



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

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023

PRESENTADO POR

Magallanes Prado, Gloria Isabel
Valverde Ocaña, Raquel Yemima

ASESOR

Tolentino Brancacho, Juan Gabriel

Lima, Perú, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente, Yo:

1. Magallanes Prado Gloria Isabel; identificada con DNI 70002868
 2. Valverde Ocaña Raquel Yemima; identificada con DNI 75265395
-

Somos egresados de la Escuela Profesional de __ENFERMERÍA__ del año 20_22_ – _II_, y habiendo realizado la¹ __TESIS__ para optar el Título Profesional de ²__LICENCIADO EN ENFERMERÍA__ se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del Sistema Antiplagio Turnitin el __13__ de _ENERO_ de 20_24_, el cual ha generado el siguiente porcentaje de similitud de ³: 22% (veintidós por ciento)

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento a los _14_ días del mes de __febrero__ del año 20_24_.

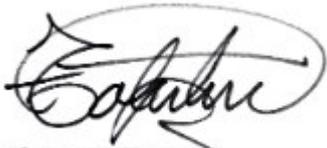


Egresado 1



Egresado 2

Egresado 3



Asesor(a): JUAN TOLENTINO
BRANCACHO
DNI: 46561852

¹ Especificar qué tipo de trabajo es: tesis (para optar el título), artículo (para optar el bachiller), etc.

² Indicar el título o grado académico: Licenciado o Bachiller en (Enfermería, Psicología ...), Abogado, Ingeniero Ambiental, Químico Farmacéutico, Ingeniero Industrial, Contador Público ...

³ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

rev 13 enero

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

4%

★ **repositorio.unc.edu.pe**

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Dedicatoria

A nuestros padres, por estar siempre motivándonos a alcanzar cada uno de nuestros objetivos, por apoyarnos en todo momento durante nuestra carrera universitaria, por seguir cada uno de nuestras pisadas para jamás vernos caer. Gracias a ellos culminamos esta etapa.

Agradecimiento

A Dios, por habernos dado salud, sabiduría y fortaleza durante todo este tiempo.

A nuestros padres y a nuestro asesor Mg. Juan Tolentino, por las enseñanzas e instrucciones brindadas en el trayecto de las asesorías.

Índice General

Dedicatoria	1
Agradecimiento	2
Índice General	3
Índice de tablas	4
Índice de Anexos	5
Resumen	6
Abstract	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS	17
2.1 ENFOQUE Y DISEÑO	17
2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	17
2.3 VARIABLES DE ESTUDIO	18
2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	19
2.4.1 Instrumento de recolección de datos	19
2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	20
2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos.....	20
2.5.2 Aplicación del instrumento de recolección de datos	20
2.6 ANÁLISIS DE DATOS	20
2.7 ASPECTOS ÉTICOS	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	29
4.1 DISCUSIÓN.....	29
4.2 CONCLUSIONES	31
4.3. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los pacientes hospitalizados en un nosocomio del MINSAs, Comas - 2023 (n=80)	22
Tabla 2. Calidad en la atención del paciente hospitalizado, en un nosocomio del MINSAs, Comas - 2023	24
Tabla 3. Satisfacción en la atención del paciente hospitalizado, en un nosocomio del MINSAs, Comas - 2023.....	25
Tabla 4. Valoración de la atención de enfermería recibida por los pacientes hospitalizado en un nosocomio de MINSAs, Comas - 2023 (n=80) ..	26
Tabla 5. Valoración de la estancia hospitalaria recibida por los pacientes hospitalizados en un nosocomio de MINSAs, Comas - 2023 (n=80)	27
Tabla 6. La atención de enfermería podría ser mejorada (n=80).....	28

Índice de Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia interna	41
Anexo B. Operacionalización de las variables	42
Anexo C. Instrumento de recolección de datos	43
Anexo D. Validación de instrumento de investigación.....	51
Anexo E. Consentimiento informado	56
Anexo F. Acta del Comité de Ética.....	58
Anexo G. Autorización para la recolección de datos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.....	59
Anexo H. Evidencias del trabajo de campo	60
Anexo I. Informe de Originalidad (Turnitin).....	61
Anexo J. Informe de Corrección de Estilo	62
Anexo K. Informe de Diagnóstico Ortográfico	63
Anexo L. Informe de Conformidad para Sustentación.....	64

Resumen

Objetivos: Determinar la calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023.

Materiales y métodos: El presente estudio es de enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra consta de 80 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina de un hospital del MINSA en Lima Norte, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el Cuestionario de medición de Calidad del Cuidado de Enfermería (CUCACE).

Resultados: Respecto a la calidad de atención de enfermería dentro de su dimensión experiencia, hallamos que el 60% (n=48) de los pacientes hospitalizados califica la atención como calidad de atención mayor; por otro lado, dentro de la dimensión satisfacción, el 76,3% (n=61) la considera mayor.

Conclusiones: Se concluye que la experiencia y satisfacción con la calidad de atención de enfermería en el nosocomio de Lima Norte se considera como calidad de atención mayor.

Palabras claves: Atención de Enfermería, Cuidados de Enfermería, Satisfacción del Paciente (Fuente: DeCS).

Abstract

Objectives: To determine the quality and satisfaction of nursing care for hospitalized patients in a MINSA hospital, Comas – 2023.

Materials and Methods: This study adopts a quantitative approach, with a cross-sectional and descriptive design. The sample consists of 80 patients hospitalized in the medicine service of a MINSA hospital in Lima-Norte. The data collection technique was the survey, and the employed instrument was the Quality of Nursing Care Questionnaire (CUCACE).

Results: Regarding the quality of nursing care within its experience dimension, it was found that 60% of hospitalized patients (n=48) rate the care as positive. On the other hand, concerning patient satisfaction, 76.3% (n=61) consider it positive.

Conclusions: It is concluded that the quality of care in the Lima-Norte hospital is positive, and in relation to satisfaction with nursing care, it is also positive.

Keywords: Nursing care, Nursing care quality, Patient satisfaction (Source: DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

Los cuidados de enfermería que se brindan al paciente vienen siendo cuestionados desde años anteriores, con la llegada de la pandemia por la COVID-19 y la gran demanda de atención generada por las personas que padecían de este virus, se le dio mayor importancia a este problema y llevó a que la población reconociera el arduo trabajo del personal de salud por su valentía y vocación de servicio, no obstante, cada vez era mayor la cantidad de personas contagiadas por este virus, entre ellos, el personal de salud que requería ausentarse para su recuperación, evidenciándose menor cantidad del recurso humano enfermero (RR.HH. enfermero) disponible para la atención.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de atención (CA) en los nosocomios como el aumento de la probabilidad en la mejora de la salud del paciente, teniendo de base los conocimientos y prácticas científicas, considerando que la atención de calidad debe ser eficaz, segura y centrada en la persona. También hace mención que, para brindar un mayor beneficio, la atención debe ser oportuna, equitativa, integral y eficiente. Asimismo, menciona que una deficiente atención corresponde al 15% de las defunciones en los países de ingresos bajos y medios. A través de una atención oportuna, el usuario disminuye un gran porcentaje de contraer otras patologías en su estancia hospitalaria, además, se disminuyen los costos para el nosocomio (1).

Por otro lado, la satisfacción no tiene una definición establecida, sin embargo, distintos autores llegan a una definición similar, centrándose en evaluar los resultados de un consumo o servicio. Bajo este concepto se puede obtener dos puntos de vista: “sensación de contento”, como producto de un proceso y valoración del grado de cumplimiento y “sensación de sorpresa”, donde la persona busca placer en el acto de consumo (2). Entonces la satisfacción del paciente resulta de la interacción con el personal sanitario, siendo este un indicador de gran importancia que nos permite conocer la eficacia de la atención brindada durante la hospitalización del paciente, como falencias y las mejoras a implementar (3). Es decir, la satisfacción que manifiesta el paciente es el grado de cumplimiento sobre sus expectativas con respecto a la atención de enfermería con relación a los cuidados continuos, su entorno y el acceso a los

medicamentos. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) indica que enfermería desempeña un papel importante en la atención centrada en la persona, representando el 50% del total del área de la salud; además, continúa siendo parte de la primera línea de acción, abarcando el cuidado autónomo y colaborativo del paciente. Sin embargo, debido a la escasez del personal de enfermería no se logrará la meta global de salud para todos al año 2030 (4).

