



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ENFERMERÍA**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL HOSPITAL I_LA
ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTOR

MARTINEZ CARMONA, MARIA NORITA

ORCID:0000-0003-2409-7698

ASESOR

CANTUARIAS NORIEGA, NELIDA

ORCID:0000-0001-5952-7905

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ENFERMERÍA

ACTA N° 0146-092-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **19:45** horas del día **24** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ENFERMERÍA**, conformado por:

VILCHEZ REYES MARIA ADRIANA Presidente
GORRITTI SIAPPO CARMEN LETICIA Miembro
ROMERO ACEVEDO JUAN HUGO Miembro
Dr(a). CANTUARIAS NORIEGA NELIDA Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL HOSPITAL I LA ESPERANZA TRUJILLO LA LIBERTAD, 2022**

Presentada Por :
(1612141006) **MARTINEZ CARMONA MARIA NORITA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **16**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Enfermería**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

VILCHEZ REYES MARIA ADRIANA
Presidente

GORRITTI SIAPPO CARMEN LETICIA
Miembro

ROMERO ACEVEDO JUAN HUGO
Miembro

Dr(a). CANTUARIAS NORIEGA NELIDA
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022 Del (de la) estudiante MARTINEZ CARMONA MARIA NORITA, asesorado por CANTUARIAS NORIEGA NELIDA se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 4% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 19 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

DEDICATORIA

Se la dedico al forjador de mi camino, al padre celestial, que me acompaña y siempre me levanta de mis continuos tropiezos, al creador de mis padres y de las personas que más amo, con mi más sincero amor.

Finalmente está dedicado a mis A mis padres por haberme forjado como la persona que soy ahora, muchos de mis logros se los debo a ellos. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero siempre fueron mi inspiración y motivación constante para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTO

A los pacientes hospitalizados en el Hospital I La esperanza Trujillo La Libertad, quienes me brindaron información, para realizar el presente trabajo de investigación.

A los docentes de la escuela profesional de enfermería por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también por haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante el desarrollo de mi investigación.

A la universidad católica los ángeles de Chimbote “ULADECH” por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL	VI
LISTA DE TABLAS	VII
LISTA DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
II. MARCO TEORICO.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases Teóricas de la investigación	11
2.3. Hipótesis.....	15
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	16
3.2. Población.....	17
3.3. Operacionalización de las variables/categorías	17
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos/información	26
3.5. Método de análisis de datos/información	27
3.6. Principios éticos.....	28
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:.....	44
ANEXO.....	52
Anexo 01 Matriz de consistencia.....	52
Anexo 02 Instrumento de recolección de información.....	53
Anexo 03 Ficha técnica de los instrumentos.....	59
Anexo 04 Formato de Consentimiento informado u otro.....	60

LISTA DE TABLAS

Pág.

TABLA 1: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA DEL HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022.....30

TABLA 2: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022.....32

TABLA 3: RELACIÓN ENTRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022....34

LISTA DE FIGURAS

Pág.

FIGURA DE TABLA 1: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA DEL HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022.....31

FIGURA DE TABLA 2: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022.....33

FIGURA DE TABLA 3: RELACIÓN ENTRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022...35

RESUMEN

La calidad del cuidado de enfermería es el resultado de lo que brinda, tales como ayudar al paciente a sobrellevar la enfermedad y reforzar los mecanismos positivos. Objetivo general: Determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022. Metodología de tipo cuantitativo, retrospectivo, correlacional-transversal y no experimental, la muestra de 80 pacientes hospitalizados. Cuestionario Care-Q De Patricia Larson & Ferketich Sobre Satisfacción De Los Usuarios y Cuestionario Basado En La Teoría De Donabedian Sobre Calidad Del Cuidado De Enfermería (1998). Llegando a los siguientes resultados y conclusiones: Percepción de la calidad del cuidado de la enfermera el 48, 8% respondieron que es bueno o eficiente; el nivel de satisfacción de los pacientes el 47, 5% refieren que es alto o satisfecho. Al realizar el análisis de relación con el estadístico Chi cuadrado entre percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y satisfacción de los pacientes hospitalizados se encontró que existe relación estadísticamente entre ambas variables.

Palabras clave: Calidad, percepción, satisfacción

ABSTRACT

The quality of nursing care is the result of what it provides, such as helping the patient cope with the illness and reinforcing positive mechanisms. General objective: Determine the relationship between the perception of the quality of nursing care and the level of satisfaction of hospitalized patients at Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022. Quantitative, retrospective, correlational-cross-sectional and non-experimental methodology, the sample . of 80 hospitalized patients. Patricia Larson & Ferketich's Care-Q Questionnaire on User Satisfaction and Donabedian's Theory-Based Questionnaire on Quality of Nursing Care (1998). Reaching the following results and conclusions: Perception of the quality of the nurse's care, 47.5% responded that it is good or efficient; The level of patient satisfaction is reported to be high or satisfied by 47.5%. When carrying out the analysis of the relationship with the Chi square statistic between the perception of the quality of the nurse's care and the satisfaction of hospitalized patients, it was found that there is a statistical relationship between both variables.

Keywords: Quality, care, perception, satisfaction

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que actualmente en los hospitales se brinda una mejora en la atención de calidad y el cuidado está orientado a respaldar la estabilidad y seguridad del paciente, siendo así que cumple con los estándares internacionales, dado a que esto reduce el riesgo de incidentes en estas instituciones, siendo este un desafío importante para todos los trabajadores profesionales de la salud, porque el compromiso es parte de su trabajo en la búsqueda y prestación de servicios de calidad (1).

Por lo que, la OMS trabaja con países para acrecentar la calidad de la atención, y hasta el momento 33 de estos, proporcionan índices de estadísticas confiables que se pueden usar para realizar comparaciones entre países a fin de mejorar la calidad de cuidado o atención. Esto significa que los profesionales de enfermería desempeñan un papel único en la prestación de servicios, ya que tiene que centrarse en el cuidado de la salud, siendo muchas veces el primero en proporcionar estadísticas sobre la calidad de la atención, esto dado a que cada especialista se dedica a cuidar a los demás, velando por la salud, la estabilidad y la protección de cualquier usuario externo que lo necesite. De este modo, la atención médica se brinda a personas de todas las edades para satisfacer sus necesidades básicas de salud diarias (2).

En relación al mismo contexto, la OMS y el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) señalan que el profesional de enfermería es la columna vertebral del sistema de salud, representando la mitad de los recursos humanos del planeta, dedicados a brindar beneficios de salud a las personas y llevar alta eficiencia. – cuidado/atención comunitaria integral y de calidad (3).

Asimismo, la OMS informa que 4 de cada 10 pacientes en todo el mundo están insatisfechos con el entorno de las instalaciones de los diversos establecimientos de salud, lo que contribuye a 26 millones de muertes cada año por una mala atención médica. La seguridad del paciente cumple un rol primordial en la calidad de la atención en estos sistemas de salud (3).

De la misma forma, diversas investigaciones muestran que el 67,4% de los enfermeros brindan una calidad en los cuidados a un nivel medio y el 56,6% de los pacientes/usuarios no están satisfechos con la atención que reciben por estos profesionales de la salud. Dentro del mismo contexto, se muestran datos estadísticos de otros estudios, que indican una

insatisfacción mixta con la atención sanitaria: en donde el 58,3% están insatisfechos con hospitales públicos en Pakistán, asimismo, en España el 53,2% de los pacientes que acuden a consultorios ambulatorio, el 47,1% que son atendidos en el servicio de urgencias y 9,9% en medicina interna; no están satisfechos (4).

A nivel mundial, las cargas de salud que enfrentan los hospitales, justifican la necesidad de mejorar la calidad del marco de cuidado-atención. Esto considerando que los diagnósticos incorrectos, errores de medicación, tratamiento inadecuado o innecesario, instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, y proveedores de servicios sin experiencia y capacitados adecuados están disponibles en todos los países. Además, esta situación es aún peor en los países de ingresos bajos y medios, donde el 10 % de los pacientes hospitalizados pueden desarrollar una infección durante su estancia, en comparación con el 7 % en los países de ingresos altos. Esto a pesar del hecho de que las infecciones intrahospitalarias se pueden prevenir fácilmente mediante una mejor higiene, prácticas de control de infecciones más eficaces y el uso racional de antibióticos. De igual manera, ocurre en los países de altos ingresos, ya que 1 de cada 10 pacientes se perjudica durante el tratamiento (5).

En América Latina y el Caribe, se encontró que 3484 pacientes de 7 centros de salud latinoamericanos el 42,3% de la población se encuentra satisfecho con la calidad de atención, mientras que el 57,7% refieren sentirse insatisfechos con la calidad de cuidado que ofrecen los profesionales dentro del sistema de salud, resaltando que los factores como la fiabilidad en un 32,5%, la capacidad de respuesta (24,5%), seguridad (34,9%), empatía (38,1%) y los aspectos tangibles en un 32,7% fueron los índices más representativos que generaron satisfacción en los usuarios sobre la percepción de la calidad del cuidado o atención (6).

Asimismo, la definición de enfermería es una disciplina que tiene como objetivo el saber profesional en su formación y lo que la distingue de otras profesiones, se enfoca en ayudar, apoyar o fomentar conductas que reducen o mejoran la salud del paciente. Siendo esencial para la supervivencia, el desarrollo y la capacidad de hacer frente a los acontecimientos de la vida. Además, el cuidado en el campo de salud brindado por enfermería en la atención se centra en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, la convalecencia y la rehabilitación, y brinda servicios a las personas, las familias y la sociedad (7)

En el Perú, actualmente los hospitales, forman parte de un sistema de salud dividido y disperso, por lo que el modelo de atención se centra principalmente en aspectos de tratamiento con un enfoque en la productividad por sobre la calidad de cuidado o atención.

Esta crisis sanitaria ha evidenciado la precariedad y fragilidad de los sistemas de salud que han estado sometidos a una creciente presión asistencial (8).

Asimismo, ha dejado al descubierto la escasez de profesionales de la salud especialmente de enfermeras para manejar la atención desde la primera línea. En este escenario, el personal de enfermería, ha desempeñado un papel protagónico y con ello se ha reconfigurado el estatus social de la profesión, los principios del cuidado integral del paciente y de cuidado personal entraron en conflicto debido al aumento de la presión laboral, el riesgo de infección, el estrés físico y emocional, los cambios en la vida laboral diaria, y la insuficiente disponibilidad de equipo de protección personal (EPP) adecuado (9).

De manera que una enfermera debe de atender a 14 pacientes, sin embargo, atienden a un promedio de 20 pacientes. “Hace 5 años estamos solicitando este pedido, para así dar una mejor atención a los usuarios de EsSalud”, y este panorama se complica, cuando a su cargo tienen 3 pacientes más dependientes. Además de que el déficit de personal ocurre por un incremento en la demanda de pacientes. Existe una sobrecarga laboral de enfermeras pues el rendimiento laboral se ha duplicado en los últimos años. Sobre las quejas de algunos usuarios sobre la mala atención de las enfermeras, que debe de haber comprensión, puesto que dejan de lado a algunos pacientes, por otros cuyo estado es más crítico (10).

A nivel provincial, en Trujillo se reporta que el 57.5% de pacientes/ usuarios están satisfechos con el cuidado recibido por las enfermeras, mientras que el 42.4% mencionan que se sintieron insatisfechos respecto al trato brindado. Asimismo, el 73.3% de los usuarios señalan haber tenido una buena calidad de cuidado, sin embargo, el 32.1% refiere que recibieron una calidad de cuidado deficiente durante su atención en el establecimiento de salud (11).

En este sentido, la satisfacción del paciente ha sido identificada como uno de los indicadores de preferencia para medir la implicancia de la participación de los enfermeros. Es por esto, que los profesionales de enfermería a lo largo del ejercicio de su profesión se han enfocado en acumular más conocimiento para construir científicamente sus prácticas y cuidados con el fin de brindar a los pacientes una mejor calidad en su cuidado/atención (12).

