicativa.

La calidad del cuidado de Enfermería, se centra principalmente en el cuidado a la persona en constante interacción con el entorno vive experiencias de salud, es decir que la pericia diaria del cuidado de Enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias, sino que requiere conocimientos científicos y constantes actualizaciones que puedan aplicar mediante planes de cuidados de enfermería y tomar decisiones, realizando acciones de forma oportuna y eficaces que respondan a las necesidades de los usuarios. (9)

Entre los trabajos de investigación con resultados diferentes encontramos al estudio realizado por Duran T, (19). Investigación titulada: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, Matamoros, Tamaulipas, México, 2020”. Resultados fueron: En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1,97 puntos (DE=.626) de satisfacción regular. La mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67,8%) con el cuidado de enfermería, seguida de muy satisfechos (18,9%). Se concluye que más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de

manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.

Así mismo, difieren el estudio de Ramírez A, (20). Investigación titulada: “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, Ecuador, 2021”. Los resultados revelan que el personal de enfermería brinda una atención de salud óptima, los usuarios refieren sentir satisfechos, sin embargo, se evidencia que hay mayor satisfacción con el cuidado de enfermería en mujeres jóvenes de tercer nivel a diferencias de otro nivel de instrucción.

Cabe resaltar, que para brindar un cuidado de enfermería adecuado a los pacientes se requiere fortalecer el vínculo enfermera paciente, a través de ello, lograr una atención optima con calidad y la calidez en beneficio de los usuarios hospitalizados. La teoría de Jean Watson. Nos muestra que cuán importante es la sensibilización en aspectos más humanos del profesional de enfermería respecto al cuidado que brinda a los pacientes teniendo un énfasis en la calidad de atención. Por ello, que el cuidar es la esencia del profesional de enfermería formada por quehaceres transpersonales e intersubjetivas para resguardar, mejorar y preservar la humanidad, ayudar al individuo tener un mejor significado acerca de la enfermedad, dolor, sufrimiento y existencia.

(34)

Concerniente a los resultados adquiridos sobre los cuidados de enfermería nos muestra que la mayoría de los adultos del dicho servicio el cuidado es regular; estos resultados se debe a que el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, por ser un hospital referencial del Callejón de Huaylas y toda zona del conchucos, la demanda de pacientes es altísima, encontramos un déficit en la infraestructura, ya que no cuenta con ambientes disponibles para un adecuado cuidado, dicho servicio cuenta con 8 ambientes, 37 camas disponibles, de misma forma, cuenta con tan solo 20

profesionales de enfermería, encontramos déficit en la implementación de equipos y materiales, por lo que se requiere de suma urgencia la contratación de personal de enfermería para llevar una calidad de atención óptima.

En esta parte es muy importante enfocar, sobre los recursos humanos que cuenta el servicio de Medicina, ya que vemos pocos profesionales de enfermería para cubrir la atención óptima de los pacientes que se hospitalizan. En tal sentido, la profesión de enfermería toma cada día un papel importante en los cuidados que se brinda a los pacientes hospitalizados, enfocando con calidad, calidez y eficiente, tanto en la parte preventiva promocional como parte recuperativa y de rehabilitación, con el fin de mejorar la salud de los usuarios, interactuando con una comunicación fluida.

De mismo modo, vemos que los profesionales de enfermería tienen déficit para brindar una atención con calidad, ya que los materiales e insumos no son suficientes para cubrir la atención de todos los pacientes internados. Muchas veces al realizar los procedimientos invasivos no se efectiviza de manera óptima, siendo el punto principal para el personal de salud con el objetivo mejorar la atención de manera adecuada, brindando una atención de calidad.

También es muy importante recalcar que, en su rol asistencial, el personal de enfermería es donde más se pretende la valoración por competencias, transformándose en un profesional competente a nivel intrahospitalario, quienes son capaces de emplear conceptos adquiridos para aplicar su actuación en su labor diario. Por ende, que el nivel de competencias del enfermero depende de una estrategia de determinantes ya sea individual y del contexto que estamos en la actualidad. Es así que, las características individuales que cimientan la competencia de un enfermero se funda en dimensiones competenciales que perciben múltiples conocimientos, habilidades,

destrezas y actitudes que satisfaga las necesidades básicas de los usuarios internados de nuestro nosocomio huaracino.

Por ende, se plantea como propuesta de mejora, que los jefes de servicio y de departamento de enfermería solicite la incrementación de recursos humanos para brindar un cuidado óptimo, es muy importante que personal de enfermería se esté en constantes capacitaciones sobre las relaciones interpersonales, sobre procedimientos invasivos, manejo hemodinámico de pacientes, que la directora del nosocomio implemente con más ambientes, equipamiento con materiales e insumos biomédicos en beneficio de la población huaracina, y toda zona de Áncash.

Tabla 2

Concerniente a la “Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería”. Del 100% (112), un 74,1% (83) consideran que es regular; el 16,1% (18) es bueno. En tal sentido que la mayoría de los pacientes muestran que la Calidad de Cuidados de enfermería según la dimensión mencionada es regular, en este caso abarca sobre el trato, respeto y confianza que tienen los profesionales de enfermería hacia sus pacientes, es muy importante que la enfermera respete sus costumbres, creencias y religión sin distinción alguna, con el fin de mejorar sobre los cuidados que se brinda.

Estos resultados ejecutados tienen similitud al de Torres S, (21). En su investigación: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021”. Resultados sobre calidad de atención 30.0% perciben un nivel deficiente; el 62,9% regular y el 27.1% nivel bajo. Con variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan bajo nivel; el 40.0% en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho. Si hay

relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700.

Un estudio que guarda similitud obtenido por Castillo E, (27). En su investigación: “Calidad del cuidado de enfermería en adultos del servicio de emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia_Huaraz, 2022”. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones: “Casi la mitad de los pacientes del servicio de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería es regular, asimismo casi la mitad de los pacientes refiere que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Apertura a la Comunicación Enfermera(o)-Paciente, es regular; por ultimo más de la mitad de los pacientes muestra que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Disposición para la Atención es regular”.