A nivel mundial, la OMS publicó un estudio que incluye el análisis sobre el RR.HH. en el área de la salud, llegando a la conclusión que existe una escasez significativa que no cubre las necesidades de la población, siendo mayor en el sudeste de Asia y África subsahariana. Los países de África por más de una década vienen presentando problemas con la disponibilidad del RR.HH., como es el caso de Somalia donde cuentan con menos de una enfermera por cada 10 mil pacientes, algo similar sucede en Gabón, donde reportan que cuentan con menos de 3 enfermeras. En cuanto a los países norteamericanos y europeos la situación es diferente, indican que en Canadá se cuenta con un aproximado de 98,4 enfermeras por cada 10 mil pacientes, mientras que en Australia cuentan con 140 profesionales (5).

Debido a la pandemia por la COVID-19, se ha evidenciado el déficit mundial de aproximadamente 5,9 millones de enfermeros, demostrando que el 89% de las carencias era mayor en los países de renta baja y media, a esto se le suma que dentro de diez años se jubilarían al menos 4,7 millones de ellas en todo el mundo, lo que conlleva a tener una suma de 10,6 millones de RR.HH. faltante para el 2030 (6).

La OMS menciona acerca de la seguridad del paciente, esta es definida como la ausencia de daños que se pueden prevenir en los usuarios que se encuentran hospitalizados. Como una de las causas más comunes de daños resalta las infecciones contraídas durante la estancia hospitalaria, que anualmente se incrementan en un 0,06%; seguida de las úlceras de decúbito que afectan profundamente la piel y tejidos, a pesar de que se pueden prevenir, estas afectan a 1 de cada 10 pacientes hospitalizados y, otro evento frecuente, son las caídas del paciente que ocurren de 3 a 5 casos por cada mil días-cama (7). Es evidente que la seguridad del paciente es vital para que tenga una estancia hospitalaria

corta, ya que, si no se brindan los cuidados óptimos durante el proceso de recuperación, estos podrían provocar lesiones que perjudican al usuario, comprometiendo su salud, estos daños podrían evitarse con una atención de calidad y oportuna.

A nivel internacional, el presidente del Sindicato Nacional de Trabajadores de Enfermería mencionó en una entrevista que la situación actual del RR.HH. es deplorable debido a que investigaciones indican que por cada 100 mil pobladores en Haití existe 1,1 enfermeras, en Bolivia 1,6 y en República Dominicana 3. Por otro lado, existen grandes diferencias como en Estados Unidos que cuenta con 97,2, Canadá 74,8, Venezuela 9,5 y Jamaica 16,5 enfermeras por cada 100 mil pobladores (8).

En el año 2018, una revista mexicana destaca la falta del personal de enfermería, mencionando que existe una notoria escasez en el RR.HH. al contar con 3,9 enfermeras por cada mil pobladores, mientras que lo esperado sería contar con seis de ellas y para esto México debe contar con un total de 731 mil 223 enfermeras (9). En España, el Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería realizó estudios donde evidencia que al reducir de ocho a cuatro la cantidad de pacientes atendidos por una enfermera, se podría salvar cinco vidas por cada mil pacientes, más por el contrario, saturar con una cantidad mayor de usuarios incrementaría en un 14% el riesgo de muerte en un mes (10).

A nivel nacional, a través de un folleto informativo, el Colegio de Enfermeros del Perú menciona que durante el año 2010 una enfermera estaba a cargo del cuidado de 499 pacientes, mientras que durante el año 2019 las cifras disminuyeron a 342, siendo insuficiente para alcanzar el promedio estimado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) pues al menos debería ser 8,8 enfermeras por cada mil pacientes (11).

En un artículo de revista peruana, un médico resalta que la CA en los nosocomios del Ministerio de Salud (MINSA) es considerada como baja debido al poco RR.HH. con el que se cuenta, asimismo, los insumos que brinda el estado no son los suficientes para la gran cantidad de pacientes hospitalizados en dichos nosocomios (12).

A nivel regional, la Defensoría del Pueblo ejecutó una supervisión inopinada donde recibieron quejas de los usuarios de un nosocomio de EsSalud debido a la falta de calidad, calidez y un trato apático en la atención que ofrece el personal de salud, calificando la atención como muy mala (13). Mientras que a nivel local la Defensoría del Pueblo emitió un comunicado en abril de 2020 mencionando que los nosocomios de la DIRIS Lima Norte, como el Hospital Sergio Bernales, se encuentran hacinados y colapsando por la alta demanda de pacientes; asimismo, algunos nosocomios de Lima Sur se encuentran en las mismas condiciones (14).

Consideramos que la escasez del RR.HH. es una de las razones por la que la CA brindada en los nosocomios no sea efectiva; pues ante la carencia del personal, las responsabilidades y actividades de cada una de ellas se incrementan dando lugar a la sobrecarga laboral, afectando su estado emocional y físico, desviando la atención en las actividades principales como lo es un cuidado óptimo.

Otros autores realizaron estudios sobre la calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en nosocomios públicos y privados.

Torres et al. (15), en Bolivia durante el año 2018 realizaron una tesis sobre la CA de enfermería en un hospital teniendo la finalidad de determinar el grado de satisfacción en los familiares, para ello se encuestó a 25 familiares. En los resultados, los familiares manifiestan que la atención recibida es de buena a mala, los autores concluyen que humanizar la unidad de cuidados permite que el familiar sea reconocido como prioridad en la atención de enfermería.

Maggi (16) presentó una tesis en Guayaquil durante el año 2018 donde se propuso evaluar el nivel de satisfacción y calidad en el departamento de emergencia pediátrica, se empleó el instrumento SERVQUAL para encuestar a 357 madres. Los resultados demostraron que hay una insatisfacción en la tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, aun así, las madres demostraron sentirse parcialmente satisfechas con la capacidad de respuesta del personal, de esta forma la autora concluye que el servicio no brinda una seguridad plena a los pacientes y la atención es deficiente.

Castellón et al. (17), en Nicaragua durante el año 2019 realizaron una investigación descriptiva teniendo el propósito de evaluar el grado de satisfacción en la CA en consultorio externo de un nosocomio. Se empleó el instrumento SERVQUAL para 227 participantes que resolvieron la encuesta, obteniendo resultados que indican que sobre la satisfacción el 95 % tenían expectativas en la empatía mientras que el 74,24% tenía expectativas en la percepción de la capacidad de respuesta. Los autores concluyeron que el índice de calidad menor a uno fue considerado satisfactorio al servicio recibido.

Delgado et al. (18), en el 2019 realizó un estudio en México con la finalidad de determinar la calidad de atención de enfermería percibida por el paciente al momento del egreso hospitalario. Los autores contaron con una población de 338 pacientes que fueron encuestados posteriormente empleando la escala Likert. De ello resulta que el 93,5% de los participantes considera que la atención de enfermería al ingreso de los pacientes es buena cubriendo sus necesidades y expectativas en el transcurso del turno matutino, mientras que el 6,5% considera una atención mala durante el turno vespertino, concluyendo que la CA es buena.

Pabón et al. (19), en Colombia durante el 2020 presentaron una tesis para determinar el nivel de percepción en la calidad y la satisfacción en un nosocomio, donde comprenden 3185 usuarios. Emplearon un instrumento de encuesta para la evaluación de satisfacción por la eficacia de los servicios, posteriormente obtuvieron los resultados donde indicaron que el 83,1% calificaron al servicio de laboratorio con un nivel de servicio adecuado, seguido de la atención de enfermería con 79,5%, llevando a la conclusión que la percepción de satisfacción en términos generales es buena.

Chumpitaz (20), en Perú durante el año 2019 presentó una tesis para comprobar la correlación que existe entre la CA de enfermería y la satisfacción del paciente. Para medir la CA se evaluó a 51 enfermeras y se encuestó a 206 usuarios para medir la satisfacción, los resultados indicaron que el 15,7% de enfermeras brindan una atención de calidad de nivel alto mientras que el 19,6% es de nivel bajo; en cuanto a la satisfacción, el 29,1% obtuvieron un nivel alto y el 23,3%

tuvieron un bajo nivel de satisfacción. Concluye que existe una correlación positiva entre las variables, resultando estadísticamente significativa.

Flores (21), en Perú, en el año 2019 se trazó el propósito de determinar la relación que existe entre la CA y la satisfacción del usuario en consultas externas de un nosocomio donde participaron un total de 490 usuarios que resolvieron el cuestionario SERVQUAL modificado, posteriormente los resultados demuestran que la correlación entre la CA y la satisfacción del usuario es significativa, concluyendo que existe una relación directa entre las variables.

García et al. (22), en Perú, en el año 2019 realizaron una investigación descriptiva con el propósito de identificar la CA de enfermería en el servicio de hospitalización. La población estuvo conformada por 143 usuarios que resolvieron el cuestionario CUCACE, los resultados señalaron que el 25,2% presentaron un nivel satisfecho y el 8,4% un nivel insatisfecho sobre la CA, mientras que en cuanto a la experiencia con los cuidados predominó el nivel satisfecho con 65% y en la dimensión satisfacción con los cuidados resaltó el nivel medianamente satisfecho con 48,3%.