Dentro del mismo contexto local, se da a conocer el distrito La Esperanza, es una zona ubicada en la provincia de Trujillo, este es un centro urbano comercial y residencial que aún conserva muchos espacios verdes, con áreas comerciales como la avenida Larco, supermercados, viñedos, atractivos turísticos, excursiones acuáticas, el templo colonial de

Huamán, etc. Al sur del distrito, parte del pueblo se encuentra cerca de las aguas del río Moche y desemboca en el Océano Pacífico (13).

Frente a esta realidad, en relación al contexto de salud que brindan a los pacientes hospitalizados del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, no es ajeno a la evaluación de la calidad del cuidado-atención que ofrece, esto siendo evaluado desde la perspectiva del cliente/paciente que acude al establecimiento, en donde se ve la necesidad de valorar el índice de satisfacción respecto al trato humanitario que reciben por parte del eje principal que es el profesional de enfermería en la atención primaria durante su estadía en las instalaciones.

Debido a lo expuesto anteriormente, se debe considerar que la calidad del cuidado implicado va más allá de la satisfacción de necesidades físicas y/o biológicas. Además, la búsqueda de la calidad resultó ser otra oportunidad para reescribir la valoración profesional del enfermero; porque la mejora científica y técnica de la profesión es mejorar el concepto de la organización interna de la misma, generando mayor concientización, puesto que el objetivo no es solo hacer bien las cosas, sino también mantener los estándares de calidad en todo el proceso de prestación del servicio, de principio a fin (15).

Del mismo modo, es relevante tener en cuenta que la preocupación de la insatisfacción del cliente por la mala calidad de la atención en urgencias, se suma el hecho de que, en este servicio, a diferencia de otros, deben estar preparados para afrontar muchas situaciones, todas ellas muy importantes y que requieren la rapidez y eficacia de los empleados. Si bien no hay suficientes recursos como la infraestructura, equipos, personal con experiencia, medicamentos, entre otros aspectos, esto indica que la atención es inadecuada y es en esta área donde la enfermedad puede llevar a complicaciones de salud para el paciente o incluso la muerte, por lo que, en el servicio de emergencia, es necesario que el personal de salud, en este caso los enfermeros brinden un cuidado/ atención especial (16).

Formulación del problema:

¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I – La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022?

Objetivo general:

Determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I _La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022.

Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de percepción de la calidad del cuidado de la enfermera del Hospital I_La Esperanza_La Libertad, 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022.

Justificación:

La investigación se justifica dentro del estudio donde se encontró inconvenientes tales como el tiempo que fue reprogramado por parte del personal de salud ya que no se pudo coordinar las horas exactas para aplicar los instrumentos a los pacientes sin intervenir en sus labores dentro de su turno; considerando aplicaciones específicas en el crecimiento de la calidad de los servicios de atención-cuidado del personal de enfermería, desplegando herramientas para garantizar la entrega de una atención eficaz, humana y oportuna a los cuidadores y lo más importante, la satisfacción del paciente con la atención recibida; además es importante al identificar áreas de debilidad donde se puede desarrollar la calidad de la atención mediante la aplicación de estrategias que favorezcan un mejor desarrollo del servicio de salud.

De igual forma, este estudio es relevante ya que los datos son recolectados a través de la aplicación de cuestionarios, los mismos que son adaptados para el uso dentro del servicio de salud y cuentan con validez y fiabilidad aceptables que pueden ser empleados en diversas investigaciones para el acogimiento en un ámbito del sector salud privado, de manera que se espera que refleje la realidad y sea comparable con otros estudios que tengan realidades problemáticas similares.

Finalmente, el trabajo de investigación se ejecutó para minimizar los factores de riesgo y controlar los determinantes de la salud en los pacientes del área de hospitalización del hospital la esperanza I, Considerando siempre que, en todos los servicios sanitarios, el paciente/usuario es el interés primario y el objetivo es cubrir la seguridad de su salud y satisfacer sus necesidades.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Se hallaron las siguientes investigaciones relacionados al presente estudio.

A nivel internacional:

Macías S, Sampin K, (17). En su estudio acerca de: “Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado en Guayaquil, Ecuador – 2021”. Con el objetivo de identificar la calidad del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado. Se empleó un método de enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo, cuyos resultados mostraron que la calidad de atención recibida por el profesional de enfermería el 38,0% (29) de los pacientes se encontraron poco satisfechos, por el contrario, el 26,0% (20) lo calificó como neutral y el 21,0% (16) de los pacientes refieren sentirse muy satisfecho. Por otra parte, el 43,0% (33) manifiestan que en el turno nocturno tienen menos atención, y el 39,0% (30) indicaron sentirse poco satisfecho, esto debido a que es difícil relacionarse con las enfermeras. Conclusión, se logró identificar que los cuidados brindados por las enfermeras son pocos satisfactorios para los pacientes hospitalizados, lo que sugiere una mejora en la calidad del cuidado.

Parrado M, Reyes I, (18). Desarrolló un trabajo de investigación titulado: “Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje, 2020”. Tuvo como objetivo principal analizar el nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de Enfermería. El método de este estudio fue de tipo cuantitativo, transversal y descriptivo, cuyos resultados evidenciaron que el 87,5% (7) de los pacientes en cuanto a la accesibilidad considera oportuno el cuidado del enfermero y se sienten satisfechos, en comparación con los indicadores de capacidad de respuesta y el interés en resolver problemas en donde el 50,0% (4) se siente insatisfecho con los cuidados brindados, Conclusión el nivel de satisfacción del cliente en relación al cuidado que ofrecen los enfermeros, posibilita conocer la calidad de atención, las fortalezas y debilidades del profesional y fomenta una mejora para el cuidado del paciente.

Ruiz J, et al (19). Realizó un estudio titulado: “Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas, México 2020”. Objetivo determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería según los pacientes. Cuyo método fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, se obtuvieron

como resultados que el 67,8% (61) de los pacientes están satisfechos con el cuidado de la enfermera, el 18,9% (17) indicaron sentirse muy satisfechos con los cuidados que les dieron durante la hospitalización, mientras que el 11,1% (10) y el 2,2% (2) mencionan sentirse poco satisfechos o completamente insatisfechos con los cuidados recibidos por el personal de enfermería. Por lo que, se concluyó que más del 50% de los usuarios tienen una percepción buena de la calidad del cuidado que da el profesional de enfermería.

Antecedentes Nacionales

Torres M, (20). Realizó su análisis titulado: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021”. Tuvo como objetivo general identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con una metodología de diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional, los resultados obtenidos mostraron que existe relación entre ambas variables con valor de $Rho = 0,700$ y estadísticamente significativo al tener un $p = 0,00$. Respecto a la relación entre la variable calidad de atención y las 5 dimensiones de satisfacción del paciente: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles presentaron valores de $Rho = 0,653$; $0,686$; $0,662$; $0,676$ y $0,649$ respectivamente con una significancia $p < 0,01$ para todas las dimensiones. Por otra parte, el 42,9% (30) de los pacientes indican recibir una calidad de atención regular y el 30,0% (21) menciona que la calidad de atención es deficiente. Concluyendo que no existe relación entre ambas variables.

Tello W, (21). Elaboró su trabajo de investigación titulado: “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros, Lima 2021”. Objetivo establecer el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que ofrecen los enfermeros. Metodología fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. Resultados el 46,1% (18) de las personas presenta un nivel medio en satisfacción y dimensión técnica, para la dimensión humana el 30,8% (12) presenta un nivel alto de satisfacción y finalmente para la dimensión entorno el 23,1% (10) de los pacientes refieren sentir un nivel bajo de satisfacción. Asimismo, el 43,2% (17) considera que los enfermeros tratan con respeto a nivel alto, el 23,8% (11) indica un bajo nivel en amabilidad, el 22,1% (9) indica baja educación y el 9,9% (4) menciona una baja capacidad de escucha por parte de los enfermeros hacia el paciente. Concluyendo que

menos de la mitad tiene un nivel medio de satisfacción y las dimensiones de la variable calidad de atención.

Alván G, Quiroz L, (22). Ejecutó su investigación titulada: “Calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020”. Objetivo identificar la relación entre calidad del cuidado y la satisfacción del paciente, con un método de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo y correlacional, cuyos resultados mostraron que existe relación entre ambas variables, con un valor alto de correlación $r = 0,946$ y a nivel significativo ($p < 0,01$). Además, se halló que el 76,5% (257) refieren que la calidad del cuidado de las enfermeras fue buena, mientras que el 2,4% (8) indica que la calidad del cuidado que le brindaron las enfermeras fue mala, en cuanto a la satisfacción del paciente el 76,2% (256) indica estar satisfecho con el cuidado que le ofrece la enfermera, comparado con el 23,8% (80) que sintieron insatisfacción con el cuidado brindado por el personal de salud. Concluyendo que no existe relación entre ambas variables

Céspedes M, Levano E, (23). Desarrolló su estudio titulado: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD, Callao-2020”. Cuyo objetivo fue analizar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones con el nivel de satisfacción del paciente. Tuvo como método el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transaccional, de tipo correlacional, se obtuvo como resultados que ambas variables presentan una moderada correlación con un valor de $Rho = 0,664$ y un nivel de significancia de $p = 0,00$, respecto a las dimensiones de la calidad del cuidado y la variable de satisfacción, se encontró que para las dimensiones: técnico, interpersonal y confort presentan valores de $Rho = 0,488$; $0,550$ y $0,516$ consecutivamente y estadísticamente significativo ($p < 0,01$). Concluyendo que no existe relación entre ambas variables.

Antecedentes Locales o Regionales

Reyes J, (24). En su investigación titulada: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de La libertad – 2021”. Cuyo objetivo general fue identificar la asociación entre la calidad de cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del paciente, con un método cuantitativo, de diseño descriptivo, correlacional y transversal, en donde los resultados

mostraron que existe relación entre ambas variables, representadas con un valor de $\chi^2 = 78,11$ y estadísticamente significativa con un $p < 0,01$. Por otra parte, se encontró que el 73,8% (31) de los pacientes perciben una buena calidad de cuidado y se sienten satisfechos, mientras que el 87,1% (88) manifiesta una calidad de cuidado regular y se siente insatisfecho, y el 100% (36) perciben una mala calidad de cuidado brindado por enfermeras y se sienten insatisfechos. Concluyendo que no existe relación entre ambas variables.

Sandoval Y, (25). Realizó su estudio acerca de: “Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del paciente adulto en Emergencia, Hospital Leoncio Prado - Huamachuco, La libertad- 2021”. Tuvo como objetivo analizar la asociación entre la calidad del cuidado del profesional de enfermería percibido por el paciente adulto en el servicio de emergencia y la satisfacción del mismo. Para esta investigación se utilizó una metodología de tipo cuantitativa, de corte transversal con diseño descriptivo y correlacional, los resultados mostraron $\chi^2 = 22,16$ con una significancia $p < 0,01$, también, se encontró que el 73,1% (57) de los pacientes perciben una calidad de cuidado de enfermería media y se sienten medianamente satisfechos, mientras el 6,4 % (5) tienen una calidad de cuidado y satisfacción alta y el 1,3% (1) refieren una calidad de cuidado baja y se sienten insatisfechos. Las conclusiones mostraron que existe relación entre ambas variables, al obtener valores de asociación categórica

Martino Y, (26). En su estudio titulado: “Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD -Trujillo, 2021”. Tuvo como objetivo analizar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de cuidado de la enfermera de dicho establecimiento de salud. La metodología fue de tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal, los resultados valores $r = 0,766$ con una significancia $p < 0,01$, además, se encontró que el 57,3% (42) de los pacientes se encuentran satisfechos por el cuidado del personal de enfermería, mientras que el 42,7% (31) menciona que no se encuentra satisfecho con la atención que recibe. Por otro lado, en cuanto a la calidad de cuidado, el 61,6% (45) indican que la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería es buena, comparado con el 38,3% (28) que califica la calidad de cuidado por el personal como deficiente. Concluyendo que no existe relación entre ambas variables

Fernández A, (27). Elaboró su investigación titulada: “Satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería en tiempos de covid-19, en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la ciudad de Trujillo - 2021”. Cuyo objetivo fue identificar la satisfacción del paciente respecto al cuidado de la enfermera en el servicio de quimioterapia ambulatoria. Para este estudio se utilizó el método cuantitativo, transversal de tipo descriptivo. En los resultados el 57,8% (67) de los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería, el 42,2% (49) medianamente satisfechos. Además, se halló que en la dimensión Humana el 56,9% (66) se siente satisfecho con el cuidado brindado por el profesional; Oportunidad, el 62,9% (73) se sienten medianamente satisfechos; en la dimensión Segura el 54,3% (63) está satisfecho a nivel medio; y finalmente en la dimensión Continua el 53,4% (62) se siente medianamente satisfecho con el cuidado que otorga la enfermera. Concluyendo más de la mitad de los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería.