Los resultados se difieren a los estudios de Díaz R, (25). En su estudio: “Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2020”. La muestra estuvo constituida por 80 adultos mayores hospitalizados. Resultados fueron 67,5% de los adultos mayores presentaron satisfacción buena sobre la calidad del cuidado de enfermería. El 56,3% de los adultos mayores consideran la calidad del cuidado enfermera (o) es media, seguido del 25,0% con calidad baja, mientras que el 18,8% creen que la calidad es alta, según la prueba estadística la calidad del cuidado enfermera (o) y nivel de satisfacción de los adultos mayores presenta relación estadística significativa ($P < 0.05$).

Por otra parte, el estudio difiere con el resultado presentado por Silva E, (26). En su estudio: “Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes adultos maduros hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital

Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2019”. Los resultados El 62% de pacientes mostraron que la calidad del cuidado de enfermería es mala, 30% es regular, y 8% que la calidad del cuidado de enfermería es buena, el 64% de pacientes muestran que tuvieron un nivel satisfacción poco satisfactorio insuficiente, 18% que su nivel de satisfacción fue deficiente, 12% un nivel de satisfacción satisfactorio suficiente, y 6% tuvieron un nivel muy satisfactorio. Con una significancia estadística de 0,000 ($P < 0,05$) mostrando un grado de correlación alta.

De mismo modo, los resultados difieren al estudio de León E, (23). Investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital IIE Túpac Amaru Cusco 2021”. Los resultados fueron. El 45,7% de usuarios se encontraban indiferentes con la atención recibida, el 56,0% estuvo en desacuerdo con la dimensión capacidad de respuesta, el 43,1% se mostró indiferente frente a la dimensión seguridad en la atención, el 44,8% se halló indiferente ante la dimensión empatía, el 48,3% estuvo en desacuerdo con la dimensión de aspectos tangibles. Finalmente, en relación con el nivel de satisfacción 75,0% de usuarios presentaron un nivel de satisfacción indiferente, 22,4% un nivel insatisfecho y 2,6% un nivel satisfecho.

Según Jean Watson en su teoría nos muestra un interés por el concepto del alma y enfatiza la dimensión espiritual de la existencia humana. Watson afirma que su orientación es existencial - fenomenológica y espiritual, que se fundamenta en la parte filosofía oriental. También adopta el pensamiento de la escuela humanista, existencial y de la psicología transpersonal. De mismo modo, Watson afirma que la práctica cotidiana de la enfermería debe consistir en el desarrollo de un sistema de valores humanísticos que la enfermería tiene que cultivar a lo largo de la vida profesional, además de integrar los conocimientos científicos en la actividad enfermera. (32)

El profesional de enfermería, en la actualidad, es uno de los elementos esenciales, ya que ayuda en ofrecer un apoyo psicológico y emocional a los pacientes, sus familias en cada momento de la labor diaria. Cabe destacar que el profesional de enfermería tiene el compromiso arduo sobre el cuidado de enfermería brindando con calidad y calidez a los pacientes hospitalizados. Por ello, enfermería es catalogado como uno de los elementos principales en la atención de los pacientes internados, ya que ellos son los principales ejes para brindar un cuidado humanizado a nivel mundial, se estima que hay un déficit de los profesionales de enfermería hoy por hoy a nivel mundial. (10)

Referente a los resultados adquiridos en el presente estudio sobre la calidad de los cuidados de enfermería en cualidades del hacer de enfermería nos muestra que la mayoría de los adultos del dicho servicio el cuidado es regular; dichos resultados se deben a que el Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, servicio de medicina es un ambiente muy pequeño para albergar la demanda alta de pacientes, de esta manera dicho servicio sólo cuenta con 8 ambientes, disponibles con 37 camas disponibles, cuenta con 20 profesionales de enfermería 15 técnicos en enfermería, de esta manera al ejecutar dicho estudio se encontró dificultades, ya que alguna de las enfermeras no tienen esa vocación de servicio, sin duda algunos tienen esa fortaleza, vocación de servir a los pacientes, esto se ve reflejado a que los profesionales de enfermería brindan apoyo a quienes lo necesitan, lo hacen sentir como una persona única, algunos lo tratan con amabilidad, son empáticos con los pacientes, brindan confianza y seguridad.

Del mismo modo, los profesionales de enfermería guardan ese respeto, como son: Las costumbres y creencias de cada usuarios internados, por ello, es muy importante resaltar la labor que realizan los profesional de enfermería a pesar de la alta demanda de pacientes, ya que tan sólo 2 enfermeras están de turno para cubrir las necesidades de los 30 pacientes internados, por ende muchas veces el cuidado no es lo esperado en

muchos hospitales, ya que la carga laboral puede ser un factor importante en la ocurrencia de incidentes, ya que el servicio de medicina también cuenta con pacientes críticos, con patologías que ameritan monitorización hemodinámicamente permanente, es por ello es muy importante contar con más recursos humanos que pueden suplir las necesidades de los pacientes con calidad y calidez, poniendo mayor énfasis con las intervenciones oportunas.

De esta forma, se observa que los cuidados de enfermería de los pacientes diferentes hospitales del MINSA, vemos bastantes deficiencias en cuanto al cuidado de enfermería ofertado a los usuarios hospitalizados, mientras que en las clínicas o instituciones de salud privados esta situación cambia por completo, en el cual sí se puede considerar que el cuidado de enfermería brindado es adecuado y óptimo. Este problema puede estar asociado, a manera hipotético, respecto con los salarios del personal de enfermería que perciben pues de manera objetiva se puede apreciar que todos profesionales reciben buen incentivo económico, con diversos beneficios, en cuanto a los insumos y materiales están bien equipados, lo cual permite a los profesionales de enfermería estar más motivados para trabajar de una forma íntegra y óptima.

También es muy importante conocer el comportamiento de los profesionales de dicho servicio, ya que muchas veces la carga laboral, estrés, pueden influenciar mucho en la labor diaria de las enfermeras, por ellos es muy importante reconocer el trabajo multidisciplinario del personal de salud, en esta parte es necesario que el personal técnico en enfermería le de ese toque más sublime y humano a los pacientes hospitalizados, ya que algunos de los usuarios solo esperan ese dialogo, ese calor humano, esperanza para retomar sus actividades diarias.