Quispe (23), en Perú durante el año 2020 publicó una tesis con la finalidad de conocer de cerca la CA de enfermería en pacientes internados del Hospital Sergio E. Bernales. La muestra consta de 52 participantes a quienes se les encuestó con el instrumento CUCACE, posteriormente, los resultados obtenidos con respecto a la CA del cuidado de enfermería indican que predominó el nivel de atención bueno con 34%, dentro de la dimensión de experiencias predomina el nivel muy bueno con 34%; mientras que en la dimensión satisfacción, el nivel completamente bueno con 36%. La autora llegó a la conclusión que, en la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes, predomina el nivel bueno.

Becerra et al. (24), en Perú en el año 2020 investigaron sobre la CA de enfermería en usuarios hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, contaron con una población de 349 pacientes quienes fueron encuestados con el instrumento CUCACE, los resultados demostraron que la calidad mayor y menor obtuvieron el 33,2% cada una, llevando a la conclusión que la CA brindada es intermedia.

Abanto et al. (25), realizaron una tesis en Perú durante el año 2022, teniendo el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un hospital EsSalud. Participaron 30 pacientes asegurados a quienes se le aplicó una encuesta de tipo Likert donde los resultados demostraron que el 40% de los participantes considera alta la calidad de servicio; mientras que el 36,7% de ellos, tienen una satisfacción alta con respecto a la atención recibida en el hospital de EsSalud.

Jean Watson, en su teoría "*Transpersonal del Cuidado Humano*", menciona que la enfermera crea cambios que promueven la salud, asimismo, previenen las enfermedades, reintegran la salud en el paciente teniendo en cuenta los diez factores del cuidado y proceso caritas donde destacamos el octavo cuidado: "*Crear un entorno de curación a todos los niveles (delicado entorno físico y no físico de energía y conciencia), allí donde lo saludable, la belleza, la comodidad, la dignidad y la paz se potencien*". A ello, se le suman los factores del cuidado, la relación interpersonal y el momento del cuidado en sí para crear una CA eficaz (26).

La CA de enfermería es el conjunto de acciones que cubren las necesidades durante el proceso de recuperación de la salud en el usuario, cuyas acciones son de manera individualizadas evaluando la situación de salud (27).

La satisfacción del usuario es la conformidad que manifiesta el paciente sobre los cuidados que ofrece el personal de enfermería, siendo necesario establecer la relación enfermera-paciente, considerando como prioridad los cuidados asistenciales al usuario (28).

Existen diversos instrumentos que ayudan a determinar la calidad y satisfacción del paciente en el cuidado de enfermería, entre ellos tenemos el CUCACE (cuestionario de medición de calidad del cuidado de enfermería), SERVQUAL (medición de la calidad del servicio), entre otros.

Originalmente, el instrumento CUCACE fue creado por Thomas y colaboradores (29) en el año 1996 bajo el nombre The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS), en Centre for Health Services Research de la Universidad de Newcastle, Escocia. Posteriormente, fue traducido al español y gallego por

Alonso y colaboradores (30), durante el año 2005 en Complejo Hospitalario de Ourense, España. Es así que, este instrumento es una herramienta que sirve para evaluar la calidad en la atención de enfermería, permitiendo reconocer si el cuidado brindado es óptimo para los usuarios. Cuenta con las siguientes dimensiones: experiencias y satisfacción con los cuidados de enfermería, la primera se conforma por 26 ítems, donde 14 son positivos y 12 son negativos; la segunda, por 19 ítems positivos, ambas de tipo Escala Likert donde 1 es “Completamente en desacuerdo” y 7 es “Completamente de acuerdo” para la primera dimensión, mientras que para la segunda 1 es “Nada satisfecho” y 5 es “Completamente satisfecho” (24).

La relación entre la enfermera y el paciente da pie a la expresión de las emociones y las necesidades que requiere el usuario durante la estancia hospitalaria, se promueve una relación basándose en la confianza y el respeto mutuo permitiendo a la enferma brindar una atención de calidad adecuada, óptima y oportuna frente a las necesidades de salud; además, el usuario es capaz de reconocer el apoyo frente a las dificultades y la importancia de colaborar en su cuidado.

Durante las prácticas hospitalarias realizadas en el servicio de medicina de un nosocomio de Lima Norte se ha logrado evidenciar la alta demanda de atención que requieren los pacientes, pues al haber cerca de 100 pacientes al mes aproximadamente y tres enfermeras por turno a cargo de su cuidado, no se logra brindar un trato humanizado y holístico, repercutiendo en la salud de cada uno de ellos.

Por lo expuesto, el objetivo es determinar la calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023.

La justificación del presente estudio se da bajo el valor teórico, donde aportaríamos información local y nacional que serviría como reforzamiento en la idea sobre la CA y el cuidado de enfermería ya que son de importancia en la recuperación del paciente. Mientras que, en el valor práctico, nuestra investigación permitirá mejorar la atención y el cuidado brindado por la enfermera

en el servicio de medicina del HNSEB, creando mejores esperanzas de recuperación en el usuario y su familia, disminuyendo las insatisfacciones referidas por ellos. Asimismo, dentro del valor social, beneficiaremos al paciente durante su recuperación de la salud, reduciendo los días de la estancia hospitalaria y aumentando la satisfacción en la enfermera, permitiéndole así la confianza en sus actividades. Finalmente, en el valor metodológico, nuestro estudio será realizado bajo el método científico para la objetividad de los datos y el aporte de información a la teoría.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO

Sampieri define el enfoque cuantitativo como un conjunto de procesos secuenciales y demostrativos al iniciar con una idea con la que se trazan objetivos y preguntas de investigación, luego de ello se obtiene información de fuentes bibliográficas para la elaboración del marco teórico; asimismo, se determinan variables, se ejecutan planes para medirlas empleando instrumentos de recolección de datos, finalmente se realizan análisis estadísticos de los resultados y se adquieren conclusiones (31). Mientras que el diseño descriptivo consiste en contar las características más peculiares de un fenómeno o situación específica con la finalidad de conocer las situaciones o actitudes de lo investigado (32). Asimismo, el corte transversal, permite identificar la condición o peculiaridad de la población (33).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

En la presente investigación se contó con una población constituida por 92 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del HNSEB, el tipo de muestra fue no probabilístico por conveniencia pues, queríamos trabajar con la el total de la población, sin embargo, al aplicar los criterios de inclusión y exclusión, obtuvimos una muestra de 80 pacientes que participaron dentro de la investigación, aplicando el muestreo por arrastre.

Criterios de inclusión

- Pacientes de ambos sexos que se encuentren hospitalizados en el servicio de medicina del HNSEB.
- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes con una estancia hospitalaria mayor a 2 días.
- Pacientes que hayan firmado el consentimiento informado.
- Pacientes que deseen participar de manera voluntaria.

Criterios de exclusión

- No se aceptará la información de pacientes que se encuentren hospitalizados en otros servicios del HNSEB.
- Pacientes que no puedan comunicarse verbalmente o se encuentren desorientados.
- Será excluida la información de los usuarios que no cumplen con el 100% de los requisitos de inclusión antes mencionados.

2.3 VARIABLES DE ESTUDIO

Nuestra investigación cuenta con dos variables de estudios: la calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado, ambas son variables cualitativas y su escala de medición es ordinal.

Variable de calidad de atención

Definición conceptual: Conjunto de cualidades que se basan en brindar un servicio o atención que vayan acorde a las necesidades del paciente (34). La CA que brinda el personal de salud en su servicio no solo implica funciones diarias con los pacientes, sino que requiere de recursos sabios para la toma correcta de decisiones al momento de realizarlas, ello según la necesidad de cada usuario, ya que se sabe que el cuidado debe ser integral y óptimo.

Definición operacional: Es la atención brindada por el personal de enfermería que cumple con el protocolo de bioseguridad, establece la relación enfermera-paciente y realiza los procedimientos de manera adecuada y segura, lo cual será evaluado mediante el instrumento CUCACE en la dimensión experiencia de los cuidados de enfermería.

Variable de satisfacción del paciente

Definición conceptual: Es el nivel de lo que espera el paciente con respecto a la atención recibida, en ello incluye la organización, la interacción con el personal de salud y los resultados de la atención (35). La satisfacción del paciente es el indicador más empleado. Además, expresa un juicio de valor subjetivo de la atención.