Baca S, Ruiz, Z, (28). Realizó su trabajo de investigación titulado: “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo, 2020”. Objetivo delimitar la relación entre el nivel de calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en función a las dimensiones de la variable satisfacción. La metodología de este estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y transaccional, en los resultados se hallaron que ambas variables tienen relación, con un valor de Tau c de Kendall = 0,163 y estadísticamente significativo ($p=0,03$). Asimismo, se demostró que el 73,3% (66) de los pacientes reciben una buena calidad de cuidado por las enfermeras y se sienten satisfechos, mientras que el 2,2% (2) de mencionan que la calidad de cuidado de la enfermera es deficiente y no están satisfechos. Respecto a la satisfacción por dimensiones se resalta que el 90,0% están satisfechos con la accesibilidad de la atención y el 10,0% se siente insatisfecho. Conclusiones muestran que existe relación entre ambas variables, al obtener valores de asociación categórica.

Rodríguez J, Torres A, (29). Desarrolló su estudio titulado: “Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía “B” del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020”. Objetivo describir la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de cuidado de enfermería del paciente, cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional y transversal. Los resultados evidenciaron que existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado

brindado por la enfermera con un valor de Chi cuadrado ($\chi^2 = 16,753$) y estadísticamente significativo al ser el $p = 0,00$. Por otro lado, se halló que el 60,0% (21) de los pacientes se sienten satisfechos y perciben la calidad del cuidado que les ofrecen las enfermeras como bueno, mientras que el 25,7% (9) percibe la calidad del cuidado a nivel regular, así como también presenta un nivel regular de satisfacción, se concluyó que ningún usuario considero la calidad de cuidado y su satisfacción a un nivel malo.

2.2. Bases teóricas:

La presente investigación se argumenta en base a los modelos teóricos propuestos por Avedis Donabedian para la variable calidad del cuidado y para la variable satisfacción del paciente se sustenta bajo el modelo teórico desarrollado por Patricia Larson.

Avedis Donabedian, nació el 1919 en Beirut, fue médico de profesión, además, trabajó 28 años como profesor en la Escuela de salud pública de la Universidad de Michigan. En 1966 contribuyó con su teoría para mejorar la calidad asistencial sanitaria, en donde estableció su enfoque con tres aspectos, de estructura, proceso y resultados, siendo este esquema fundamental para la evaluación y mejora de la calidad del cuidado en el área de salud (30).

Siguiendo el enfoque de la evaluación de la calidad desarrolladas por Donabedian, se especifican los 3 enfoques centrales con el que fue elaborado el modelo. Ya que, el proceso de evaluación nos da la posibilidad de gestionar, actualizaciones de información y detalles los aspectos que afectan la estructura personal, y nos permite observar cómo se brinda la ayuda y cómo se lleva a cabo el proceso de atención (31).

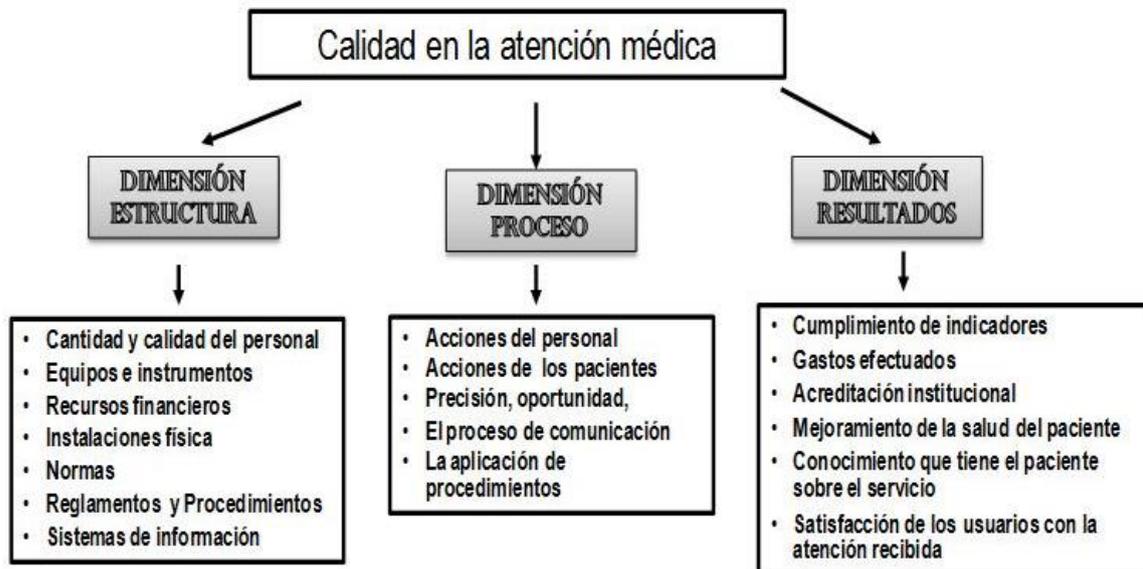
Evaluación de la estructura: Es importante evaluar la estructura organizacional para asegurar el correcto funcionamiento de las instrucciones y condiciones, cumpliendo con los estándares de calidad exigidos, por lo tanto, los documentos de gestión deben ser evaluados a partir de modificar el ROF y verificar el MOF, que tiene en cuenta las operaciones realizadas en un servicio especial, por lo que si se cumplen los criterios, se deben considerar revisar los reglamentos, protocolos, lineamientos, el respaldo legal y la evidencia científica (31).

Evaluación del proceso: Se debe utilizar un enfoque sistemático en la evaluación del proceso de enfermería, comenzando con valorar los avances tecnológicos, la gestión

del conocimiento y el juicio hasta la planificación e implementación de las diversas actividades de enfermería, además, es necesario evaluar las competencias y relaciones humanos del personal de salud para brindar cuidados y así lograr sus metas (31).

Evaluación de resultados: La gestión del desempeño aumenta la eficacia en las intervenciones basadas en el conocimiento y la experiencia, y estos resultados se evalúan a través de indicadores especificados, como la morbilidad y la mortalidad, la satisfacción del usuario interno y externo y, sobre todo, los costos (31).

Por lo que, a inicios de 1980, Donabedian desarrolló una base para el análisis de calidad en el cuidado de la salud. Este modelo se fundamenta en la teoría general de sistemas y se ha aplicado consecutivamente en entornos sanitarios. Este modelo se ha utilizado en muchos establecimientos sanitarios a nivel mundial y, por lo tanto, es nombrado una de las principales autoridades de calidad en el campo médico. El término calidad de cuidado o de la atención se usa profundamente en el campo de la medicina, pero teniendo en cuenta que la calidad de la atención que es buena para una persona puede no aplicarse a otra según la percepción y la cultura de cada uno (32).



Fuente: Torres (2011) a partir de Donabedian (1966)

Por su parte, Donabedian A, (32) define la calidad de cuidado/atención como el tipo de atención esperada y que pueda favorecer al bienestar del individuo, esto después de considerar el balance de beneficios y daños asociados al proceso de atención que recibirá una persona.

En base a la calidad de cuidado según Donabedian expone tres componentes o dimensiones que integran el modelo teórico, los cuales son, técnico, humano y entorno o también denominado confort, estos son detallados a continuación (33):

- 1. Componente técnico:** Se refiere a los apartados técnicos y científicos de la prestación de servicios de salud por parte de los trabajadores de enfermería, que se caracterizan por: eficacia, continuidad, seguridad e integralidad (34).
- 2. Componente humano:** Incluye la relación interpersonal de la atención brindada e incorpora las siguientes características: Respeto a los derechos humanos, la dignidad individual y la cultura; además, debe proporcionar información completa, veraz, actualizada y comprensible, o bien corresponde a los cuidadores o mostrar interés en los pacientes para que se vean como se espera, satisfaciendo sus necesidades y requerimientos, por lo que los enfermeros deben tener un trato con amabilidad y cálido, en todo momento durante su cuidado, también deben basarse en valores aceptados y seguir puntualmente los principios éticos que orientan la conducta y las responsabilidades de los profesionales de salud (34).
- 3. Componente entorno o confort:** Se refiere a una instalación donde una organización debe ser capaz de brindar los beneficios de una variedad de servicios y crear valor agregado para los clientes a un costo justo y sustentable: denota el nivel básico de bienestar, ambiente, limpieza, orden, personal y seguro para que el paciente lo distinga de acuerdo a la asistencia (38). Asimismo, establece 6 pilares o elementos que debe tener la calidad como son: la competencia técnica, relación interpersonal, la accesibilidad a los servicios, eficiencia y eficacia, y la continuidad (34).
- 4. Competencia técnica:** Referido a que se incorpora la capacidad de conocimiento, las competencias, las aptitudes, destrezas, las funciones y el cumplimiento de los individuos (37).
- 5. Relación interpersonal:** Hace referencia a una interacción social que ocurre entre los sujetos, comunidades y el personal de salud de enfermeras (34).
- 6. Accesibilidad:** La prestación de servicios de salud debe ser abierta y no debe ser restrictiva, por lo que es bueno tener el acceso geográfico, economía, el desarrollo sociocultural, la identificación del idioma regional, el personal para promover los eventos comunitarios, buscar el apoyo de otras entidades (34).
- 7. Eficiencia:** Es la capacidad de utilizar los recursos disponibles para asegurar el máximo beneficio, porque estos recursos son limitados (34).

8. **Eficacia:** Es la medida en que la aplicación está relacionada con el resultado esperado (34).
9. **Continuidad:** La prolongada apertura de los servicios en función de su complejidad permite que las personas reciban atención y cuidados sistemáticos, incluyendo su evaluación, diagnóstico y tratamiento (34).

Respecto a la variable satisfacción del paciente, se presenta la base conceptual expuesta por Patricia Larson, nació en 1952, era enfermera, trabajó más de 15 años en el Hospital universitario de San Ignacio, su aporte al campo de investigación fue el diseño del cuestionario de satisfacción del paciente en relación al cuidado (Care-Q) en 1981, basándose en lo propuesto por Donabedian, siendo así 6 dimensiones que conforman el instrumento (35).

Asimismo, Larson P, define la satisfacción como el interés o desinterés del resultado deseado, cuando el resultado es inferior al esperado, el individuo no está satisfecho. Si los resultados son los esperados, las personas están satisfechos. Además, los usuarios están muy satisfechos si los resultados son superiores a los esperados (36).

De modo que, a continuación, se detallan los las 6 dimensiones que presenta el instrumento de medida Care-Q (37):

Accesibilidad: Se refiere a los diversos comportamientos involucrados en brindar asistencia o ayudar a brindar atención oportuna y de alta calidad. El acceso no solo debe estar orientada al paciente, sino que también debe dirigirse a todo el entorno familiar en el que se acompaña al sujeto (37).

Explica y Facilita: Esto ocurre cuando los cuidadores introducen aspectos conocidos de la enfermedad, el tratamiento o la recuperación que son difíciles de entender para el paciente, por lo cual esta información clara debe ser comunicada para facilitar una mejor atención y recuperación. Cuando un individuo ingresa a los servicios de emergencia, tiene miedo y sospecha de los servicios, por el contrario, si la persona está informada, ayuda a que se adapte y acepte (37).

Conforta: El cuidado que brindan los enfermeros debe estar diseñado para mantener cómodas a las personas y su ambiente, buscar brindar comodidad, motivación y buen trato durante la recuperación, o mantener un ambiente limpio y saludable (37).