Sin duda, las competencias prácticas de los profesionales de enfermería, establecen la dimensión del Hacer del profesional de enfermería. Estas competencias se establecen en una abstracción sobre la calidad del cuidado, refiriéndose a los profesionales de la Enfermería las experiencias clínicas que permitan proveer un cuidado integro, seguro y competente, en la que vemos la realidad actual implícita, se observa en la cotidianidad de los enfermeros durante su labor diario, en ello, se puede observar enfermeros apáticos y desinteresados en el cuidado con los usuarios, muchas veces manifiestan o se excusan en no tener tiempo para ofrecer un cuidado humanizado, de misma forma se los escucha decir que están muy ocupados, no tienen tiempo de dar réplicas que satisfacen a las preguntas de los pacientes internados, algunas veces vemos, optan en ocuparse en otras actividades técnicas y administrativas, en vez de una atención directa a los pacientes, frente a frente con el paciente, dónde se alcance brindar un cuidado perceptivo y humanizado en favor de los pacientes.

De tal forma, se plantea como propuesta de mejora que la jefatura de servicios solicite capacitaciones, involucrar más a todos los profesionales de enfermería del servicio de medicina sobre un manejo adecuado pacientes delicados, de misma forma el director y jefe del departamento debe involucrarse para mejorar respecto a la calidad de atención de los pacientes hospitalizados. Es decir que aún falta mejorar sobre los cuidados brindados por la alta demanda de pacientes hospitalizados y ser el único hospital referencial de nuestra región Ancash; con ello, demuestra que hay un déficit en la calidad de atención por múltiples circunstancias en nuestro hospital de Huaraz, muchas veces la carga laboral, la misma rutina, estrés laboral influye mucho en la calidad de cuidados de enfermería.

Tabla 3

En la presente tabla, se evidencia sobre Calidad del Cuidados de Enfermería en pacientes adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Apertura a la comunicación Enfermera(o) – Paciente. Del 100% (112), el 68,8% (77) es regular; 25,9% (29) es bueno. Según estos resultados la mayoría de los pacientes manifiestan que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión “Apertura a la Comunicación Enfermera(o) – Paciente” es regular, esto se debe que los usuarios hospitalizados muchas veces no valoran la labor que realiza el profesional de Enfermería, escaso recursos humanos para suplir las necesidades de los pacientes.

Un estudio que guarda similitud obtenido es la investigación de Reyes S, (28). Investigación titulada: “Calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospitalizado en Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, 2020”. Se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrado llegando a las siguientes conclusiones: El 63% de los pacientes mostraron que la calidad de cuidado de enfermera es regular, el 30% buena calidad de cuidado y solo el 17% de los usuarios mencionan que la calidad de cuidado de enfermera fue deficiente. Con una significancia estadística $p < 0.01$.

Los resultados consecuentes de la investigación que asemeja a las ilustraciones obtenidas por Robles M, (29). En su estudio: “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de Servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2021”. Resultados: “El 62.95% 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 mostraron un nivel alto de satisfacción”.

En la actualidad los hospitales regionales del MINSA de la cual forma parte el

Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, prestan servicios de salud con búsqueda de mejoramiento continuo en la calidad de atención que brinda a los usuarios; en donde el profesional de Enfermería como equipo multidisciplinario brinda un cuidado humanizado a todos los pacientes, siendo por consiguiente la enfermera (o) un profesional de presencia y compromiso social, potenciar la capacidad de gestionar sobre los cuidados que brinda la enfermera especialmente en servicio de medicina hospitalización. Sin duda la percepción sobre los cuidados de enfermería se varía según, la caracterización, su cultura y factores pertinentes. (15)

También, estos resultados difieren con los estudios obtenidos por Urquiaga M, (30). En su investigación: “Calidad de Atención y Satisfacción Percibida por el Paciente Quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote _2019”. Se llegó a los siguientes resultados y conclusiones; en cuanto a la calidad de atención en su mayoría percibe como Buena sin embargo la calidad de atención regular y deficiente tienen una magnitud más o menos homogénea con algo más de 5% para cada una, la satisfacción percibida por el paciente quirúrgico en su mayoría se sienten satisfechos, y solo el 6 % están insatisfechos y en relación a la prueba de chi cuadrado existe relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención con un p valor 0,00 ($p < 0,001$).

Del mismo modo, resultados difieren con los resultados presentados por León E, (23). Investigación titulada: “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital IIE Túpac Amaru Cusco 2021”. Los resultados fueron. El 45,7% de usuarios se encontraban indiferentes con la atención recibida, el 56,0% estuvo en desacuerdo con la dimensión capacidad de respuesta, el 43,1% se mostró indiferente frente a la dimensión seguridad en la atención, el 44,8% se halló indiferente ante la dimensión empatía, el 48,3% estuvo en desacuerdo con la dimensión

de aspectos tangibles. Finalmente, en relación con el nivel de satisfacción 75,0% de usuarios presentaron un nivel de satisfacción indiferente, 22,4% un nivel insatisfecho y 2,6% un nivel satisfecho.

Respecto a los resultados concluidos en la presente investigación se puede observar que la mayoría de los adultos refieren que la calidad de atención es regular en dimensión Apertura a la comunicación enfermera – paciente, dichos resultados se deben a que los pacientes internados aun reconocen el trabajo de las enfermeras. Sin duda, las mejoras aún están en camino por recorrer, donde los profesionales de enfermería se toman el tiempo para comunicarse, escuchar activamente y brindar información necesaria, muchas veces puede afectar la atención requerida y esto conlleva que los pacientes sientan desconfianza y miedo, de esta forma afectará la motivación de cada paciente, ya que la comunicación es muy importante para conocer su estado de salud. y cubrir las necesidades básicas de los usuarios.