Definición operacional: Es la información manifestada por el paciente luego de la atención recibida por la enfermera, señalando su conformidad con el trato y los resultados de las intervenciones, ello será medido por los pacientes mediante el instrumento CUCACE en la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica para la recopilación de datos a emplear en el presente estudio fue la encuesta a los pacientes y la observación al personal de enfermería del servicio de medicina en el HNSEB. La encuesta es una técnica para la recolección de información que se ejecutará en una población determinada, siguiendo un orden sistematizado (36).

2.4.1 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que empleamos para la recopilación de datos fue el CUCACE, dicho cuestionario consta de dos dimensiones: experiencias y satisfacción con los cuidados de enfermería. La primera siendo conformada por 26 ítems y la segunda dimensión, por 19 ítems, ambas de tipo Escala Likert. Dentro de la primera dimensión se otorga el valor final como calidad de atención menor de 0 - 46 puntos, calidad de atención intermedia de 47 - 56 puntos y calidad de atención mayor 57-100 puntos; mientras que, en la segunda dimensión, se otorga un puntaje de 0 - 100, considerando de menor calidad de atención al puntaje cerca de 0 y de mayor calidad de atención, al puntaje cerca al 100.

El instrumento CUCACE fue validado de dos maneras; primero por el juicio de expertos y segundo, mediante una prueba piloto. Dentro del juicio de expertos, el instrumento fue validado por 5 especialistas cuyo promedio obtenido fue de 88,2%, considerando el instrumento como bueno. Mientras que, con la prueba piloto se aplicó la medida de adecuación muestral de Kaiser Meyer Olkin, reportando un valor de 0,906($KMO > 0,5$) y el test de esfericidad de Barlett dio un resultado significativo ($p < 0,000$), indicando así la validez del instrumento. En cuanto a la confiabilidad, según alfa de Cronbach fue de 0,978 ($\alpha > 0,8$), indicando así la confiabilidad del instrumento (24).

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

La recopilación de información se realizó en el servicio de medicina del HNSEB, para ello se redactó una carta a dicho nosocomio para solicitar el permiso de ejecutar la investigación y recolección de datos. La carta fue dirigida al Departamento de Enfermería y al servicio de Medicina del HNSEB; posteriormente, se solicitó la información con respecto a la cantidad de pacientes hospitalizados de ambos sexos y que tengan una estancia hospitalaria mayor a 2 días.

2.5.2 Aplicación del instrumento de recolección de datos

Se recolectó la información entre los meses de octubre y noviembre del año 2023, dicha actividad se realizará en un máximo de 20 días hábiles.

Una vez obtenido el permiso para llevar a cabo la investigación, se informó al personal de enfermería del servicio de medicina sobre el estudio a realizar y la evaluación que realizamos días previos a la ejecución. En el día de la ejecución, se observó al personal de enfermería realizando la atención a los pacientes del servicio de medicina; luego, se encuestó al paciente que recibió la atención de la enfermera, el llenado de la encuesta fue entre 10 a 15 minutos y finalmente, se hizo la verificación de la calidad de las respuestas.

2.6 ANÁLISIS DE DATOS

Después de obtener las encuestas realizadas correctamente se procedió al vaciado por medio de una matriz en Microsoft Excel 2019, para luego realizar el mismo procedimiento en el programa de IBM SPSS Statistics v.25, así se pudo adquirir las representaciones gráficas de los resultados y sus respectivas interpretaciones realizadas por las investigadoras. El valor final del estudio de investigación es la obtención ítems que evaluó la satisfacción y calidad de atención del paciente como alto, medio y bajo, según los resultados logrados.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Durante el desarrollo de la investigación, se tomó en cuenta la protección de la integridad de los pacientes y del personal de enfermería que decida participar en la ejecución de la investigación, para ello se consideró los siguientes principios bioéticos:

Principio de autonomía

Capacidad de la persona para tomar decisiones; además, es ofrecer la información necesaria para que tenga argumentos al tomar una decisión (37). También, aseguramos que el usuario comprenda el objetivo del procedimiento y no solamente complete un papel firmado.

Principio de beneficencia

El investigador debe ofrecer las mejores condiciones de vida a la persona, familias o comunidades (38). De esta forma, dimos la información necesaria y verídica al usuario y al personal de enfermería durante la ejecución.

Principio de no maleficencia

Los investigadores deben usar sus conocimientos de manera que no perjudique al participante, *“ante todo, no hacer daño”*. También, es reconocer un balance entre el beneficio y el riesgo en cada situación (39). Para ello, explicamos al usuario y al personal de enfermería que no tendrían algún tipo de riesgo durante su participación.

Principio de justicia

Todas las personas merecen la misma consideración y respeto que todas, los investigadores deben ser un mediador que administre los recursos de manera efectiva y eficiente (40). Es así que otorgamos el mismo respeto a cada participante durante la ejecución de la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los pacientes hospitalizados en un nosocomio del MINSA, Comas - 2023 (n=80)

INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES	TOTAL	
	n	%
SEXO		
Femenino	49	61,3
Masculino	31	38,8
EDAD		
18 - 29 años	11	13,8
30 - 45 años	26	32,5
46 - 64 años	43	53,8
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Sin instrucción	6	7,5
Primaria	19	23,8
Secundaria	27	33,8
Superior	28	35,0
ESTADO CIVIL		
Soltero	34	42,5
Casado	32	40,0
Divorciado	12	15,0
Viudo	2	2,5
OCUPACIÓN		
Estable	21	26,3
Sin ocupación	51	63,7
Estudiante	5	6,3
Jubilado	3	3,8
DÍAS HOSPITALIZADO		
2 días	10	12,5
3 días	7	8,8
4 días	2	2,5
5 días a más	61	76,3
TOTAL	80	100,0

En la tabla 1, observamos los datos sociodemográficos del 100% (n=80) de los pacientes hospitalizados, el 61,3% (n=49) son de sexo femenino, mientras que el 38,8% (n=31) son del sexo masculino.

En cuanto a la edad, predomina el grupo de 46 a 64 años con el 53,8% (n=43) de los pacientes, seguido del 32,5% (n=26) perteneciendo al grupo de 30 a 45 años y por último, el 13,8% (n=11) correspondiente al grupo etario de 18 a 29 años.

Sobre la educación de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina, el 35% (n=28) cuenta con un nivel superior siendo el grupo predominante, seguido del 33,8% (n=27) con secundaria, luego el 23,8% (n=19) con un nivel de estudio de primaria.

También obtuvimos datos sobre el estado civil de los pacientes, resultado que la mayoría de ellos, 42,5% (n=34) son solteros, seguido del 40% (n=32) son casados y el 15% (n=12) son divorciados.

Observamos los datos en cuanto a la ocupación de los pacientes, siendo que el 63,7% (n=51) de ellos se encuentra sin una ocupación actualmente, seguido del 26,3% (n=21) se encuentra en una situación estable con respecto a su ocupación, el 6,3% (n=5) son estudiantes.

En los días hospitalizados, encontramos que la mayoría de los pacientes permanecieron más de 5 días en el servicio de medicina, siendo el 76,3% (n=61) de ellos y el 12,5% (n=10) tenía dos días de hospitalización, mientras el 8,8% (n=7) tenía 3 días hospitalizado.

Tabla 2. Experiencia con los cuidados de Enfermería en la atención del paciente hospitalizado, en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023 (n=80)

Experiencia con los cuidados de Enfermería		
	Frecuencia	Porcentaje
CALIDAD DE ATENCIÓN MENOR	12	15,0
CALIDAD DE ATENCIÓN INTERMEDIA	20	25,0
CALIDAD DE ATENCIÓN MAYOR	48	60,0
Total	80	100,0

En la tabla 2, podemos observar que el 60% (n=48) de la muestra de estudio refiere recibir un trato positivo respecto a la calidad de atención durante su estancia hospitalaria, seguido por una posición neutral respecto a la calidad con un 25% (n=20) y a su vez la percepción negativa está representada por un 15% (n=12) respectivamente.

Tabla 3. Satisfacción con los cuidados de enfermería en la atención del paciente hospitalizado, en un nosocomio del MINSA, Comas - 2023

Satisfacción con los cuidados de enfermería		
	Frecuencia	Porcentaje
CALIDAD DE ATENCIÓN MENOR	4	5,0
CALIDAD DE ATENCIÓN INTERMEDIA	15	18,8
CALIDAD DE ATENCIÓN MAYOR	61	76,3
Total	80	100,0

En la tabla 3, podemos observar que el 76,3% (n=61) de la muestra de estudio refiere tener un nivel positivo de satisfacción respecto a la atención del personal de enfermería, seguido por un 18.8% (n=15) con un nivel regular de satisfacción y solo un 5%(n=4) refiere tener una satisfacción negativa.