Se Anticipa: El profesional de enfermería debe brindar los cuidados de forma íntegra y oportuna, por lo que debe planificar con anticipación y a tiempo e identificar los problemas o riesgos reales relacionados con la enfermedad que se presenta, ayudando a prevenir posibles complicaciones, se debe explicar al paciente con rapidez y honestidad, considerando estrategias para mejorar la calidad del cuidado (37).

Confianza: En este sentido, se encarga de promover el cuidado que se brinda a cada persona, comenzando por la empatía del cuidador e, igualmente importante, haciendo que todos se sientan cómodos recordándoles que cada persona es única y que tiene derechos, por lo que debe sentirse confiado, tranquilo y seguro bajo la atención brindada, la cual será personalizada y de alta calidad, garantizando la satisfacción del servicio (37).

Monitorea y Hace Seguimiento: Las dos características de esta dimensión son actividades que los trabajadores de la salud no deben ignorar, ya que cuentan con el apoyo de la ciencia y la tecnología en la realización del procedimiento. Es imperativo que todos los planes de atención incluyan actividades de seguimiento encaminadas a la recuperación óptima de la persona para garantizar que la atención brindada logre el efecto deseado para la persona y su entorno familiar (37).

2.3. Hipótesis

HI. Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022.

HO. No existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022.

III. METODOLOGIA

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

Nivel descriptivo: Para el presente estudio, se empleó el nivel descriptivo, el cual hace referencia a que este nivel se basa en la recolección de datos tomando como, en

este caso se considera el comportamiento de las variables y dimensiones descritas durante el proceso de análisis (38).

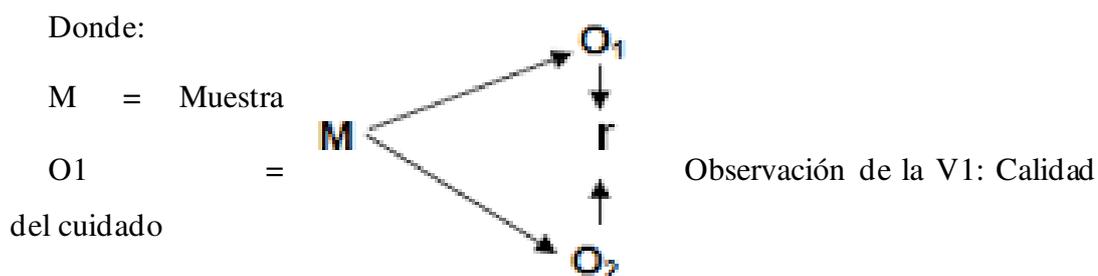
Tipo Cuantitativo: La investigación se llevó a cabo mediante un método cuantitativo basado en el proceso estadístico al analizar y decodificar los datos descriptivos e inferenciales en respuesta a la variable que se prueba (39).

Tipo Retrospectivo: Dentro de la investigación implica la recopilación de datos del pasado para examinar las exposiciones a factores de riesgo para la relación con un resultado que se establece al comienzo del estudio (40).

Diseño correlacional: Asimismo, se empleó un nivel de relación o correlación, ya que se busca comprobar si las variables se establecen en relación entre sí. Esto tiene como objetivo comprender en qué medida existe una relación, conexión o asociación entre dos o más variables, dimensiones, categorías o estructuras en un contexto determinado (41).

Además, para un estudio que mide la relación entre dos o más variables; se explica en función a indicadores o coeficientes que se correlacionan con valores que fluctúan entre -1, 0 y +1. Esto se hace para determinar el grado de asociación y además inferir la causalidad. Los resultados se presentan como correlaciones y, por lo tanto, se pueden analizar mediante la correlación de Pearson o la correlación de Spearman.

De esta manera, que se expone la siguiente estructura que responde al diseño descriptivo-correlacional:



O2 = Observación de la V2: Satisfacción de los pacientes

r = Correlación entre ambas variables

3.2. Población

Estuvo compuesto por 200 pacientes del área de hospitalización que se atienden en el Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022.

Muestra:

El tamaño de muestra fue determinado con un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando el estado de emergencia sanitaria debido a la pandemia del Covid-19. Siendo finalmente de 80 pacientes del área de hospitalización del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022.

Unidad de análisis:

Cada paciente hospitalizado que se atiendan en el Hospital I_La Esperanza, que forman parte de la muestra y respondan a los criterios de la investigación.

Criterios de Inclusión:

- Todos aquellos pacientes hospitalizados que desearon participar voluntariamente en la investigación.
- Todos aquellos pacientes hospitalizados que estuvieron aptos para participar en los cuestionarios como informantes sin importar nivel de escolarización, sexo y condición socioeconómica.

Criterios de Exclusión

- Todos aquellos pacientes que no sean atendidos por el personal de enfermería y que se encuentren en otras áreas, consultorio externo, etc.
- Aquellos pacientes que no deseen participar voluntariamente en la investigación.

3.3. Operacionalización de las variables/categoría

		Técnica	<p>tiene buena ventilación, buena iluminación, y buena disposición de los equipos.</p> <p>Considera que el ambiente donde esta Ud. hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros).</p> <p>La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.</p> <p>Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.</p> <p>Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.</p> <p>Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.</p> <p>La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.</p> <p>El procedimiento indicado que realiza en Ud., la enfermera lo hace con precisión y rapidez.</p> <p>La enfermera le explica qué medicamentos está recibiendo y</p>	
--	--	---------	---	--

			<p>para qué sirven. El personal de enfermería le moviliza en su cama al menos cada cuatro horas. La enfermera involucra a su familia en los cuidados que Ud. debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, entre otros). La enfermera le explica a Ud. y su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros. La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.</p>		
<p>Variable 2: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES</p>	<p>Hace referencia a que es la discrepancia o diferencia entre las expectativas de los pacientes/usuarios y su percepción del servicio que utilizan, además de la percepción</p>	<p>Accesibilidad</p> <p>Explica y facilita</p>	<p>La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor al realizar procedimientos. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo. La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud. La enfermera responde rápidamente a su llamado. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal. La enfermera le informa sobre los</p>	<p>Escala Nominal</p>	<p>Nivel Bajo o insatisfecho: de 38 a 63 puntos.</p> <p>Nivel Medio: de 64 a 89 puntos.</p> <p>Nivel alto o satisfecho: de 90 a 144 puntos</p>

	<p>subjetiva que siempre va acompañada con las expectativas previas que representa la calidad del servicio (43).</p>	<p>Conforta</p>	<p>grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico cuando lo necesite. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.</p> <p>La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. La enfermera es alegre. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo. La enfermera le escucha con atención. La enfermera habla con usted amablemente.</p>		
--	--	-----------------	--	--	--

		Se anticipa	<p>La enfermera involucra a su familia en el cuidado.</p> <p>La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.</p> <p>Cuando se siente agobiado por su enfermedad, la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.</p> <p>La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.</p> <p>Cuando la enfermera está realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.</p> <p>La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p> <p>La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.</p> <p>La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los</p>		
--	--	-------------	--	--	--

		Mantiene relación de confianza	<p>cambios en su situación de salud.</p> <p>La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p> <p>La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y, en lo posible, lo incluye en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico, relacionadas con su estado de salud.</p> <p>La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.</p> <p>La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.</p> <p>La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso.</p> <p>La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.</p> <p>La enfermera se identifica y se presenta ante usted.</p>		
--	--	--------------------------------	---	--	--

		<p>Monitorea y hace seguimiento.</p>	<p>El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad. La enfermera es calmada. La enfermera le proporciona buen cuidado físico. La enfermera se asegura de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.</p>		
--	--	--------------------------------------	--	--	--

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos/ información

Técnicas

En la presente investigación se utilizó la entrevista y la observación para la aplicación de los instrumentos.

Instrumento

En la presente investigación se utilizó 2 instrumentos para la recolección de la información que se detallan a continuación:

Instrumento N° 01

Para el presente estudio se utilizaron 2 instrumentos para la recolección de los datos de las dos variables de investigación, que a continuación se describen detalladamente:

El instrumento para la variable 1: calidad del cuidado por el personal de enfermería, fue elaborado en base a la teoría de Donabedian (1998), dicho cuestionario fue aplicado a los pacientes hospitalizados que se atienden en el Hospital I_ La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022. Este instrumento fue desarrollado por la Enf. Curasi E en el (2020) de este modo el instrumento cuenta con 24 ítems (Ver Anexo:02).

- V1: Calidad del cuidado por el enfermero (consta de 3 dimensiones: Humana, Entorno y Técnica).

Instrumento N° 02

El instrumento para la variable 2: satisfacción de los pacientes en relación al cuidado del personal de enfermería se empleó el cuestionario Care-Q de Patricia Larson & Ferketich (1981), este instrumento fue aplicado a los pacientes hospitalizados que se encuentran en el Hospital I – La Esperanza – Trujillo – La libertad, 2022. Dicho cuestionario consta de 46 ítems (Ver Anexo: 02).

- V2: Satisfacción del paciente (cuenta con 6 dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Conforta, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento).

CONTROL DE CALIDAD DE LOS DATOS:

EVALUACIÓN CUALITATIVA:

El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una **validez** interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán

(21) contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 subescalas de comportamiento: accesible; explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. Según estas subescalas el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además debe estar atento a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente.

EVALUACIÓN CUANTITATIVA:

Como propiedades psicométricas más destacables, los autores de la prueba original muestran una validez interna de 0.95. Los coeficientes para cada categoría están distribuidos de la siguiente manera: explica y facilita, $\alpha=0.59$; conforta, $\alpha=0.86$; mantiene relación de confianza, $\alpha=0.86$; se anticipa, $\alpha=0.72$; monitorea y hace seguimiento, $\alpha=0.79$; accesible, $\alpha=0.76$

CONFIABILIDAD

Posteriormente se realizó un análisis factorial extrayendo los ítems: 2, 8, 29 y 39 que presentaron un Alfa inferior en donde se obtuvo una validez interna de 0.881. Luego se realizó una matriz de componentes rotados en donde se apreció que algunos de los componentes de las dimensiones no correspondían exactamente con las definidas por Larson (1998), encontrándose que algunos ítems tienden a mezclarse entre las dimensiones.

3.5. Método de análisis de datos/información

En cuanto al método de recolección de datos del presente estudio se consideró los siguientes procesos realizados:

- Primero se coordinó con el director del Hospital I La Esperanza, para obtener el permiso, la disponibilidad y el tiempo para la fecha de la aplicación de los instrumentos del estudio.
- Se recibió la aceptación de la carta de permiso para realizar la investigación en el Hospital I La Esperanza.
- Luego, se informó y se solicitó el consentimiento informado de los pacientes hospitalizados que se encuentran en el Hospital I La, recalcándoles a los participantes que los datos recolectados y los resultados obtenidos son

estrictamente confidenciales.

- Posteriormente, se procedió a aplicar los instrumentos de evaluación a cada paciente del Hospital I La Esperanza.
- Para ello, se estableció un tiempo determinado en donde los cuestionarios fueron aplicados en un tiempo de 20 a 30 minutos cada uno, las respuestas fueron llenadas de forma individual y directa por los pacientes del Hospital I La Esperanza.

Análisis y procesamiento de los datos

- Para la presente investigación se realizó el análisis descriptivo mediante tabla de frecuencias/ porcentaje y promedio/ desviación estándar según tipo de variable con sus respectivos gráficos. Asimismo, para el análisis correlacional con el fin de cada variable perteneciente a la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción de los pacientes. Se utilizarán el estadístico Chi cuadrado según el tipo de corresponda, presentando el p-valor con un nivel de confianza del 95%. Para el procesamiento y análisis de datos serán ingresados a una base de datos software estadístico IBM para ser exportados a una base de datos en el software SPSS Statistics 24.0.

3.6. Principios éticos

Fueron extraídos del reglamento de integridad científica V001, con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024; las cuales son las siguientes: (44).

Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: Respetando la dignidad humana, diversidad, identidad, privacidad y confidencialidad de los pacientes hospitalizados, y se les explicó que la información obtenida es solo para fines de la investigación.

Cuidado del medio ambiente: Se aplicó respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza del Hospital I – La Esperanza_Trujillo.

Libre participación por propia voluntad: Los pacientes hospitalizados del Hospital I – La Esperanza, fueron informados de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participaron de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.