De esta forma vemos que, al servicio de medicina del nosocomio huaracina, falta incrementar con más recursos humanos, implementar con materiales e insumos suficientes que puedan satisfacer las expectativas de los pacientes, en tal sentido, sugerir a las autoridades del hospital para la implementación con más ambientes y mejorar la infraestructura, ya que muchas veces el personal de enfermería no cubre las brechas esperadas con una satisfacción óptima, encontramos déficit en la facilidad de diálogo enfermera y paciente, a veces no lo explican de manera coherente los procedimientos a utilizar, por la misma rutina muchas veces el personal de enfermería no indica su nombre antes de realizar sus procedimientos, le proporciona poca información a los pacientes hospitalizados sobre la situación de salud.

Cabe mencionar, respecto la dimensión “Apertura a la comunicación Enfermera Paciente”, se describe a la conducta que lleva cada profesional de enfermería en su

labor diario, de esta manera poder brindar una información veraz y oportuna a los usuarios hospitalizados, en esta parte es muy importante dedicar tiempo a cada paciente y llevar una comunicación fluida entre enfermera y paciente, de mismo modo es necesario conocer la situación de la salud y evolución del paciente, y explicar los procedimientos que se realiza, por ende, es fundamental que los profesionales de salud enfoquen una comunicación asertiva, con el fin de cubrir las necesidades primordiales que requiere cada paciente durante su estancia hospitalaria.

Muchas veces por la alta demanda de pacientes hospitalizados la comunicación no es lo esperado, ya que el enfermero recibe su turno y luego pasa más tiempo llenando las historias clínicas, a veces no explican sobre los procedimientos que va realizar, con eso demuestra que aún nos falta mejorar sobre las relaciones interpersonales y llevar una comunicación fluida entre paciente y personal de enfermería, hoy por hoy la demanda de pacientes en el hospital Víctor Ramos Guarda es sumamente altísimo, por ser un hospital del MINSA, que cubre todas las atenciones de esta zona de Ancash.

Es muy importante realizar este contraste ya que nos permite evidenciar que los niveles de satisfacción de los pacientes sobre los cuidado brindados son completamente diferentes, si consideramos las diferentes realidades, con ello, nos permite demostrar que los profesionales de enfermería de nuestro país pueden estar no siendo preparados de forma íntegra en las diversos institutos y universidades, pues vemos altas incompetencias para responder su rol profesional, a través de ello, podemos observar con los resultados recopilados en los antecedentes y con el presente estudio.

Se plantea como propuesta de mejora ampliar la infraestructura, implementación de ambientes, solicitar a la dirección regional de salud Ancash para la contratación de

recursos humanos, buscar apoyos para la implementación con equipos biomédicos serán herramientas útiles para cubrir las necesidades básicas de los usuarios hospitalizados de nuestro hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz. Por ende, vemos que los profesionales de enfermería a pesar de la demanda de pacientes hospitalizados solo dos enfermeras cubren las necesidades de los 30 usuarios internados en este nosocomio huaracino, en tal sentido deberíamos valorar el trabajo que realiza cada enfermero, a pesar de las dificultades, poca comunicación entre paciente y enfermeros, muchas veces no proporcionando información suficiente sobre la situación de salud de los pacientes por el déficit de profesionales de enfermería.

Tabla 4

Los resultados obtenidos en el presente estudio nos muestran que la Calidad del Cuidado de Enfermería en pacientes adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, según la dimensión Disposición para la Atención tenemos: Del 100% (112), el 90,2% (101) es regular; el 8,9% (10) bueno. Es así que, la mayoría de los pacientes hospitalizados revelan que “la Calidad del Cuidado de Enfermería”, según la dimensión pertinente es regular, quiere decir que la labor del profesional de enfermería que realiza es reconocible a pesar del incremento de pacientes hospitalizados hoy por hoy, muchas veces no contando con materiales e insumos necesarios para cubrir las necesidades de los usuarios, por ello, las enfermeras están haciendo un hincapiés sobre los cuidados, con el fin de mejorar las expectativas requeridas tales como: Haciendo mejoras en comodidad y/o confort, dedicándole tiempo, cubriendo las necesidades básicas, cumpliendo con la administración y manejo de medicamentos durante su estancia hospitalaria.

Melita A, (18). En su investigación: “Percepción de cuidado humanizado brindado por enfermeras/os a personas hospitalizadas en unidades médico-quirúrgicas de tres

centros asistenciales de una región de Chile, 2021”. Los resultados evidenciaron regular percepción del cuidado humanizado otorgado por las enfermeras, destacando la dimensión calidad del quehacer de enfermería; mientras que la dimensión comunicación fue menos percibida. Si bien existe una apreciación regular del cuidado humanizado y de la calidad del trabajo de enfermería, se debe reforzar un pilar muy importante en la interrelación enfermera/o-paciente, sobre todo en la esfera comunicativa.

Los resultados consecuentes de la investigación que asemeja a las ilustraciones obtenidas por Reyes S, (28). Investigación titulada: “Calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospitalizado en Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, 2020”. Las conclusiones fueron: El 63% de los pacientes mostraron que la calidad de cuidado de enfermera es regular, el 30% buena calidad de cuidado y solo el 17% de los usuarios mencionan que la calidad de cuidado de enfermera fue regular. Con una significancia estadística $p < 0.01$.

Del mismo modo, similar resultado presenta Torres S, (21). En su investigación: “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021”. Resultados sobre calidad de atención 30,0% perciben un nivel deficiente; el 62,9% regular y el 27,1% nivel bajo. Con variable satisfacción del paciente el 38,6% señalan bajo nivel; el 40,0% en el nivel medio y el 21,4% manifiestan estar altamente satisfecho. Si hay relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700.

Por otra parte, el estudio difiere con el resultado presentado por Duran T, (19). Investigación titulada: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la

perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, Matamoros, Tamaulipas, México, 2020”. Resultados fueron: 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%). Se concluye que más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.

Del mismo modo, los resultados presentados difieren con el estudio de Borre Y, (16). Estudio: “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, Bogotá_ Colombia, 2021”. Las conclusiones fueron: El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la Atención de Enfermería, el 17% modestos niveles de calidad percibida y el 4% bajos niveles de calidad percibida. Resultado coherente con otros estudios, los cuales muestran que la Calidad Percibida como buena oscila entre el 60% y 100%. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% Recomendaría la IPS.