Tabla 4. Valoración de la atención de enfermería recibida por los pacientes hospitalizado en un nosocomio de MINSA, Comas - 2023 (n=80)

Cómo valora usted. ¿La atención recibida de las enfermeras en esta unidad?

	Frecuencia	Porcentaje
POCA	5	6,3
REGULAR	9	11,3
BUENA	14	17,5
MUY BUENA	25	31,3
EXCELENTE	27	33,8
Total	80	100,0

En la tabla 4, observamos los resultados con respecto a la pregunta que se les hizo a cada uno de los pacientes hospitalizados, siendo que el 33,8% (n=27) calificaron la atención recibida como excelente, seguido del 31,3% (n=25) calificando la atención como muy buena, mientras que el 17,5% (n=14).

Tabla 5. Valoración de la estancia hospitalaria recibida por los pacientes hospitalizados en un nosocomio de MINSA, Comas - 2023 (n=80)

En su conjunto, ¿cómo valoraría su estancia en esta unidad?		
	Frecuencia	Porcentaje
POCA	4	5,0
REGULAR	9	11,3
BUENA	29	36,3
MUY BUENA	21	26,3
EXCELENTE	17	21,3
Total	80	100,0

En la tabla 5, observamos la calificación que los pacientes dieron sobre la estancia hospitalaria, siendo que el 36,3% (n=29) calificó como buena, seguido del 26,3% (n=21) calificó como muy buena y el 21,3% (n=17) como excelente.

Tabla 6. La atención de enfermería podría ser mejorada (n=80)

¿La atención de las enfermeras podría ser mejorada en algún aspecto?		
	Frecuencia	Porcentaje
SÍ	66	82,5
NO	14	17,5
Total	80	100,0

En la tabla 6, observamos los resultados de la opinión brindada por los pacientes con respecto a la mejora en la atención de enfermería, siendo que el 82,5% (n=66) respondió que sí necesitan una mejora, mientras que el 17,5% (n=14) opina lo contrario.

IV. DISCUSIÓN

4.1 DISCUSIÓN

En el presente estudio se abarca el tema de la calidad y satisfacción en la atención de enfermería en los pacientes que se encuentran hospitalizados dentro del servicio de medicina, con la finalidad de reconocer el trabajo que brinda el personal de enfermería y reforzar la CA que recibe el paciente.

La CA que brinda enfermería, según Quispe (23) dentro de su tesis, nos indica que el nivel es bueno con un 34%, seguido por un 23% con el indicador completamente buena y el indicador regular con el 23%; mientras que en nuestro estudio obtuvimos que un 60% de los participantes señala como positivo, siendo este el equivalente de los indicadores del estudio previamente citado, concordando así que el hospital Sergio Bernales se caracteriza por tener un nivel de calidad en atención positiva, dado que el personal de enfermería entrega lo mejor de sí, a través de un cuidado oportuno y de calidad al paciente que se encuentra hospitalizado.

Por otro lado, García y colaboradores (22), exponen en sus resultados que la atención de enfermería es medianamente satisfecho con el 60,1%, seguido del nivel satisfecho con un 25,2% y el 8,4% insatisfecho; a diferencia de nuestro estudio, el 60% de los participantes califica como positiva la atención en el nosocomio, esto puede deberse a que el estudio antecedente se haya realizado antes de la pandemia, ya que durante y posterior a ello, el hospital ha recibido un mayor presupuesto para la mejora de la infraestructura, mantenimiento del equipamiento médico y la convocatoria de nuevo personal, mejorando la atención de esta forma.

Refiriéndonos a la satisfacción del paciente hospitalizado dentro del servicio de medicina, Chumpitaz (20) en su estudio nos menciona que el 47,6% de los pacientes demuestra tener una satisfacción media, el 29,1% demuestra tener un nivel de satisfacción alto y el 23,3%, satisfacción baja; mientras que en nuestro estudio la satisfacción es positiva con un 76,3%, siendo mayor en comparación con el primer resultado mencionado, esto puede deberse a que la población del estudio del autor antes mencionado, pertenezcan a un hospital privado donde

las personas suelen ser más exigentes con la atención en comparación con un hospital público como el de nuestra población.

En cuanto a la primera pregunta “¿Cómo valora usted la atención recibida de las enfermeras en esta unidad?”, Becerra (24) dentro de su investigación menciona que el 56,4% de los pacientes considera regular la atención de enfermería recibida durante su estancia hospitalaria, siendo diferente a nuestro estudio ya que el 33,8% de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina considera la atención como excelente, de esta forma, se evidenciaría que la atención de enfermería ha mejorado dentro del nosocomio de Lima Norte.

Con respecto a la segunda pregunta “En su conjunto, ¿cómo valoraría su estancia en esta unidad?”, Becerra (24) expone en su investigación que el 55,6% de los pacientes indican que la estancia hospitalaria es regular, en nuestra investigación el 36,3% de los usuarios expresan que la estancia es buena, sin embargo, haciendo un análisis más amplio, podemos sumar los porcentajes de la categoría “muy buena” y “excelente” siendo un 47,6% adicional al resultado ya obtenido, concluyendo que concordamos respecto a los resultados de Becerra sobre la valoración de la estancia hospitalaria.

Asimismo, acerca de la tercera pregunta “¿La atención de las enfermeras podría ser mejorada en algún aspecto?”, Becerra (24), también menciona que el 63,3% de los pacientes consideran que la atención que brinda el personal de enfermería no podría ser mejorada, esto difiere de nuestro estudio pues, la mayoría considera que sí debe mejorar la atención, de esta forma podemos ver que la población prefiere ver mejoras para una adecuada atención de parte del profesional de enfermería.

4.2 CONCLUSIONES

- En cuanto a la calidad de atención, predominó la CA positiva seguido de la calidad de atención neutral y negativa, concordando así que el Hospital Sergio Bernales se caracteriza por tener un nivel de CA positiva, dado que el personal de enfermería entrega lo mejor de sí a través de un cuidado oportuno y de calidad al paciente que se encuentra hospitalizado.
- En relación con la satisfacción con los cuidados de enfermería, predominó la satisfacción positiva seguido de la satisfacción regular y negativa, determinando que el paciente se siente satisfecho con la atención que recibe del personal de enfermería dentro del servicio de medicina.
- Sobre la atención que recibe el paciente por parte de las enfermeras en la unidad, predomina el indicador de excelente seguido de muy buena, buena, regular y poca, reafirmando que la atención que brinda el personal de enfermería es de calidad, asimismo, logra que el paciente se sienta satisfecho con lo recibido.
- Refiriéndonos a la estancia hospitalaria, fue calificada como buena seguida de muy buena, excelente, regular y poca, concluyendo que la estancia en el servicio de medicina es positiva.
- Con respecto a la solicitud de mejoras sobre la atención de enfermería, la mayoría de los participantes determina que sí necesitan mejorar la atención.

4.3. RECOMENDACIONES

- Mantener la CA que actualmente brinda el personal de enfermería, siendo una atención oportuna, humana, holística y eficaz.
- Generar un vínculo de empatía, entablar la escucha activa, buena comunicación con el paciente. Asimismo, cubrir sus necesidades con el cuidado integral.
- Mantener la relación enfermera-paciente durante la atención de calidad brindada a través del buen trato.
- Recomendar a las autoridades competentes a que se involucren en mejorar los sistemas de salud, otorgándoles de recursos humanos, recursos logísticos e infraestructura para que se brinde una atención integral en salud y de calidad a los pacientes.
- Capacitar constantemente a los profesionales de enfermería para brindar una atención de calidad, oportuna y eficaz, a su vez, recomendar a la jefa de enfermeras del servicio de medicina que ejecute evaluaciones anualmente sobre la calidad de atención de enfermería.
- Se recomienda a los estudiantes y enfermeros de investigar acerca de la relación que existe entre ambas variables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Calidad de la atención [Internet]. [citado el 21 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Rodríguez S, Rodríguez A, Tejera M, Dávila D. Satisfacción del consumidor: modelos explicativos [Internet]. Gran Canaria; 2005 may [citado el 13 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.asepelt.org/ficheros/File/Anales/2005%20-%20Badajoz/comunicaciones/satisfacci%F3n%20del%20consumidor....pdf>
3. Massip Pérez C, Ortiz Reyes RM, Llantá Abreu M del C, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cub Salud Publica [Internet]. 2008 [citado el 21 de diciembre de 2022];34(4):1–10. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/>
4. OPS. Enfermería [Internet]. [citado el 21 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
5. Organización Colegial de Enfermería. Escasez Mundial de Profesionales de Enfermería [Internet]. [citado el 21 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.oceinfo.org.co/organizacion-colegial-de-enfermeria/boletin-oce/204-escasez-mundial-de-profesionales-de-enfermeria>
6. Consejo Internacional de Enfermera. Escasez mundial de enfermería y retención de enfermeras. marzo de 2021 [citado el 21 de diciembre de 2022]; Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf
7. OMS. Seguridad del paciente [Internet]. 2023 [citado el 28 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>