Beneficencia, no maleficencia: Los hallazgos que se encontraron en la investigación se mantuvo en secreto y se evitó ser expuesto respetando la intimidad asegurando el bienestar de los pacientes hospitalizados a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios, siendo útil solo para fines de la investigación.

Integridad y honestidad: Permitió la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación, cuyos resultados que se encontraron están plasmados en el presente estudio de investigación.

Justicia: Ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador estuvo obligado a tratar equitativamente con los pacientes hospitalizados en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados de la investigación.

IV. RESULTADOS

TABLA 1

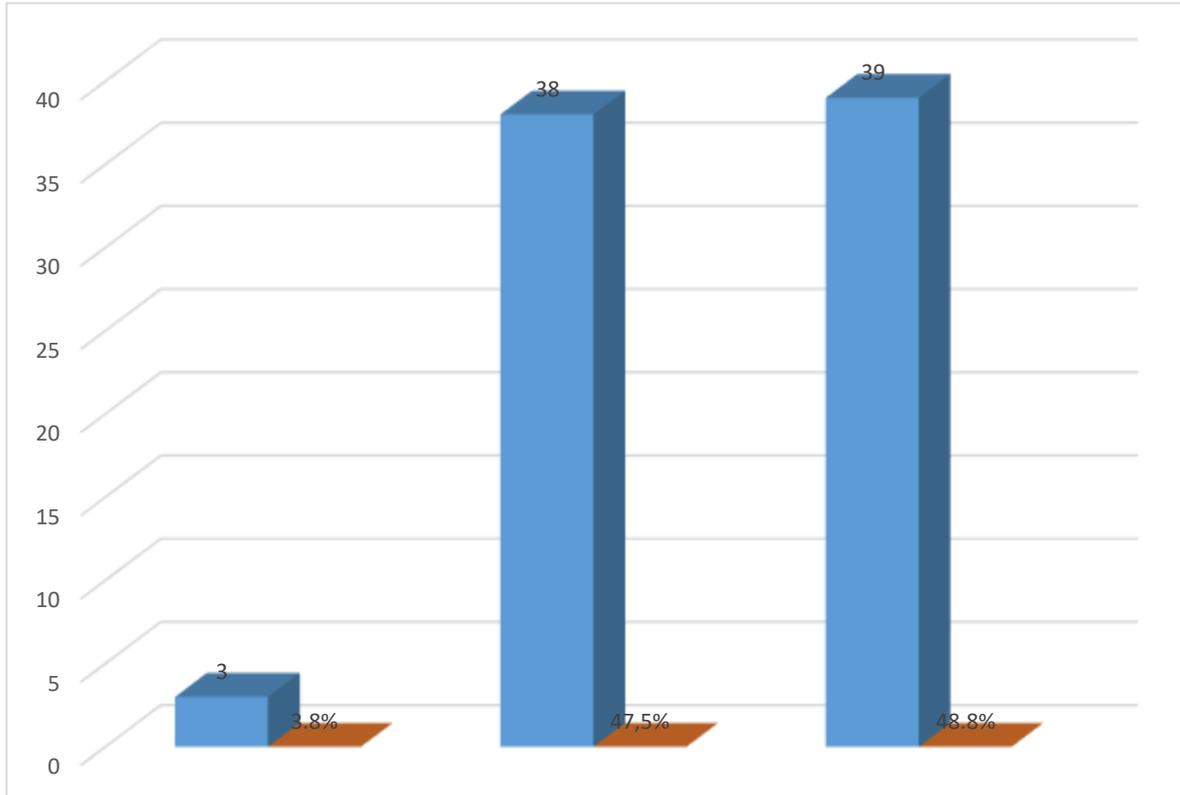
***PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA DEL
HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022***

Percepción de la calidad del cuidado	n	%
Malo o deficiente	3	3,8
Regular	38	47,5
Bueno o Eficiente	39	48,8
Total	80	100,0

Fuente: Cuestionario Basado En La Teoría De Donabedian Sobre Calidad Del Cuidado De Enfermería (1998)- En Los Pacientes Del Área De Hospitalización Del “Hospital I – La Esperanza” – Trujillo – La Libertad, 2022

FIGURA DE TABLA 1

FIGURA 1: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA DEL HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022



Fuente: Cuestionario Basado En La Teoría De Donabedian Sobre Calidad Del Cuidado De Enfermería (1998)- En Los Pacientes Del Área De Hospitalización Del “Hospital – La Esperanza” – Trujillo – La Libertad, 2022

TABLA 2

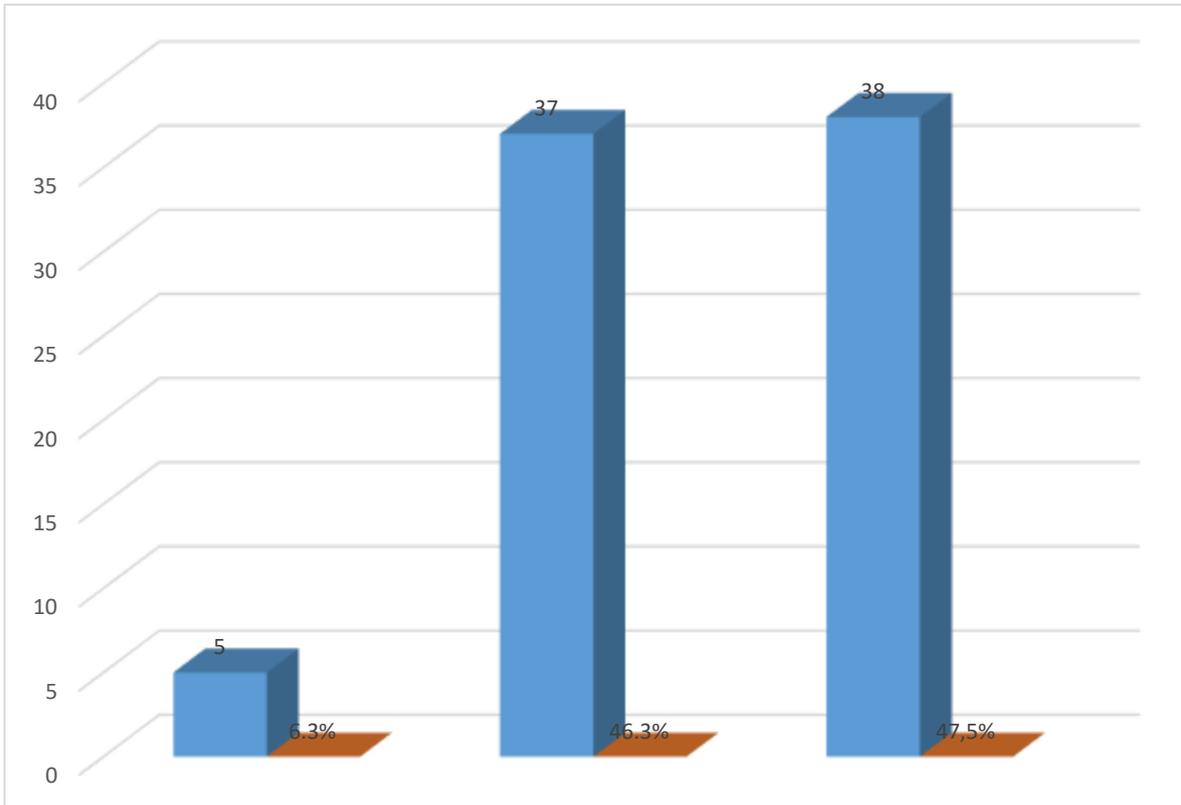
***SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I_LA
ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022***

Satisfacción de los pacientes	n	%
Nivel bajo o insatisfecho	5	6,3
Nivel Medio	37	46,3
Nivel alto o Satisfecho	38	47,5
Total	80	100,0

Fuente: Cuestionario Care-Q De Patricia Larson & Ferketich Sobre Satisfacción De Los Usuarios (1981)- Los Pacientes Del Área De Hospitalización Del “Hospital I – La Esperanza” – Trujillo – La Libertad, 2022

FIGURA DE TABLA 2

FIGURA 2: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I_LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022



Fuente: Cuestionario Care-Q De Patricia Larson & Ferketich Sobre Satisfacción De Los Usuarios (1981)- Los Pacientes Del Área De Hospitalización Del “Hospital I – La Esperanza” – Trujillo – La Libertad, 2022

TABLA 3

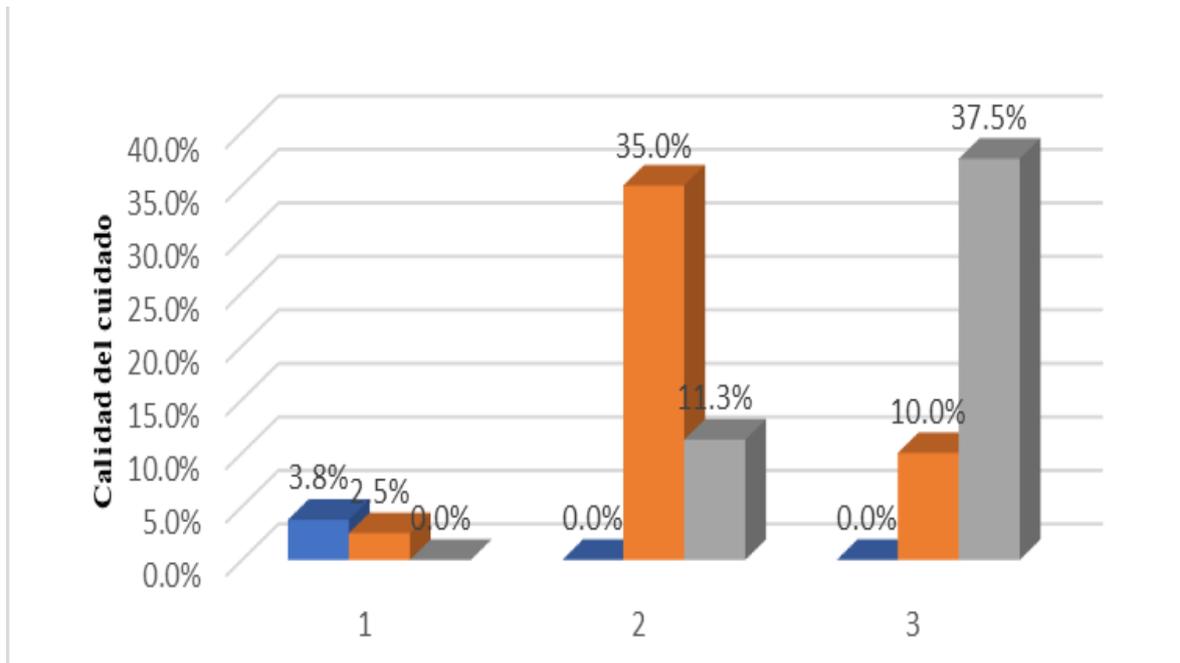
RELACION ENTRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022

Calidad del cuidado	Satisfacción del paciente								Prueba del chi cuadrado
	Baja o insatisfecho		Nivel medio		Alto o satisfecho		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Malo o deficiente	3	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	3	3,8%	$\chi^2= 70,912$ P<0,05 Gl 4 Existe relación estadísticamente significativa
Regular	2	2,5%	28	35,0%	8	10,0%	38	47,5%	
Bueno o Eficiente	0	0,0%	9	11,3%	30	37,5%	39	48,8%	
Total	5	6,30%	37	46,30%	38	47,50%	80	100,0%	

Fuente: Cuestionario Care-Q De Patricia Larson & Ferketich Sobre Satisfacción De Los Usuarios y Cuestionario Basado En La Teoría De Donabedian Sobre Calidad Del Cuidado De Enfermería (1998)- Los Pacientes Del Área De Hospitalización Del “Hospital I – La Esperanza” – Trujillo – La Libertad, 2022

FIGURA DE TABLA 3

FIGURA 3: RELACION ENTRE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL I_ LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTADf, 2022



Fuente: Cuestionario Care-Q De Patricia Larson & Ferketich Sobre Satisfacción De Los Usuarios y Cuestionario Basado En La Teoría De Donabedian Sobre Calidad Del Cuidado De Enfermería (1998)- Los Pacientes Del Área De Hospitalización Del “Hospital I – La Esperanza” – Trujillo – La Libertad, 2022

V. DISCUSIÓN

Tabla 1:

Del 100% (80) de los pacientes hospitalizados el 48,8% (39) refieren que es bueno o eficiente la calidad del cuidado, el 47,5% (38) refieren que regularmente se logra percibir el cuidado, el 3,8% (3) refieren que es malo o deficiente la calidad del cuidado por parte de la enfermera.