Respecto a los resultados encontramos según la dimensión Disposición para la Atención refieren que la mayoría de los pacientes adultos del servicio de medicina reciben un cuidado de forma regular; con ello, muestra que el personal de enfermería hospitalaria está pendiente de los usuarios, dedica tiempo para cada paciente a pesar de la alta demanda, cubren las necesidades básicas, escuchan oportunamente, brindan un cuidado oportuno a cada paciente, muchas veces no cumplen con los horarios para la administración de medicamentos. A pesar de ello, es muy importante que los profesionales de enfermería pasen mayor tiempo posibles con los usuarios, hoy por hoy vemos que en las diferentes instituciones de salud son como robótica y eso

debemos de cambiar en nuestro medio.

En esta parte es muy importante la motivación y la sensibilización de todo el personal del servicio de medicina, acerca del enfoque calidad de cuidados humanísticos, que puedan mostrar mayor interés en los pacientes enfocando la calidad de cuidados durante su estancia hospitalaria, en esta parte es muy importante cubrir todas las necesidades de los usuarios desde la higiene, alimentación, control de diuresis y mejorar el ambiente físico, de misma manera se observó que muchos de los usuarios se quejan sobre la calidad de cuidados de enfermería, ya que como son pocas enfermeras no cubren al 100% las expectativas esperadas de los pacientes, aún nos falta mejorar en la implementación, relaciones interpersonales, contar con insumos y materiales que puedan suplir las necesidades requeridas de los pacientes.

A manera de resumen, podemos aludir, que la satisfacción de los usuarios hospitalizados se ha convertido en uno de los indicadores principales los cuales no posibilitan medir el impacto de las intervenciones que pueden estar ocurriendo en el sector de salud. Las satisfacciones de los pacientes sobre los cuidados de enfermería están determinadas principalmente por mostrarle un buen trato, la demostración de carisma, respeto, humildad, empatía, comunicación asertiva, permitiendo que exprese sus sentimientos sobre enfermedad y su tratamiento, de esta forma cubrir las necesidades básicas de los pacientes.

Por último, es muy importante reconocer el óptimo logro de las competencias del profesional de enfermería, es decir, con los conocimientos, las habilidades, destrezas, las conductas y la motivación que conservan cada enfermera, permitiendo un exitoso desarrollo profesional, optimizando las directrices respecto en la gestión del cuidado del enfermero, de esta manera constituyendo nuevas formas de optimizar el progreso del equipo de salud de los profesionales de enfermería.

Por ende, se plantea como propuesta de mejora, es muy importante recabar que los trabajos de los profesionales de la enfermería deben ser evaluadas a menudo, de esta forma puedan buscar mejoras en favor de la imagen institucional. Por ello, es fundamental las remuneraciones asequibles, contar con materiales y equipos disponibles, para que el cuidado sea íntegro, oportuno, constante y efectivo, indagando siempre que la calidad de cuidados de enfermería sea el más óptimo y eficiente. En esta parte es muy importante que todo el personal de servicio de medicina realice talleres como técnicas de relajación para el estrés laboral y su influencia en la productividad y en el clima laboral, a través de ello, mejorar el clima laboral entre compañeros y pacientes hospitalizados.

V. CONCLUSIONES

- La mayoría de los pacientes adultos del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz, manifiestan que la Calidad de Cuidados de Enfermería es regular, con tendencia a ser bueno, con ello, ostenta que los pacientes aún reconocen que el profesional de Enfermería les brinda una atención integral y oportuna, con dificultad, sin embargo, hay un déficit de cubrir la brecha en proyección que esta atención sea humanizada, eficiente, con un trato cordial y amable, muchas veces impide en la recuperación del paciente y la imagen del profesional de Enfermería. Si bien es cierto, si aquella tendencia continua, obtendremos un alto porcentaje de pacientes insatisfechos en nuestro medio, tendremos malos comentarios sobre la imagen institucional, sin duda, se irá perdiendo la confianza, respeto y aprecio hacia el personal de enfermería de nuestro hospital de Huaraz.
- La mayoría de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, evidencia que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Cualidades del Hacer de Enfermería es de forma regular, esto demuestra que aún se encuentra en un proceso de mejoría, donde los profesionales de enfermería deben crear un sentimiento de bienestar, confianza, seguridad, preocupación, siempre respetando sus creencias y costumbres, asimismo brindar los cuidados usando un tono de voz pausada, eso permitirá al paciente tener mayor seguridad y confianza de sí misma.
- Sin duda la mayoría de los pacientes del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, refieren que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Apertura a la Comunicación Enfermera(o)-Paciente, es regular con tendencia a bueno, con eso demuestra que a pesar de

las circunstancias los pacientes valoran la labor que realizan los profesionales de enfermería.