8. ElCaribe. RD es el tercer país de Latinoamérica con menos enfermeras [Internet]. 2013 [citado el 21 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.elcaribe.com.do/sin-categoria/tercer-pais-latinoamerica-con-menos-enfermeras/>
9. Vanguardia. Escasez de plazas: faltan 255 mil enfermeras en México [Internet]. 2018 [citado el 21 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://vanguardia.com.mx/noticias/nacional/escasez-de-plazas-faltan-255-mil-enfermeras-en-mexico-BMVG3405747>
10. Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería de España. La escasez de enfermeras, uno de los mayores obstáculos para la eficacia de los sistemas de salud [Internet]. [citado el 26 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://www.consejogeneralenfermeria.org/actualidad-y-prensa/sala-de-prensa/noticias/item/29526-la-escasez-de-enfermeras-uno-de-los-mayores-obstaculos-para-la-eficacia-de-los-sistemas-de-salud>
11. Zegarra M, Arias Y, Nuñez C, Mannarell M, Figueroa E, Rodriguez P. Diagnóstico de la enfermería en el Perú: una perspectiva histórica y de equidad de género [Internet]. Lima; 2021 oct [citado el 26 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://www.cep.org.pe/wp-content/uploads/2021/11/Diagnostico_enfermeria.pdf
12. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. el 26 de agosto de 2019 [citado el 26 de diciembre de 2022];36(2):304–11. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>.
13. RPP. Tumbes: Defensoría del Pueblo comprueba pésima atención de hospitales [Internet]. 22 de agosto de 2015 [citado el 26 de diciembre de 2022]; Disponible en: <https://rpp.pe/peru/actualidad/tumbes-defensoria-del-pueblo-comprueba-pesima-atencion-de-hospitales-noticia-829195>
14. Defensoría del Pueblo Perú. Defensoría del Pueblo: imposibilidad de atención en los servicios de salud de Lima es inminente [Internet]. 2020 [citado el 26 de diciembre de 2022]. Disponible en:

<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-imposibilidad-de-atencion-en-los-servicios-de-salud-de-lima-es-inminente/>

15. Torrez E. Satisfacción de los familiares sobre la calidad de atención de enfermería en la unidad de terapia intensiva adulto del Hospital Militar Central, La Paz-Bolivia 2018 [Internet]. [La Paz]: Universidad Mayor de San Andrés; 2019 [citado el 27 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21150/TM-1429.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro [Internet]. [Guayaquil]: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
17. Castellón R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, Junio 2019 [Internet]. [Managua]: Centro de Investigación y Estudios de la Salud; 2019 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
18. Delgado J, Bueno C, Brito H. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores [Internet]. 10 de noviembre de 2019 [citado el 13 de noviembre de 2023];2(74):1–27. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928/988>
19. Pabón M, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital Local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019 [Internet]. [Barranquilla]: Universidad de la Costa; 2020 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%>

C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima - Perú 2018 [Internet]. [Callao]: Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf
21. Flores R. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del hospital Vitarte, 2019 [Internet]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2020 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4645/T061_09079223_M.pdf
22. García J, Izquierdo A. Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019 [Internet]. [Los Olivos]: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/529/Garcia_JC_Izquierdo_A_articulo_bachiller_enfermeria_2020.pdf
23. Quispe J. Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019 [Tesis de Grado]. [Los Olivos]: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020.
24. Becerra N, Meldarejo B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales [Internet]. [Los Olivos]: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2021 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf
25. Abanto Campos SN, Hurtado Ramos Y, Soto Saavedra EV. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes en un hospital de EsSalud, Lima-2022 [Internet] [Tesis de Grado]. [Lima]: Universidad Peruana de las Américas;

- 2022 [citado el 13 de noviembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2875/1.Tesis%20-%20Calidad%20de%20Servicio%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20de%20Pacientes-2022.pdf?sequence=1>
26. Library. La Teoría Transpersonal del Cuidado Humano de Jean Watson [Internet]. [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://1library.co/article/teor%C3%ADa-transpersonal-cuidado-humano-jean-watson.z1exdm8y>
27. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima - Perú 2018 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un Hospital Nacional [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019 [citado el 27 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S, Boys RJ. Newcastle satisfaction with nursing scales: An instrument for quality assessments of nursing care. Qual Saf Health Care [Internet]. 1996 [citado el 17 de febrero de 2024];5(2):67–72. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/13138689_Newcastle_satisfaction_with_nursing_scales_An_instrument_for_quality_assessments_of_nursing_care
30. Alonso R, Blanco-Ramos MÁ, Gayoso P. Validación de un cuestionario de calidad de cuidados de enfermería. Revista de Calidad Asistencial [Internet]. 1 de julio de 2005 [citado el 17 de febrero de 2024];20(5):246–50. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad->

asistencial-256-articulo-validacion-un-cuestionario-calidad-cuidados-13078049

31. Hernández R, Fernández C, Baptista M, Méndez S, Mendoza C. Metodología de la Investigación. 6°. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education; 2014.
32. Dzul M. Diseño no-experimental [Internet]. Hidalgo; 2013 dic [citado el 13 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
33. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Revista Médica Sanitas [Internet]. 30 de septiembre de 2018 [citado el 13 de noviembre de 2023];21(3):141–6. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenos_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
34. Molina M, Quesada L, Ulate D, Vargas S. La calidad en la atención médica. Medicina Legal de Costa Rica [Internet]. marzo de 2004 [citado el 28 de diciembre de 2022];21(1). Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007
35. Arcentales G, Cano I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería Satisfaction of surgical patients with nursing care. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica [Internet]. 2021 [citado el 28 de diciembre de 2022];40(3). Disponible en: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
36. Alex. La encuesta como técnica de investigación [Internet]. 2021 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://pedagogiadeloprimido.com/la-encuesta-como-tecnica-de-investigacion/>

37. Aldana de Becerra GM, Tovar Riveros BE, Vargas Y, Joya Ramírez NE. Formación bioética en enfermería desde la perspectiva de los docentes. Rev Latinoam Bioet [Internet]. el 23 de abril de 2020 [citado el 28 de diciembre de 2022];20(2):121–42. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022020000200121&lng=en&nrm=iso&tlng=es
38. Amaya L, Berrío-Acosta G, Herrera W. Principio de Beneficencia [Internet]. 2021 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/18-principio-de-beneficencia>
39. Amaya L, Berrío-Acosta G, Herrera W. Principio de No Maleficencia [Internet]. 2018 [citado el 28 de diciembre de 2022]. Disponible en: <http://eticapsicologica.org/index.php/info-investigacion/item/19-principio-de-no-maleficencia?showall=1>
40. Mendoza A. La relación médico paciente: consideraciones bioéticas. Revista Peruana de Ginecología y Obstetricia [Internet]. diciembre de 2017 [citado el 28 de diciembre de 2022];63(4):555–64. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2304-51322017000400007&lng=es

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia interna

Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es la calidad de atención y la satisfacción del paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023.</p>	<p>V1: Calidad de atención</p>	<p>D-Experiencia con los cuidados de enfermería (26 ítems)</p>	<p>Tipo: cuantitativo Diseño: descriptivo Población: 92 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la experiencia en los cuidados de enfermería? • ¿Cuál es la satisfacción en los cuidados de enfermería? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la experiencia en los cuidados de enfermería de los pacientes hospitalizados en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023. • Determinar la satisfacción en los cuidados de enfermería de los pacientes hospitalizados en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023. 	<p>V2: satisfacción del paciente</p>	<p>D-Satisfacción con los cuidados de enfermería (19 ítems)</p>	<p>Muestra: 80 pacientes Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario CUCACE</p>

Anexo B. Operacionalización de las variables

VARIABLES: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE								
VARIABLE	Tipo de variable	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
CALIDAD DE ATENCIÓN	Tipo de variable: cualitativo Escala de medición: ordinal	Conjunto de cualidades que se basan en brindar un servicio o atención que vayan acorde a las necesidades del paciente	Es la atención que brinda el personal de enfermería cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, estableciendo la relación entre la enfermera y el paciente, realizando los procedimientos de manera adecuada y segura, lo cual será evaluado mediante el cuestionario CUCACE, en la dimensión D-Experiencia con los cuidados de enfermería.	D-Experiencia con los cuidados de enfermería	Valoración de los enunciados: 1-26.	14 ítems positivos: 1, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 25, 26. 12 ítems negativos: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 14, 15, 20, 24.	Calidad de atención menor Calidad de atención intermedia Calidad de atención mayor	0-46 puntos 47-56 punto 57-100 puntos
				D-Satisfacción con los cuidados de enfermería	Valoración de los enunciados: 1-19.	19 ítems		De 0-100 puntos Cerca de 0 menor calidad de atención Cerca de 100 más calidad de atención

Anexo C. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Presentación:

Somos estudiantes de enfermería de la Universidad de Ciencias y Humanidades, realizamos un trabajo de investigación con la finalidad de obtener información acerca de la calidad de atención de enfermería. La ficha de datos es anónima. Agradezco anticipadamente su colaboración.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de ítems, lea detenidamente y marque con una "X" o un "círculo" en el casillero correspondiente de acuerdo a su respuesta.