Se encontró que menos de la mitad perciben una calidad del cuidado de la enfermera bueno o eficiente, si comparamos los resultados que se obtuvo en el Hospital I_La Esperanza tenemos resultados similares como el estudio de Alván G, Quiroz L, (24). En su investigación cuyo resultado fueron que el 76,5% (257) refieren que la calidad del cuidado de las enfermeras fue buena. Un estudio que difiere es el de Macías S, Sampin K, (17). En su estudio cuyos resultados mostraron que la calidad de atención recibida por el profesional de enfermería el 43,0% (33) manifiestan que en el turno nocturno tienen menos atención.

Basándonos en la teoría de Avedis Donabedian, nos indica que el usuario/paciente que recibe una atención por parte del enfermero recibe una atención del cuidado oportuno dando respuestas a las necesidades que se requiera, es por ello que el cuidado está enfocado en la atención personalizada que se le brinda a cada paciente (45).

Asimismo, se encontró que menos de la mitad perciben una calidad del cuidado de la enfermera bueno o eficiente, esta perspectiva nos demuestra que, en el entorno hospitalario, no se limita únicamente a proporcionar atención de calidad al paciente. Va más allá de eso, abarcando una visión integral que involucra aspectos de organización y planificación efectiva. Esto se traduce en la creación de un plan operativo sólido, con el objetivo de no solo cumplir, sino superar las expectativas y necesidades del paciente. La excelencia en la atención se complementa con una estructura bien organizada y un enfoque estratégico que busca garantizar el bienestar y la satisfacción total del paciente.

Por tal motivo en el sector salud la calidad del cuidado es una actividad que requiere que el enfermero ayude en la atención y cuidado de cada usuario sobre todo de hospitalizado ya sea de mayor o menos complejidad todos merecen la misma calidad de atención ya que todo ello tiene una finalidad y es la de que un paciente/usuario pueda mejorar su estado de salud por lo que se diría que el proceso de recuperación debe ser de manera óptima y todo ello depende solo del enfermero.

Por otro lado, también se conoce acerca de las instituciones de salud las cuales tienen

un gran reto y no solo a nivel nacional, esto es a nivel mundial debido a que se asume la responsabilidad de la continua mejora de la calidad de cuidado hacia una paciente. La calidad del cuidado es la propiedad con la que se cuenta un servicio para de esta manera satisfacer las necesidades de un cliente/paciente de tal manera se puede entender que la calidad de cuidado de enfermería también conlleva a las intervenciones oportunas y seguras para poder satisfacer la necesidad del paciente.

La calidad recibida y percibida por el paciente hospitalizado respecto a la atención proporcionada por parte de la enfermera en el área de hospitalización viene determinada por el tipo de relación interpersonal que se establece entre los profesionales de la salud y los pacientes, en cuanto a las condiciones técnicas en la prestación de cuidados y las características en cuanto al entorno físico, se pueden apreciar diferencias significativas institucionales de salud pertenecientes al sistema diferenciado tanto como público y privado.

Es fundamental para que el establecimiento y fortalecimiento de la relación enfermera – paciente. La enfermería es un tipo de vocación de servicio y el compromiso holístico que se debe darse hasta la recuperación completa del paciente, cumpliendo con lo estipulado en el código de la ética profesional. Un estudio encontró que en cuanto a las dimensiones interpersonales se enfocan en los procedimientos técnicos que se realizan en la labor cotidiana, así como, en la explicación de cada procedimiento que se le realiza al paciente, por otro lado, un estudio también menciona que la comunicación y la atención de la enfermera genera mayor satisfacción que las dimensiones técnicas y de entorno.

Así también Baustista L, (46). Menciona que evaluar la calidad de atención desde una perspectiva de un cliente/paciente es cada vez más común, ya que a partir de ello es posible obtener datos como un conjunto de actitudes que están asociados a la atención recibida, por lo que se hace más beneficioso la organización que brinda los servicios, así como también el personal que labora ya que se estarían cumpliendo con las expectativas trazadas.

En tal caso, en enfermería es fundamental cualquier atención que se le brinde a un paciente independientemente de la institución en la que se encuentre, porque permite conocer la percepción del usuario sobre la calidad de atención que se brinda y es de manera vital ya que la enfermería y la enfermera como profesional se motiva a seguir investigando y fortaleciendo sus capacidades.

Haciendo mención a la teoría general de Dorothea Orem en el modelo que enfatiza a

los cuidados de enfermería el cual representa un servicio especializado para aquellas personas que sufren de alguna incapacidad para tener el control del propio. Entonces que nos quiere decir dicha teoría es que el papel de la enfermera es muy importante para apoyar a la persona para que pueda tener mejoras con su estado de salud, hay aspectos muy importantes que menciona Orem y son los siguientes como el sistema de intervención totalmente compensatorio, parcialmente compensatorio y de apoyo educativo en cualquier condición del paciente, así como es el caso de los pacientes hospitalizados (47).

Es por ello que también al analizar los datos estadísticos el porcentaje refiere que nunca han recibido una buena calidad de atención de la enfermera, dicho resultado nos conlleva a inferir que no todo se puede percibir de una buena manera, ya que existe un porcentaje mínimo pero que importante para poder reevaluar la calidad de atención que se le brinda a cada usuario hospitalizado en el Hospital I Trujillo.

En los resultados que se obtuvieron se evidenciaron limitaciones encontradas son la falta de información en la atención al paciente la eficacia del proceso, evaluación de riesgos, sensibilizar al público sobre la mejor manera de cuidarse, o actividades para abordar la salud, mejorando así la calidad de cuidado de la enfermera en la atención a los usuarios.

Tabla 2:

Del 100% (80) de los pacientes hospitalizados el 47, 5% (38) refieren que el nivel de satisfacción es alto o satisfecho, el 46, 3% (37) de nivel medio y el 6, 3% (5) de nivel bajo o insatisfecho.

Se encontró que menos de la mitad tienen un nivel de satisfacción es alto o satisfecho, si comparamos los resultados que se obtuvo en el Hospital I_La Esperanza tenemos resultados similares como el estudio de Fernández A, (30). Se encontró que el 57,8% (67) de los pacientes se encuentran satisfechos con el cuidado de enfermería. Un estudio que difiere es el de Díaz L, (28). Los resultados evidenciaron que el 63,8% (134) manifestaron un nivel bajo de satisfacción del cuidado de enfermería, el 29,0% (61) un nivel medio y el 7,1% (15) alta.

Y el estudio que difiere es el del Martino Y, (29). En su estudio cuyos resultados se encontraron que el 57,3% (42) de los pacientes se encuentran satisfechos por el cuidado del personal de enfermería, mientras que el 42,7% (31) menciona que no se encuentra satisfecho con la atención que recibe. Por otro lado, en cuanto a la calidad de cuidado, el

61,6% (45) indican que la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería es buena, comparado con el 38,3% (28) que califica la calidad de cuidado por el personal como deficiente.

La teoría de Patricia Larson, refiere que la satisfacción como el interés o desinterés del resultado deseado, cuando el resultado es inferior al esperado, el individuo no está satisfecho. Si los resultados son los esperados, las personas están satisfechos. Además, los usuarios están muy satisfechos si los resultados son superiores a los esperados.

Menos de la mitad de los pacientes se encuentran satisfecho con un nivel alto lo que nos indica que los pacientes se sienten satisfechos ante la atención brindada por parte del personal de salud que labora en dicho hospital habla muy bien ya que es el reflejo de mucho trabajo en conjunto y dedicación a su labor como profesional y como ser humano el cual también nos indica que el humanismo en las personas y el personal de salud no está del todo perdido ya que se viene laborando por el bienestar del paciente para lograr la satisfacción esperada del usuario.

En tal sentido, la experiencia que se presenta en el área de hospitalización es totalmente muy vivida en forma personal en un contexto donde el paciente es frágil o vulnerable por lo que es necesario promover su bienestar y la pronta recuperación y para ello el personal de salud es el encargado de poder garantizar el bienestar durante la hospitalización, en efecto, el personal de enfermería es quien pasa más tiempo con el paciente por lo tanto, para que se pueda lograr su bienestar se debe conocer cuáles son los sentimientos, expectativas del paciente para que de esa manera pueda responder ante las demandas de atención (48).

Tal así que, de acuerdo a la literatura el bienestar de un paciente hospitalizado se logra con la calidad técnica, con la calidez, eficiencia del personal de enfermería, dichos aspectos mencionados son fundamentales sobre todo en los establecimientos de salud que son públicos ya que la demanda de pacientes hospitalizados va en aumento y la carga laboral es mayor, sin mencionar acerca de la infraestructura del centro de atención el cual hace que limite la atención de calidad.

La enfermería como profesión es la búsqueda de conocimientos y saberes para ubicar a un individuo, entorno, en el centro de sus actividad en donde le permite enfocarse en los conceptos del cuidado y salud, es por ello que, la enfermera es la proveedora de cuidado y de tal manera se puede contemplar la calidad de servicio que puede ofrecer por las distintas áreas en las que se una enfermera se puede desenvolver, adentrándonos en

los pacientes hospitalizados la satisfacción del paciente es evaluado a través de la percepción por tres importantes componentes como técnico, como un conjunto de elementos que forman parte de un proceso de prestadores de servicio de salud y por ultimo por la expresión adecuada de la asistencia y los avances científicos (49).

La satisfacción que tiene el usuario con la atención de enfermería será la expresión, es necesario lograr una buena calidad de servicio prevista en un cuidado que satisfaga al paciente. Esto nos ayudará a determinar si el servicio fue preciso y adecuado una vez que se haya prestado. Es vital estar comprometido con la actividad que estamos realizando para sentirnos satisfechos. Es fundamental mantener la coherencia y la flexibilidad al evaluar la competencia del cuidado de enfermería.

Además, la satisfacción del usuario con la atención de enfermería será expresada, y las diversas dimensiones de estudio de cada variable son nuestros indicadores de buenos resultados. En el presente estudio, los usuarios informaron sentirse o estar de acuerdo con la calidad de la atención de enfermería y, en consecuencia, informaron satisfacción. El usuario y el profesional los encontraron aceptables y lucrativos debido al alto calibre de atención que brindó el profesional de enfermería, donde predominó la calidad y calidez de la atención.

El personal de enfermería enfrenta un desafío diario para cuidar, restaurar y rehabilitar la salud de los pacientes que han venido atendiendo a los distintos 58 establecimientos de salud. El personal de enfermería de hoy viene realizando una labor muy importante y significativa en los distintos niveles de atención, la cual ha sido y es reconocida por muchos. La capacidad del personal de enfermería para brindar atención de alta calidad y calidez basada en la pericia y la experiencia ha permitido que la atención brindada a la población sea efectiva desde la perspectiva del usuario.

En los resultados que se obtuvieron se evidenciaron limitaciones encontradas son mejorar las expectativas de los pacientes y su percepción de la experiencia actual, mejorar la atención brindada por parte de la enfermera, de modo seguir mejorando la satisfacción de las necesidades del usuario sobre todo para poder ofrecer los servicios de calidad.

Tabla 3:

Del 100% (80) de los pacientes hospitalizados el 48,8% (39) indicaron que siempre perciben una calidad del cuidado de enfermería de los cuales el 47,5% (38) se sienten satisfechos con un nivel alto, el 47,5% (38) indican que a veces reciben una calidad del cuidado de enfermería, el 46,3% (37) indican que se sienten satisfechos con un nivel

medio, el 3,8% (3) mencionan que nunca han percibido una calidad del cuidado de enfermería, el 6.30% (5) indicaron que no se sienten satisfechos con un nivel bajo.

Así mismo al hallar la relación estadística, como el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0,00 < 0,05$) rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que aun nivel de significancia de 0,05 Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados.