- Cabe destacar, la mayoría de los pacientes hospitalizados del servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia _Huaraz, manifiestan que la Calidad del Cuidado de Enfermería, según la dimensión Disposición para la Atención es regular, con ello, se aprecia que la calidad de cuidados de enfermería aún está en proceso de mejora, ya que el profesional de enfermería siempre está dispuesto para dar un cuidado integral a los pacientes, a pesar de la alta demanda de pacientes internados. Mostrándole interés durante su hospitalización, cómo se siente, en todo momento brindándoles las necesidades básicas, siempre respetando la privacidad del paciente y la administración de medicamentos en horarios establecidos. De esta forma en la calidad de cuidado de enfermería es regular eso demuestra que estamos plan de mejora en calidad de atención.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- Dar a conocer los resultados del presente estudio de investigación a las autoridades superiores del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, gestionar de manera oportuna, en la mejora de la infraestructura, implementar materiales y quipos, recursos humanos y las capacitaciones constantes al personal del Servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia para garantizar óptima la calidad de cuidados de enfermería sobre los adultos.
- Recomendar a la jefatura del Departamento de Enfermería y jefe de Servicio de Medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, que elabore planes u organizar talleres, donde puedan reformar y mejorar las habilidades y destrezas del potencial humano, enfocando con la calidad de cuidados de enfermería, de esta manera cubrir las necesidades básicas de los pacientes hospitalizados, vislumbrar distintas expresiones a través de las emociones y sentimientos respetando los valores e ideologías culturales sin distinción alguna.
- Realizar más estudios de investigación que permita identificar la calidad de cuidados de enfermería sobre los pacientes hospitalizados de los diferentes hospitales, para así poder tomar planes de mejora y estrategias en beneficio de la salud, desde una perspectiva cuidado humanística.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Moreno F. Formación en enfermería para asumir los retos del siglo XXI. Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm. 2021; 7(4):4-6. Doctora en Enfermería. Profesora titular, Facultad de Enfermería y Rehabilitación, Universidad de La Sabana, Colombia. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/263/formacion-en-enfermeria-para-asumir-los-retos-del-siglo-xxi/>
2. Organización Mundial de la Salud. Ampliación del rol de las enfermeras y enfermeros en la atención primaria de salud. Washington, D.C.: OMS; 2020. [consultado 20 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
3. Código Deontológico para la profesión de enfermería. Centro de Documentación de Bioética. Departamento de Humanidades Biomédicas. Universidad de Navarra. 2021. [citado 26 de diciembre del 2022]. Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4F9486456FD66C8505257D1800623B50/\\$FILE/ceboax-0097.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/4F9486456FD66C8505257D1800623B50/$FILE/ceboax-0097.pdf)
4. Lange I. La práctica de enfermería en América Latina. Santiago: Escuela de Enfermería Pontificia Universidad Católica de Chile, 2020. Presentado en la Reunión Internacional: Impacto de la Enfermería en la Salud: América Latina y El Caribe en Belo Horizonte, [citado 28 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
5. Escobar C. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. Acta Bioet. [Internet]. 2021 [consultado diciembre 2022]; 24(1): 39-46. Disponible en: Disponible

en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942020000200003

6. Ariza C. Expectativas relacionados con cuidados de enfermería y situación actual de enfermería en Brasil. Revista Achichán Chia Brasil. 2020. [consultado en diciembre del 2022]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000100024
7. Torres C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. Rev Cuid 2020. [Internet]. [citado 30 de diciembre del 2022];2(1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>
8. Méndez C. Autonomía en la gestión hospitalaria en Chile: Los desafíos para el recurso humano en Salud. Revista Saúde Pública (en línea) 2021. [Citado 30 de diciembre del 2022]; 44 (2): 366-71. Disponible en: <http://www.scielosp.org/pdf/rsp/v44n2/19.pdf> Disponible en: <https://www.elmostrador.cl/braga/2021/04/15/la-labor-invisibilizada-y-precarizada-de-las-enfermeras-en-chile/#:~:text=Extensas%20jornadas%20de%20trabajo%2C%20inexistencia,la%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20pa%C3%ADs.>
9. Sanchez R. Avances conceptuales del Grupo de Cuidado de enfermería. En: Grupo de cuidado de la Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia. Dimensiones de Cuidado. Bogotá: Unibiblos; 2020. p. 4-13. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005#:~:text=La%20calidad%20del%20cuidado%20de%20enfe

rmer%C3%ADa%20es%20el%20resultado%20alcanzado,intervienen%20el%20personal%20de%20salud.

10. Escobar B., Henríquez P. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. Acta Bioet. 2021. [consultado enero 2023]; 24(1): 39-46. Disponible en: Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252018000100007
11. Ruiz J., Tamariz M., Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. MINSA. 2021; (14):1-9. [consultado 10 de enero del 2023]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf
12. Salazar R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cusco [Tesis para grado de magíster en gestión de los servicios de la salud] Cusco: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [Citado 06 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
13. Silva E. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes adultos maduros Hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2022, [Internet] REVISTA Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz, 2022, [Citado el 12 de enero de 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

- 14.** Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, situación actual, ubicación del Hospital de Huaraz. [internet]. [citado 10 de enero 2023]. Disponible en: https://www.hospitalvrg.gob.pe/modulos/POI_2017_VRG.pdf
- 15.** Chapoñan G. Memoria descriptiva y analizando en el servicio de salud para la región de Ancash, con la adecuada infraestructura y equipamientos hospital de la provincia de Huaraz. 2021. [Internet] Revista. [citado 10 de enero 2023]. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3348/1/REP_ARQU_JOSE.SORIANO_GUIDO.CHAPO%c3%91AN_HOSPITAL.III-1.VICTOR.RAMOS_DATOS.pdf
- 16.** Borre Y. Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla, Bogotá_ Colombia, 2021. [Tesis] Universidad Nacional de Colombia Facultad de Enfermería, [Internet] Colombia; 2021. [Consultado el 30 de diciembre 2022]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/04/1367249/5395972013.pdf>
- 17.** Miranda P. Percepción de Cuidado Humanizado de enfermería desde la Perspectiva de usuarios Hospitalizados en servicio de Medicina Hospital Clínico Universidad de Chile, 2020. [Tesis] Repositorio Universidad de Concepción Chile, 2020. [Consultado 12 de enero de 2023]. Disponible: <http://revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx/index.php/RevMexEnferCardiol/article/view/210>
- 18.** Melita A. Percepción de cuidado humanizado brindado por enfermeras/os a personas hospitalizadas en unidades médico-quirúrgicas de tres centros asistenciales de una región de Chile, 2021. Repositorio Universidad de

Concepción Chile, [Internet] Chile; 2021. [Consultado 13 de enero 2023].