Datos personales

1.- **Sexo:** () femenino () masculino

2.- **Edad en años:**

3.- **Grado de instrucción:**

() Sin instrucción () Inicial () Primaria completa () Primaria incompleta
() Secundaria completa () Secundaria incompleta () Superior completo () Superior incompleto

4.- **Estado civil:**

() Soltera/o () Conviviente () Casada/o () Separada/o () Divorciada/o () Viuda/o

5.- **Ocupación:**

() Estable () Eventual () Sin ocupación () Jubilado () Estudiante () No aplica

6.- **Marque según el tipo de familia que corresponda:**

- Nuclear ()
- Monoparental ()
- Extendida ()
- Ampliada ()
- Reconstituida ()
- Equivalente familiar ()
- Persona sola ()

7.- **Días de hospitalización:**

() Dos días () Tres días () Cuatro días () Cinco a más días

8.- **Nombre del servicio de la sala:**

9.- **Cómo valora Ud. ¿la atención recibida de las enfermeras en esta unidad?**

Muy mala	Mala	Poca	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

10.- **¿En su conjunto, ¿cómo valoraría su estancia en esta unidad?**

Muy mala	Mala	Poca	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1	2	3	4	5	6	7

11.- La atención de las enfermeras podría ser mejorada en algún aspecto?

Sí	No
1	2

Experiencias con los cuidados de enfermería

1.- Era fácil relacionarse con las enfermeras.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerd o	Un poco en desacuerd o	Ni de acuerdo, ni en desacuerd o	Un poco de acuerd o	Muy de acuerd o	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

2.- Las enfermeras favorecían a unos enfermeros sobre otros.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerd o	Un poco en desacuerd o	Ni de acuerdo, ni en desacuerd o	Un poco de acuerd o	Muy de acuerd o	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

3.- Las enfermeras no me informaban suficientemente sobre mi tratamiento.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerd o	Un poco en desacuerd o	Ni de acuerdo, ni en desacuerd o	Un poco de acuerd o	Muy de acuerd o	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

4.-Las enfermeras se despreocupaban fácilmente.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerd o	Un poco en desacuerd o	Ni de acuerdo, ni en desacuerd o	Un poco de acuerd o	Muy de acuerd o	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

5.- Las enfermeras tardaban mucho tiempo en llegar cuando se les llamaba.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerd o	Un poco en desacuerd o	Ni de acuerdo, ni en desacuerd o	Un poco de acuerd o	Muy de acuerd o	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

6.- Las enfermeras me daban información solo cuando yo lo necesitaba.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerd o	Un poco en desacuerd o	Ni de acuerdo, ni en desacuerd o	Un poco de acuerd o	Muy de acuerd o	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

7.- Las enfermeras no parecían saber lo que yo estaba padeciendo.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

8.- Las enfermeras apagaban las luces demasiado tarde por la noche.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

9.- Las enfermeras me mandan hacer cosas antes de estar preparado.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

10.- A pesar de lo ocupadas que estaban las enfermeras, ellas buscaban tiempo para mí.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

11.- Yo veía a las enfermeras como amigas.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

12.- Las enfermeras pasaban tiempo apoyando a los pacientes que se encontraban mal.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

13.- Las enfermeras me visitaban regularmente para asegurarse de que estaban bien.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

14.- Las enfermeras permitían que la situación las desbordase.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

15.- Las enfermeras no tenían en mí como persona.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

16.- Las enfermeras me explicaron lo que me estaba pasando.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

17.- Las enfermeras me explicaban lo que me iban hacerme antes de hacerlo.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

18.- Las enfermeras le decían al siguiente turno lo que estaba pasando con mis cuidados.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

19.- Las enfermeras sabían que hacer sin depender de los médicos.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

20.- Las enfermeras solían irse y olvidar lo que le pedían los pacientes.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

21.- Las enfermeras se aseguraban de que los pacientes tuvieran intimidad cuando lo necesitaban.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

22.- Las enfermeras tenía tiempo para sentarse y hablar conmigo.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

23.- Los médicos y las enfermeras trabajaban juntos como un equipo.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

24.- Las enfermeras no parecían saber lo que sus compañeras estaban haciendo.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

25.- Las enfermeras sabían lo mejor que hacer en cada momento.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerd o	Un poco en desacuerd o	Ni de acuerdo, ni en desacuerd o	Un poco de acuerd o	Muy de acuerd o	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

26.- Había un buen ambiente en la unidad gracias a las enfermeras.

Completament e en desacuerdo	Muy en desacuerd o	Un poco en desacuerd o	Ni de acuerdo, ni en desacuerd o	Un poco de acuerd o	Muy de acuerd o	Completament e de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Satisfacción con los cuidados de enfermería

		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Completamente satisfecho
1	La cantidad de tiempo que las enfermeras pasan con usted.	1	2	3	4	5
2	La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo.	1	2	3	4	5
3	Había siempre una enfermera cerca si lo necesitaba.	1	2	3	4	5
4	El número de enfermeras que conocían sus cuidados.	1	2	3	4	5
5	La rapidez con la que acudían cuando las llamaban.	1	2	3	4	5
6	La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa.	1	2	3	4	5

7	La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento.	1	2	3	4	5
8	La frecuencia con la que las enfermeras comprobaban que se encontraba bien.	1	2	3	4	5
9	La amabilidad de las enfermeras.	1	2	3	4	5
10	La manera en que las enfermeras le explicaban las cosas.	1	2	3	4	5
11	La forma como las enfermeras informaba a su familia.	1	2	3	4	5
12	El modo de hacer su trabajo las enfermeras.	1	2	3	4	5
13	El tipo de información que las enfermeras daban a cerca de su situación y tratamiento.	1	2	3	4	5
14	El trato que recibió de las enfermeras como persona.	1	2	3	4	5
15	La forma como las enfermeras escuchaba sus preocupaciones.	1	2	3	4	5

16	La cantidad de libertad que le fue dada en la planta.	1	2	3	4	5
17	La disponibilidad de las enfermeras a responder a sus demandas.	1	2	3	4	5
18	El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras.	1	2	3	4	5
19	La coincidencia de las enfermeras sobre sus necesidades.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración.

Anexo D. Validación de instrumento de investigación

1. Juez de experto

Experiencias con los cuidados de enfermería

	de hacerlo.	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
18	Las enfermeras le decían* al siguiente turno lo que estaba pasando con mis cuidados.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
19	Las enfermeras sabían que hacer sin depender de los médicos.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
20*	Las enfermeras solían irse y olvidar lo que le pedían los pacientes.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Las enfermeras se aseguraban de que los pacientes tuvieran intimidad cuando lo necesitaban.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
22	Las enfermeras tenían tiempo para sentarse y hablar conmigo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
23	Los médicos y las enfermeras trabajaban juntos como un equipo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
24*	Las enfermeras no parecían saber lo que sus compañeras estaban haciendo.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
25	Las enfermeras sabían lo mejor que hacer en cada momento.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Había un buen ambiente en la unidad gracias a las enfermeras.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>

Nota: * 1 = ítem negativos

Las alternativas de respuesta van de 1 al 7 y tienen las siguientes expresiones:

Completamente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Jessica Mari Mamani
Lic. en Enfermería
C.E.P. 47845

38

Satisfacción con los cuidados de enfermería

13	El tipo de información que las enfermeras daban a cerca de su situación y tratamiento.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
14	El trato que recibió de las enfermeras como persona.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
15	La forma como las enfermeras escuchaba sus preocupaciones.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
16	La cantidad de libertad que le fue dada en la planta.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
17	La disponibilidad de las enfermeras a responder a sus demandas.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
18	El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras.	0	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>
19	La coincidencia de las enfermeras sobre sus necesidades.	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	0	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>

Las alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Completamente satisfecho
1	2	3	4	5

Jessica Mari Mamani
Lic. en Enfermería
C.E.P. 47845

38

Anexo E. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023

Nombres y apellidos de los investigadores principales:

- Magallanes Prado, Gloria Isabel

- Valverde Ocaña, Raquel Yemima

Propósito del estudio: Determinar la calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023.