Un estudio que difiere es el de Baca S, Ruiz, Z, (31). En los resultados se hallaron que ambas variables tienen relación, con un valor de Tau c de Kendall = 0,163 y estadísticamente significativo ($p = 0,03$). Asimismo, se demostró que el 73,3% (66) de los pacientes reciben una buena calidad de cuidado por las enfermeras y se sienten satisfechos, mientras que el 2,2% (2) de mencionan que la calidad de cuidado de la enfermera es deficiente y no están satisfechos. Respecto a la satisfacción por dimensiones se resalta que el 90,0% están satisfechos con la accesibilidad de la atención y el 10,0% se siente insatisfecho.

Otro estudio que difiere es el de Ganoza L, (50). Los resultados mostraron que existe relación entre ambas variables, con un valor de $\chi^2 = 12,086$ y altamente significativa con un $p < 0,01$. Además, se encontró que el 48,33% (29) de los usuarios hospitalizados en el servicio de emergencia indican haber recibido una regular calidad de atención de enfermería, mientras que el 31.67% (19) una buena calidad de cuidado y el 20% (12) refiere una calidad deficiente del cuidado. Asimismo, el 46.67% (28) manifiesta una alta satisfacción, el 40% (24) se siente medianamente satisfechos, por el contrario, el 13,33% (8) refiere estar insatisfecho con el cuidado de la enfermera.

De acuerdo a la teoría de Avedis Donabedian, la enfermera es consciente acerca de la responsabilidad ante la calidad del cuidado hacia un paciente y no solo a ello, si no, a la institución, ética, las leyes y a las normas las cuales están establecidas dentro de la profesión, así como también en la contribución del desempeño en la valuación del cuidado y la satisfacción del paciente (51).

En tal sentido al poder escuchar a los clientes/pacientes que tienen que relatar sobre el cuidado que se le es prestado y sobre la satisfacción nos conlleva a poder construir un indicador de resultado los cuales de acuerdo a los resultados se puede tomar acción ante cambios, transformaciones e innovación para el bienestar y mejora de la calidad de servicio y de salud.

Ante los hallazgos en el presente estudio se encontró que si existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del paciente indica que la atención es proporcionada por el personal de enfermería con dos puntos muy importante para que el paciente pueda calificar una buena atención y al mismo tiempo sentirse satisfecho o insatisfecho, estos aspectos modulan la percepción del bienestar y depende mucho del entorno hospitalario, las condiciones en las que se encuentra el hospital, si se observa un clima laboral en los servicios otorgados, del mismo modo, las expectativas hacia una calidad de cuidado y al mismo tiempo el nivel de satisfacción se percibió durante la hospitalización.

Ya que un paciente insatisfecho en una persona con mayor probabilidad de poner una queja o hasta llegar a poder una demanda, por tal motivo es necesario que se pueda encontrar el origen del problema y poder hallar una solución para poder atender en la brevedad posible sus requerimientos, la enfermera tiene que tener esa empatía de poder tener la disposición de saber escuchar y permitir que la persona exprese cuáles son sus incomodidades antes de poder contestas, en efecto la persona espera que la atención de la enfermera sea de manera segura, libre de riesgos, basado en el conocimiento y sobre todo, humanizado.

En consecuencia evaluar la calidad de los cuidados y la satisfacción de los pacientes permitió identificar los potenciales y deficiencias en el campo de estudio para que de esta manera se proporcione subsidios para una nueva reorganización de las actividades asistenciales, gerenciales y de enseñanza, en tal es nuestro caso de pacientes hospitalizados los cuales ellos perciben una atención asistencial ya que la enfermera esta más tiempo con ellos, para ello es indispensable que el equipo de enfermería según la perspectiva del paciente, se pueda concluir que se observó un alto nivel calidad de cuidado en relación a la satisfacción de los pacientes, en tal caso se identificó una relación eficaz entre calidad de la atención de enfermería y satisfacción de paciente.

En los resultados que se obtuvieron se evidenciaron limitaciones encontradas son mejorar la calidad de los profesionales de enfermería ya que se debe de estar siempre en constante mejora y cambios en los servicios que se prestan en un establecimiento de salud. Para que un paciente se sienta satisfecho con el cuidado que ofrece el personal de enfermería para ellos se debe ir perfeccionando, actualizando y mejorando los conocimientos y comportamientos para que se pueda lograr los objetivos trazados.

VI. CONCLUSIONES

- El nivel de percepción de la calidad del cuidado de la enfermera del Hospital I_La Esperanza, menos de la mitad respondieron que es bueno o eficiente la calidad del cuidado por parte del personal de salud de labora en dicha institución. Por tanto, es necesario incrementar la percepción del cuidado que brinda el profesional de enfermería.
- El nivel de satisfacción de los pacientes del área de hospitalización del Hospital I_La Esperanza, menos de la mitad refieren que el nivel de satisfacción es alto o satisfecho. Es indispensable incrementar y aumenta el nivel de satisfacción general de la atención de los pacientes.
- Al realizar el análisis de relación con el estadístico Chi cuadrado entre percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y satisfacción de los pacientes hospitalizados se reportó que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la jefa de hospitalizaciones del equipo de enfermería incrementar las capacitaciones frecuentes y así aumentar las habilidades para que puedan ir adquiriendo un juicio responsable y realizar una adecuada atención de calidad, de esa manera se logre alcanzar las expectativas o superen las expectativas de los pacientes que se encuentran hospitalizados.
- Se recomienda al personal de enfermería mejorar las dimensiones interpersonales haciendo énfasis con respecto a los valores humanos, como la interculturalidad de los pacientes con el fin de obtener mayor empatía del paciente y de esa manera se pueda facilitar el cuidado a los usuarios.
- Se recomienda al director del Hospital realizar encuestas cada cierto mes o trimestrales a los pacientes para que de esa manera se pueda evaluar la calidad de atención que está brindando el personal de enfermería en el área de hospitalización de los servicios de medicina y emergencia, y así puedan mejorar tanto en las dimensiones personales y técnicos.
- Por último, fomentar a más investigaciones para que continúe realizando indagaciones semejantes, donde se pueda tener una buena investigación a mayor magnitud de problema y así poder promover investigaciones en el campo de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA:

1. Organización Mundial de la Salud. OMS. Servicios sanitarios de Calidad. [Internet] 2020. [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud. OMS. La Organización Mundial de la Salud quiere más enfermeras en las políticas de salud de todo el mundo. [internet]. 2020 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
3. Organización Mundial de la Salud. OMS. Estadísticas sanitarias mundiales 2020. Monitoreando la salud para los objetivos de desarrollo sostenible. [Internet]. 2020 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/338072/9789240011953-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y%22>
4. Real R, Vergaray V. Satisfaction level of patients discharged from a service of Medical Clinic of Paraguay [Internet]. 2020 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/894/941>
5. Organización Mundial de la Salud. OMS. La OMS publica el primer informe mundial sobre prevención y control de infecciones (PCI). [Internet]. 2022 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/06-05-2022-who-launches-first-ever-global-report-on-infection-prevention-and-control>
6. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. [Internet]. 2019 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000200018
7. Actualización en Enfermería familiar y comunitaria. Modelos de Enfermería. Proceso de Atención de Enfermería (PAE). [Internet]. 2021 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: https://www.enfermerialugo.org/wp-content/uploads/2021/09/Tema-Modelos-de-Enfermeria.PAE_.pdf
8. Díaz C. La calidad en las organizaciones de salud 2021. Gestión y Economía de la Salud, 2020. [Internet]. 2021 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en:

<https://saludbydiaz.com/2020/12/31/la-calidad-en-las-organizaciones-de-salud-2021/>

9. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*. 2020. [Internet]. 2020 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
10. Martino Y. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD. Universidad Nacional de Trujillo. [Internet]. 2021 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/d09bb4e4-d8c6-4d9c-8843-ba6815806162>
11. Guevara J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2020. Universidad César Vallejo. [Internet]. 2021 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Parrado M, Reyes S. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Boletín Semillero de Investigación en Familia*. 2020. [Internet]. 2021 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://unillanos.metarevistas.org/index.php/bsif/article/view/552>
13. Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud. Análisis de Situación de Salud de la Provincia de Trujillo. [Internet]. [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/3168.pdf>
14. Erazo J, Rodríguez G. Mejoramiento de la calidad de atención para incrementar la satisfacción del paciente del área del laboratorio del hospital Jerusalén de la Esperanza. [Internet]. [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41817/Erazo_VJB%20-%20Rodriguez_AGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

15. Arredondo S, Moreno G, Ortiz Y. Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. [Internet]. 2020 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <http://oaji.net/articles/2020/7255-1591151413.pdf>
16. Quecaño G, Quispe F. Percepción de la calidad del cuidado enfermero y nivel de incertidumbre frente a la enfermedad en personas hospitalizadas del servicio de medicina del Hospital Goyeneche – 2020. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. 2022. [Internet]. 2020 [Citado el 30 de noviembre del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unsa.edu.pe/items/36561438-ab8a-4fab-a527-573d79709548>
17. Macías S, Sampin K. Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado en Guayaquil, Ecuador – 2021. [Tesis de licenciatura]. Ecuador: Universidad de Guayaquil; 2021. [Citado el 20 de abril de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58455>
18. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje, 2020. [Internte], 2021 [Consultado el 20 de marzo, 2022]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
19. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, México 2020. Revista Sanus. [Internte], 2021, 5 (14). [Consultado el 20 de marzo, 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
20. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. Universidad Autónoma De Ica. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería] 2021 [Citado el 19 de marzo, 2022]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
21. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería], 2021 [Citado el 19 de marzo, 2022]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/09a92cc8-ae72-4b22-ba51-53024d1c13df>

22. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos – 2020. Universidad Científico del Perú [Tesis para optar el título profesional de licenciado en enfermería], 2020 [Citado el 20 de marzo, 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUEL%20ALV%c3%81N%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Cespedes M, Levano E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD, Callao-2020. Universidad Nacional Del Callao [Tesis de segunda especialización] 2020 [internet] [Citado el 20 de marzo, 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO%20ELIPA-CESPEDES%20AYALA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Reyes J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de La Libertad – 2021. [Tesis de segunda especialización]. La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo; 2021. [Citado el 20 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4748629>
25. Sandoval Y. Calidad del cuidado del profesional de enfermería y satisfacción del paciente adulto en Emergencia, Hospital Leoncio Prado - Huamachuco, La libertad-2021. Universidad Nacional de Trujillo. [Tesis de segunda especialización]. 2022 [internet] [Citado el 20 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4748038>
26. Martino Y. Nivel de satisfacción del paciente y calidad de cuidado que brinda la enfermera servicio de emergencia Hospital I Moche ESSALUD. [Universidad Nacional de Trujillo. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. [internet] 2021 [Consultado el 20 de marzo, 2022]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16820/2E%20672.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
27. Fernández A. Satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería en tiempos de covid-19, en el Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la ciudad de Trujillo – 2021. Universidad Nacional de Trujillo. [Tesis de segunda

- especialización] 2022 [Citado el 20 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4757412>
28. Baca S, Ruiz Z. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto mayor Hospital Belén de Trujillo 2020. Universidad Nacional de Trujillo [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. [internet], 2020 [Citado el 20 de marzo, 2022]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_980229dfc70379e279fab93670854a25
29. Rodríguez J, Torres A. Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía “B” del Hospital Regional Docente de Trujillo 2020. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería]. [internet], 2020 [Citado el 21 de marzo, 2022]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55375/Rodr%c3%adguez_GJJ-Torres_GAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Basada Cien años de Avedis Donabedian y calidad asistencial: Biografía y aportes. [En línea] Octubre, 2020 [Consultado el 20 de marzo, 2022]. Disponible en: <http://www.pediatriabasadaenpruebas.com/2019/10/cien-anos-de-avedis-donabedian-y.html>
31. García E. Recordando a Avedis Donabedian. Tres lustros después. Calidad de la atención médica. Revista de Medicina e Investigación. 2020 [citado el 20 de marzo, 2022]; 6(1):54-58. Disponible en: <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/7.-%20Recordando%20a%20Avedis%20Donabedian.pdf>
32. Donabedian A. The Assessment of Technology and Quality: A Comparative Study of Certainties and Ambiguities. International Journal of Technology Assessment in Health Care. [Internet] 4(4); 487-496. Disponible en: <https://doi.org/10.1017/S026646230000757>
33. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Ciencia y enfermería. [En línea] [Citado el 20 de marzo, 2022]. 2020, 26(1). Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext
34. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. [Internet].