Disponible:

<https://revistas.ucu.edu.uy/index.php/enfermeriacuidadoshumanizados/article/view/2481>

- 19.** Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, Matamoros, Tamaulipas, México, 2020. [Tesis] Revista Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, 2020. [Consultado 13 de enero 2023]. Disponible en: <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/52612>
- 20.** Ramírez A. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería, área de cirugía del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, Ecuador, 2021. [Internet] Revista Universidad San Francisco de Quito, Ecuador, 2021. [Consultado 14 de enero del 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
- 21.** Torres S. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021. [Internet] Revista Universidad Autónoma de Ica, Facultad de ciencias de la Salud, Perú, 2021. [Consultado el 14 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
- 22.** Becerra N. Estudio realizado sobre: Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, Lima, 2021. [Internet] Revista Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima, Perú, 2021. [Consultado 13 de enero del 2023]. Disponible en:

https://repositorio.uclm.es/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- 23.** León E. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital IIE Túpac Amaru Cusco 2021. [Internet] Revista Universidad Andina del Cusco Facultad de ciencias de la Salud, 2021. [Consultado 15 de enero del 2023]. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4896/Edith_Tesis_bachiller_2022%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 24.** Cabrera W. Cuidado Humanizado y satisfacción en pacientes del paciente del servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2021. [Internet] Revista Universidad Nacional San Agustín de Arequipa Facultad de ciencias de la Salud, 2021. [Consultado 16 de enero del 2023]. Disponible en: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/14073/ENcalawc_olgufs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 25.** Díaz R. Calidad del cuidado enfermera(o) y nivel de satisfacción del adulto mayor de los servicios de medicina del Hospital III Goyeneche Arequipa, 2020. [Internet] Revista Universidad Nacional San Agustín de Arequipa Facultad de ciencias de la Salud, 2020. [Consultado 14 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11770/ENdimarm%26enllsc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 26.** Silva E. Calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por los pacientes adultos maduros hospitalizados en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2022. [Internet] Revista Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huaraz, 2022. [Consultado 16 de enero de 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

27. Castillo E. Calidad del cuidado de enfermería en adultos del servicio de emergencia. Hospital Víctor Ramos Guardia_Huaraz, 2022. [Internet] Revista Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Huaraz, 2022. [Consultado 16 de enero de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28566/ADULTOS_CALIDAD_DE_CUIDADO_DE_ENFERMERIA_CASTILLO_HUIZA_ELISABETH_YOBANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Reyes S. Calidad de cuidado de la enfermera en el paciente Hospitalizado en Hospital Víctor Ramos Guardia_ Huaraz, 2020. [Internet] Revista Universidad Nacional de Trujillo, 2020. [Consultado 10 de enero del 2023]. Disponible: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14956/2E%20611.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Robles M. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de Servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, 2021. [Internet] Repositorio Universidad Peruana Unión, Lima, 2021. [Citado 16 de enero 2023]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5101/Martha_Trabajo_Especialidad_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Urquiaga M. Calidad de Atención y Satisfacción Percibida por el Paciente Quirúrgico del Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote, 2021. [Internet] Repositorio ULADECH, Chimbote, 2021. [Consultado 16 de enero 2023]. Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8323/1/REP_MARIA.U_RQUIAGA_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf

31. ANN MARRINER T. Modelos y Teorías de enfermería, Elsevier Mosby, sexta edición, pp. 91- 105. [Internet]. [Citado 16 de enero 2023]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/jean-watson.html#:~:text=Con%20estos%20supuestos%20y%20factores,percibido%20y%20el%20yo%20experimentado.>
32. Izquierdo E. Cuidados de Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Revista Cubana de Enfermería. Vol. 31(3), 2019. [Internet]. [Citado 15 de enero 2023]. Disponible en: <https://www.alzheimeruniversal.eu/2019/12/13/cuidado-humanizado-al-adulto-mayor-teoria-de-jean-watson/>
33. Watson Caring Science. Teoría del cuidado humanizado Juan Watson; Instituto Watson de Ciencias del cuidado, 2020. [Internet]. [citado el 15 de enero de 2023]. Disponible en: <file:///C:/Users/Prospero%20Vasquez/Downloads/3037-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12189-1-10-20220125.pdf>
34. Carruitero B., Celi R., Reyes M. Código de Ética y Deontología de Enfermería del Perú. 2019. Disponible en: https://www.cepjunin.org/wp-content/uploads/2019/07/codigo_etica_deontologia.pdf
35. Guerrero R., Meneses M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. L [Internet]. [citado 13 de enero de 2020]. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:3bL9xcltFf4J:> 49

<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

36. Nascimento K, Lorezini A. Comprender las dimensiones de los cuidados intensivos: La teoría del cuidado transpersonal y complejo. Rev Latino-am Enfermagem. 2019; 17(2):0-0. [Internet]. [Citado 12 de enero de 2023]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>
37. Tefo S, Paravic T. Enfermería en el rol de gestora de los cuidados. Habilidades y técnicas de la emnfermería. Cienc Enferm. 2020;16 (3):33-39. [Internet]. Disponible en: <https://udv.edu.gt/cualidades-que-debe-tener-un-profesional-en-enfermeria/>
38. Aguirre R. Fundamentos de la relación enfermera persona sana o enferma. Rev Cubana Salud Pública. 2020. [Internet] [citado 15 de enero 2023];30(4):12-7. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215#:~:text=La%20enfermera%20y%20el%20paciente%20se%20relacionan%20como%20seres%20humanos,apreciar%20la%20individualidad%20del%20paciente.>
39. Lange L et al. Fortalecimiento del autocuidado como estrategia de la Atención Primaria en Salud: La contribución de las instituciones de salud en América Latina. 2020 [Internet]. [Citado 14 de enero de 2023). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215#:~:text=La%20enfermera%20y%20el%20paciente%20se%20relacionan%20como%20seres%20humanos,apreciar%20la%20individualidad%20del%20paciente.>
40. Caldeira S, Castelo B. Espiritualidad y los cuidados de enfermería. Revisado y divulgado científica en Portugal. Revista de Enfermería, 2020. [Internet].

Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962014000200008#:~:text=La%20Enfermer%C3%ADa%20en%20los%20cuidados,del%20sufrimiento%20identificando%20las%20emociones.