Beneficios por participar: beneficiaremos al paciente durante su recuperación de la salud, reduciendo los días de la estancia hospitalaria y aumentando la satisfacción en la enfermera, permitiéndole así la confianza en sus actividades.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Gloria Magallanes Prado, investigadora, cuyo teléfono es 982530057 y correo electrónico gimagallanes1996@gmail.com; Raquel Valverde Ocaña, investigadora, cuyo teléfono es 985559788 y correo electrónico yemima.9620@gmail.com

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Dr. Segundo German Millones Gómez, presidente del Comité de Ética de la Universidad de Ciencias y Humanidades, ubicada en la av. Universitaria N°5175, Los Olivos, teléfono 7151533 anexo 1254, correo electrónico: comite_etica@uch.edu.pe.

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	

.....
Firma del participante

Fecha: __/__/__

Anexo F. Acta del Comité de Ética



Licenciada el 21 de noviembre de 2017
Resolución N° 071-2017-SUNEDU/CD

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

ACTA CEI N.º 011	24 de abril de 2023
------------------	---------------------

ACTA DE EVALUACIÓN ÉTICA

En el distrito de Los Olivos, el día 24 del mes de abril del año dos mil veintitres, el Comité de Ética en Investigación en seres humanos y animales ha evaluado el proyecto: **"CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN UN NOSOCOMIO DEL MINSA, COMAS – 2023"** con Código-013-23, presentado por el(los) autor(es): MAGALLANES PRADO GLORIA ISABEL y VALVERDE OCAÑA RAQUEL YEMIMA.

Teniendo en cuenta que el mismo reúne las consideraciones éticas.

POR TANTO:

El Comité de ética en Investigación,

RESUELVE

APROBAR, el proyecto titulado **"CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN UN NOSOCOMIO DEL MINSA, COMAS – 2023"**

Código-013-23

MAG. Beatriz Rosalva Milanes Gómez
Presidenta
del Comité de Ética en Investigación

SGMG /rac

www.uch.edu.pe

Av. Universitaria 5175 Los Olivos - Telef.: 500-3100

Anexo G. Autorización para la recolección de datos del Hospital Nacional Sergio E. Bernales



Ministerio de Salud
HOSPITAL NACIONAL
SERGIO E. BERNALES

CARGO

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

MEMORANDO N° 671 - OF-OADI-HNSEB-2023

A : **MC. Oscar Martin Torres Ruiz**
Jefe del Dpto. Medicina

ASUNTO : Autorización para recolección de información

FECHA : Comas, 23 NOV. 2023

Mediante el presente me dirijo a usted, para solicitar brindar las facilidades necesarias a los investigadores:

Magallanes Prado, Gloria Isabel
Valverde Ocaña, Raquel Yemima

Quienes cuentan con la aprobación del Comité Institucional de Ética en Investigación para realizar la recolección de datos de su estudio: “*Calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023*” para el cual realizará la aplicación del Cuestionario CUCACE a pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del departamento a su cargo.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
HOSP. NAC. "SERGIO E. BERNALES"
Dra. Mariana Paredes Ruiz
JEFE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA COMUNICACIÓN
C.E.P. 12213

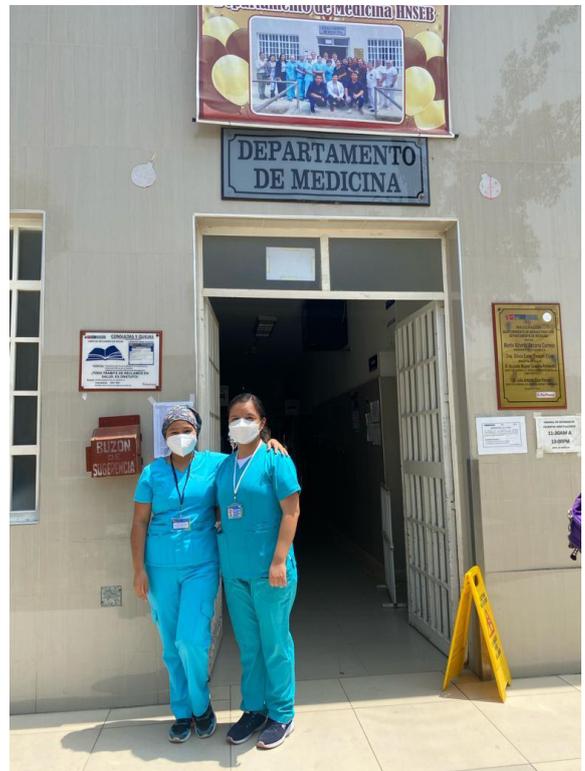
MINISTERIO DE SALUD
HOSP. NAC. "SERGIO E. BERNALES"
Cic. Dora Vago Silvestre
JEFE DE AREA HOSPITALARIA
C.E.P. 12213

Cc.
Archivo
MDPO/jhc

direccion@hnsseb.gob.pe
www.hnsseb.gob.pe

Av. Túpac Amaru Nº 8000 – Km 14.5 - Comas
Central Telefónica 5580195

Anexo H. Evidencias del trabajo de campo



Anexo I. Informe de Originalidad (Turnitin)

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

12%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

4%

★ repositorio.unc.edu.pe

Fuente de Internet

Anexo J. Informe de Corrección de Estilo

INFORME N° 001-2024

DE : *Mgtr. Segundo German Millones Gomez*
Docente revisor de estilo

A : *Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud*

ASUNTO : *Corrección de estilo*

FECHA : *15 de enero de 2024*

Me dirijo a Ud. con la finalidad de hacerle llegar mi cordial saludo y a la vez para comunicarle que se ha procedido a la corrección de estilo del trabajo de investigación "**Calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023**" para optar el grado de bachiller en enfermería elaborado por las alumnas:

1. MAGALLANES PRADO, GLORIA ISABEL
2. VALVERDE OCAÑA, RAQUEL YEMIMA

Debo informar, que luego de realizar las correcciones correspondientes, el trabajo de investigación en mención cumple con las formalidades de estilo de acuerdo con las normas internacionales sobre redacción académica.

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,


Mgtr. Segundo German Millones Gomez
Revisor ortográfico

AD: Informe de diagnóstico ortográfico

Anexo K. Informe de Diagnóstico Ortográfico

INFORME DE DIAGNÓSTICO ORTOGRÁFICO

El trabajo de investigación titulado "Calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023", presenta las siguientes observaciones:

CRITERIOS	INDICADORES DE EVALUACIÓN				PUNTAJE
	Muy de acuerdo (4)	De acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)	
Redacción	4				
1. ¿Están bien utilizados los referentes textuales?					
2. ¿Contribuyen los conectores textuales a la lógica del texto?	4				
3. ¿Es adecuado el vocabulario para un texto formal?	4				
4. ¿Presenta el texto buen manejo de la sintaxis normativa?		3			3
Ortografía		3			3
5. ¿Es correcto el manejo de las reglas de ortografía y puntuación?					
TOTAL					18


Mgtr. Segundo Germán Millones Gomez
Revisor ortográfico

El día 15 de enero de 2024

Anexo L. Informe de Conformidad para Sustentación

"Año de la Universalización de la Salud"

INFORME DE CONFORMIDAD PARA SUSTENTACIÓN

INFORME N° 005-2020

Por el presente documento suscrito, en su calidad de Asesor del Trabajo de Investigación titulado "Calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023", elaborado por:

1. MAGALLANES PRADO GLORIA ISABEL DNI N° 70002868
2. VALVERDE OCAÑA RAQUEL YEMIMA DNI N° 75265395

Para obtener el Título Profesional de Licenciada (o) en Enfermería.

Manifiesto que he asesorado, revisado y calificado el trabajo de investigación encontrándolo:

APTO para ser sustentado, reuniendo los aspectos de gramática y redacción,
APTO en los aspectos de fondo (incluidas las conclusiones y recomendaciones del tema)
APTO los alumnos comprenden los conceptos utilizados en el diseño y la metodología de la investigación empleada.

Declarándolo **CONFORME** para ser sustentado ante el Jurado designado por la Universidad de Ciencias y Humanidades.

Los Olivos, 20 de enero de 2024



Mg. Juan G. Tolentino Brancacho

Asesor