- 2020 [citado 2024 Jun 21] ; 26: 26. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219
35. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo – 2020. Tesis de segunda especialización]. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. [Citado el 20 de abril de 2022]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
36. Larson P. Patients' satisfaction with nurses' caring during hospitalization. *Western Journal of Nursing Research*. 15(6): 690-707 [Citado el 20 de marzo, 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/019394599301500603>
37. Larson, P, Ferketich, S. Short Questionnaire for the Evaluation of User Satisfaction About Nursing Care (CARE–Q). *Western Journal of Nursing Research*. [Consultado el 20 de marzo, 2022]. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/019394599301500603>
38. Condori P. Niveles de investigación. [internet]. 2020 [Citado el 20 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://www.academica.org/cporfirio/17.pdf>
39. Ladrón de Guevara S, Rodríguez L, Guerrero C. Introducción a la investigación: guía interactiva. Tipos de investigación. [internet]. 2020 [Citado el 20 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://www.uv.mx/apps/bdh/investigacion/unidad1/investigacion-tipos.html>
40. Elizalde G. ¿Qué es un estudio retrospectivo? [internet]. 2020 [Citado el 02 de junio del 2024]. Disponible en: <https://www.lamalditatis.org/post/qu%C3%A9-es-un-estudio-retrospectivo#:~:text=Un%20dise%C3%B1o%20de%20estudio%20retrospectivo,e stablece%20al%20comienzo%20del%20estudio.>
41. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. [internet]. 2020 [Citado el 20 de marzo del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
42. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. [Internet]. 2020 [citado 2024 Jun 21] Disponible en:

- https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219
43. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M, Loría J, Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Revista Pública Médica. [Revista de Internet]. 2020 [citado el 20 de marzo de 2022]; 20(2): 254-257. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
44. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Consejo Universitario Uladech católica. Reglamento de Integridad Científica Versión 001. Universitario con Resolución N° 0277- 2024-CU-ULADECH Católica, de fecha 14 de marzo del 2024 [internet]. [citado el 08 de mayo del 2024] Disponible en: <https://www.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/erpuniversity/downloads/transparencia-universitaria/estatuto-el-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa-el-plan-estrategico-institucional-reglamento-de-la-universidad-y-otras-normativas/reglamentos-de-la-universidad/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacion-v001.pdf>
45. Mijangos D, Jiménez Esthe, Pérez M, Hernández A. Calidad Del Cuidado De Enfermería Desde El Enfoque De Donabedian En Pacientes Hospitalizados Con Dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado el 30 de abril del 2024]; 26: 26. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext
46. Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichán [Internet]. Apr [citado el 30 de abril del 2024]; 8 (1): 74-84. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972008000100007
47. Gongora I, Simon Y, Alvarez C, Aguire D. La teoría del déficit de autocuidado en la intervención del cuidado de la mujer con osteoporosis. [artículo de revisión] 2020 [citado el 30 de abril del 2024]; 19 (3): 89-100. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/invmed/cm-q-2020/cm-q203r.pdf>
48. Barreda A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020 [Internet]. Universidad Señor de

- Sipán. 2021. [citado el 30 de abril del 2024]. Disponible en <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9142>
49. Escobedo A. Asociación del cuidado humanizado del enfermero y satisfacción del paciente postoperado mediato en el Hospital Belén, La libertad-2019. Universidad Privada Antenor Orrego. [Tesis de licenciatura]. [citado el 30 de abril del 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5940>
50. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a la calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. [Tesis de segunda especialización]. [citado el 30 de abril del 2024]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fba20221-9900-4264-a6a1-ec8ef87b26da/content>
51. Villa J. Evaluación del Modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. Universidad de Austral de Chile. 2023 [Magíster en Enfermería Escuela de Enfermería, Puerto Montt, Chile]. [citado el 30 de abril del 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1509300/4.pdf>



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

ANEXO N°01: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes del área de hospitalización del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022?</p>	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022. <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de percepción de la calidad del cuidado de la enfermera del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del área de hospitalización del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> HI: Existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022. HO: No existe relación directa y significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I_La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022. 	<p>Variable 1: Calidad del Cuidado de Enfermería Dimensión Humana Dimensión Entorno o confort Dimensión Técnica</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los Pacientes Dimensión Accesibilidad Dimensión Explica y facilita Dimensión Conforta Dimensión Se anticipa Dimensión Mantiene relación de confianza Dimensión Monitorea y hace seguimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de investigación: Cuantitativo y retrospectivo. Nivel de investigación: Correlacional – transversal. Diseño de la investigación: Diseño no experimental. Población: Está constituida por 200 pacientes del área de hospitalización. Muestra: 80 pacientes que se atienden en el área de hospitalización.

Anexo 02: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Instrumento 01: Calidad Del Cuidado

CUESTIONARIO BASADO EN LA TEORÍA DE DONABEDIAN SOBRE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA (1998)- EN LOS PACIENTES DEL AREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL “HOSPITAL I_LA ESPERANZA” _TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022

Por favor, contestar el cuestionario teniendo presente la siguiente descripción:

Malo o deficiente	Regular	Bueno o Eficiente
1	2	3

N°	DIMENSIONES - ÍTEMS	1	2	3
DIMENSIÓN HUMANA				
1	La enfermera es cortés cuando lo atiende.			
2	La enfermera le llama por su nombre cuando lo atiende.			
3	La enfermera se presenta por su nombre cuando lo atiende.			
4	Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.			
5	Cuando Ud. realiza una pregunta, la enfermera le contesta con términos sencillos que pueda entender.			
6	La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física (ingreso, durante su estancia).			
7	La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante su estadía hospitalaria.			
8	Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.			
9	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene Ud. en forma periódica.			
10	Cuando Ud. tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediatamente.			
DIMENSIÓN ENTORNO				
11	Cree que el ambiente donde está Ud. hospitalizado se encuentra limpio, tiene buena ventilación, buena iluminación, y buena disposición de los equipos.			
12	Considera que el ambiente donde esta Ud. hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros).			

13	La enfermera revisa que su dieta servida sea la indicada por su médico tratante.			
14	Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.			
15	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
16	Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo(a) por la atención que le brinda la enfermera.			
DIMENSIÓN TÉCNICA				
17	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.			
18	La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.			
19	El procedimiento indicado que realiza en Ud., la enfermera lo hace con precisión y rapidez.			
20	La enfermera le explica qué medicamentos está recibiendo y para qué sirven.			
21	El personal de enfermería le moviliza en su cama al menos cada cuatro horas.			
22	La enfermera involucra a su familia en los cuidados que Ud. debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, entre otros).			
23	La enfermera le explica a Ud. y su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosas, catéteres y otros.			
24	La enfermera le da orientación sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.			

Instrumento 02: Satisfacción del Paciente



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

**CUESTIONARIO CARE-Q DE PATRICIA LARSON & FERKETICH SOBRE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (1981)- LOS PACIENTES DEL ÁREA DE
HOSPITALIZACIÓN DEL “HOSPITAL I – LA ESPERANZA” – TRUJILLO – LA
LIBERTAD, 2022**

Por favor, contestar el cuestionario teniendo presente la siguiente descripción:

Nivel bajo o insatisfecho	Nivel Medio	Nivel alto o Satisfecho
1	2	3

N°	DIMENSIONES – ÍTEMS	1	2	3
DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD				
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor al realizar procedimientos.			
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.			
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.			
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.			
DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA				
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.			
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.			
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.			
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico cuando lo necesite.			
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.			

DIMENSIÓN CONFORTA			
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.		
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.		
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.		
14	La enfermera es alegre.		
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.		
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.		
17	La enfermera le escucha con atención.		
18	La enfermera habla con usted amablemente.		
19	La enfermera involucra a su familia en el cuidado.		
DIMENSIÓN SE ANTICIPA			
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.		
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.		
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad, la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.		
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.		
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.		
25	Cuando la enfermera está realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted.		
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.		
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.		
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.		
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.		
DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA			
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.		
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce y, en lo posible, lo incluye en la planificación y manejo de su cuidado.		
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico, relacionadas con su estado de salud.		
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.		
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.		
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.		
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso.		
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.		

38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.			
DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO				
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.			
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.			
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.			
43	La enfermera es calmada.			
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.			
45	La enfermera se asegura de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.			
46	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.			

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos (descripción de propiedades métricas: validez, confiabilidad, u otros).

Instrumento 01: Calidad Del Cuidado

Para el presente estudio se utilizaron 2 instrumentos para la recolección de los datos de las dos variables de investigación, que a continuación se describen detalladamente:

El instrumento para la variable 1: calidad del cuidado por el personal de enfermería, fue elaborado en base a la teoría de Donabedian (1998), dicho cuestionario fue aplicado a los pacientes hospitalizados que se atienden en el Hospital I_ La Esperanza_Trujillo_La Libertad, 2022. Este instrumento fue desarrollado por la Enf. Curasi E en el (2020) de este modo el instrumento cuenta con 24 ítems (Ver Anexo:02).

- V1: Calidad del cuidado por el enfermero (consta de 3 dimensiones: Humana, Entorno y Técnica).

Instrumento 02: Satisfacción del Paciente

El CARE-Q (Caring Assessment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán (21) contiene 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, determinar los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos, tiene 6 subescalas de comportamiento: accesible; explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento. Según estas subescalas el profesional de enfermería debe asegurar que el usuario esté cómodo, se sienta seguro, sea bien atendido y además debe estar atento a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente.

Como propiedades psicométricas más destacables, los autores de la prueba original muestran una validez interna de 0.95. Los coeficientes para cada categoría están distribuidos de la siguiente manera: explica y facilita, $\alpha=0.59$; conforta, $\alpha=0.86$; mantiene relación de confianza, $\alpha=0.86$; se anticipa, $\alpha=0.72$; monitorea y hace seguimiento, $\alpha=0.79$; accesible, $\alpha=0.76$

Posteriormente se realizó un análisis factorial extrayendo los ítems: 2, 8, 29 y 39 que presentaron un Alfa inferior en donde se obtuvo una validez interna de 0.881. Luego se realizó una matriz de componentes rotados en donde se apreció que algunos de los componentes de las dimensiones no correspondían exactamente con las definidas por Larson (1998), encontrándose que algunos ítems tienden a mezclarse entre las dimensiones.

Anexo 04: Formato de Consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO:
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD)

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula: **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE LA ENFERMERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL HOSPITAL I_ LA ESPERANZA_TRUJILLO_LA LIBERTAD, 2022.** Y es dirigido por **Martínez Carmona María Norita**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I_ La Esperanza_ Trujillo_ La Libertad, 2022.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 a 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo mnorita68@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Elliott# Fuentes Arrestegui

Fecha: 17-08-2022

Correo electrónico: efuentes@hotmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

Carta de recojo de datos/información

Carta s/n° - 2022-ULADECH CATÓLICA
Lic. Víctor Mammel Martín Paredes Pérez
Jefe de servicio de enfermería
Hospital I La Esperanza
Jirón Lima cuadra 7 s/n Santa Verónica
RALL ESSALUD

PRESEENTE -

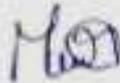
De mi Consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Martínez Carmona María Norita, con código de matrícula N°1612141006, de la Carrera Profesional de Enfermería, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado "Percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I_ La Esperanza _Trujillo _ La Libertad, 2022". Durante los meses de Julio a Octubre del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución.

En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente



María Norita Martínez Carmona
DNI N°: 40624192



AL SEÑOR LICENCIADO VÍCTOR MAMMEL MARTÍN PAREDES PÉREZ
JEFESERVICIO DE ENFERMERÍA
HOSPITAL I LA ESPERANZA
TRUJILLO - LA LIBERTAD
PERU