- 41.** Urra E, Jana A, García M. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Rev Ciencia y enfermería. 2020; 17(3): 11-22. [Internet]. [Citado el 17 de enero del 2023]. Disponible en: [file:///C:/Users/Prospero%20Vasquez/Downloads/3017-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7642-1-10-20170319%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Prospero%20Vasquez/Downloads/3017-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7642-1-10-20170319%20(2).pdf)
- 42.** World Health Organization. Quality of care [sede Web]. Ginebra-Suiza: WHO; 2020 [Citado 24 enero del 2023]. [Internet]. Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_3
- 43.** Karlsson M, Pennbrant S. Ideas of caring in nursing practice. Nursing Philosophy [revista en Internet] 2020 [Citado 26 de enero del 2023]; 21(4): 1-5. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/nup.12325>
- 44.** Organización Panamericana de la Salud. Enfermería [sede Web]. Ginebra-Suiza: OPS; 2020 [Citado 28 de enero del 2023]. [Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
- 45.** Hernández R. Metodología de la Investigación. Edit. Mc Graw, 3 a. Hill. Interamericana México 2020. [Internet] [Citado el 17 de enero del 2023]. Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/manual%20de%20metodologia%20de%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%20mimi.pdf>
- 46.** Martínez, C. Investigación descriptiva: definición, tipos y características. 2020. [Internet]. [Citado el 17 de enero del 2023]. Disponible en:

<file:///C:/Users/Prospero%20Vasquez/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>

47. Hernández S. Metodología de la Investigación, enfoque no experimental. Quinta edición, México D.F, México: McGraw-Hill. 2021. [Internet]. [Citado el 17 de enero del 2023]. Disponible en: <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
48. Bengoechea M. Estudios sobre la comunicación paciente enfermera en cuidados intensivos. El estudio de las líneas de investigación predominantes y otras relevantes. Enfermería Clínica 2021; 11(6): 266- 274. [Citado el 17 de enero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10278/Perez%20Esquivas%20Leslie%20Carol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
49. Reglamento de Calificación y Registro de Investigadores en Ciencia y Tecnología del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica-SINACYT, con Resolución de Presidencia n° 198-2017- CONCYTEC-P. [Internet]. [Citado el 17 de enero del 2023]. Disponible en: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
50. Código de Ética para la Investigación Versión 05, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0865- 2022-CU-ULADECH católica. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-privada-san-juan-bautista/mecanica-de-suelos/codigo-de-etica-para-la-investigacion-05/42978946>

**ANEXO 1
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 ENFERMERIA				
1.Le hace sentir como una persona única				
5 Le tratan con amabilidad				
6.Le hacen sentir bien atendado cuando dialogan con usted				
7.El personal de enfermería le hace sentir tranquilo (as)cundo esta con usted				
8.Le generan la confianza cuando lo (la) cuidad				
15.Le explican los cuidados usando un tono de voz pausado				
17.Le muestran respeto por sus creencias				
APERTURA A LA COMUNICACION ENFERMERA (OS) PACIENTE				
4.Le miran a los ojos cuando, le hablan				
5.Le dedican tiempo para aclarar sus inquietudes				
9.Le facilidad del dialogo				
10.Explican previamente los procedimientos				
11.Le responden con seguridad y claridad sus preguntas				

12.Le indican su nombre y cargo antes de realizar sus procedimientos				
14.Le dan indicaciones sobre su atención cuando usted lo requiere				
19.Le proporcionan información suficiente i oportuna para que pueda tomar decisiones sobre sus situaciones sobre su situación de salud				
DISPOCISION PARA LA ATENCION				
3.La muestran interés por brindarle comodidad durante su hospitalización				
13.Lededician tiempo requerido para su atención				
16.Le llaman por su nombre				
18.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 su llamada				
23.Indentifican 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 cuidado cálido y delicada				
27.Le ayudan a manejar su dolor físico				

28.Le muestran que son responsables con su tensión				
29.Le respetan sus deseciones				
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				

ANEXO 2:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se le comunica que el objetivo del presente estudio es “.....” el presente estudio está conducido por estudiante de de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Si accede participar en este estudio, deberá responder dos cuestionarios mediante la entrevista, que tomará como promedio 20 minutos. Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. Las entrevistas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiriera de su identificación, ello solo será posible si da su consentimiento. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento a la investigadora y abstenerse de responder. Gracias por su participación.

Yo, _____ DNI _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal y escrita, sobre el estudio mencionado y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el investigador. He tenido la oportunidad de preguntar y hacer preguntas. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando. Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí. Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando haya concluido. Para esto puedo comunicarme al celular.....

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

.....
Firma del participante

.....
Fecha



DECLARACIÓN DE COMPROMISO ÉTICO Y NO PLAGIO

Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio la autora del presente trabajo de investigación titulado: Calidad del Cuidado de enfermería en adultos del servicio de medicina del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 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 de 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 orientan las normas Vancouver, previsto en la Universidad. E conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesional – RENATI, que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación respeto al derecho del autor y la propiedad intelectual. Así mismo, cumplo con precisar que este trabajo forma parte de una línea de investigación denominado “Cuidado de las personas” dentro del cual se tiene como objeto de estudio desarrollar investigaciones orientadas al cuidado de la salud de las personas por grupo etario, a partir de los determinantes de la salud de la persona, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto es posible que tenga clara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres, apellidos, a cada uno se le 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, trabajo 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 sea en versión físicas 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 oriente las normas Vancouver, previsto en la universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

Chimbote, Enero 2023

Vásquez Bautista Próspero Raúl

Apellidos y Nombres Firma



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

DRA. MARITZA BENITES VILLAORDUÑA, director del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy el estudiante Vásquez Bautista Próspero Raúl, DNI: 46678993, con código: 1212161012, de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Filial Huaraz, quien solicita autorización para ejecutar el proyecto de investigación titulado “CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA DE LOS ADULTOS DEL SERVICIO DE MEDICINA, HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA_HUARAZ, 2022, e informarle que se llevará a cabo la ejecución correspondiente y agradecerle de ante mano por concederme el dicho acceso y por lo tanto esta investigación ayudará y será de mucho beneficio para las personas adultos de este nosocomio.

Vásquez Bautista Próspero Raúl

DNI: 46678993



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH
HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA - HZ

Dra. Maritza Benites Villaorduña
DIRECTORA

VASQUEZ BAUTISTA PROSPERO RAUL

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo