



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS
DEL SERVICIO DE UN HOSPITAL DE CUARTO
NIVEL, LIMA - 2019**

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

PRESENTADA POR:

ZAPATA VILLEGAS, PAMELA DEL CARMEN

ASESORA:

DRA. GONZÁLES SALDAÑA, SUSAN HAYDEÉ

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi fortaleza diaria, por permitirme realizar un logro más en mi vida. A mis padres, por guiarme cada día a vencer los obstáculos, apoyándome a seguir adelante y llegar a la culminación de esta hermosa carrera de Enfermería.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien me dio el don de la vida, por ser mi guía que me conduce siempre hacia el camino del bien y el éxito, por haber permitido que logre un anhelo más en mi vida. A mis queridos padres, por su amor incondicional y darme siempre su apoyo en todo momento para luchar, vencer los obstáculos y nunca perder la fe.

A mi Alma máter, por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional integral.

ASESORA:
DRA. GONZÁLES SALDAÑA, SUSAN HAYDEE

JURADOS

Presidente: Dra. Cárdenas De Fernández, María Hilda

Secretario: Mg. Calsin Pacompia Wilmer

Vocal: Mg. Suárez Valderrama, Yurik Anatoli

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ASESORA.....	v
JURADOS	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MATERIALES Y METODOS	19
2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	19
2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	19
2.3 VARIABLE (S) DE ESTUDIO.....	19
2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.....	20
2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	21
2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	22
2.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	22
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN	29
4.1 DISCUSIÓN	29
4.2 CONCLUSIONES	33
4.3 RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	35
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019 (N=100)	24
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019 (N=100) 26

Figura 2. Percepción de la calidad de atención de enfermería en su dimensión experiencia con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019 (N=100)..... 27

Figura 3. Percepción de la calidad de atención de enfermería en su dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019 (N=100)..... 28

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de variable	42
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	43
Anexo C. Consentimiento informado	48
Anexo D. Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos	49

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019.

Materiales y métodos: El presente estudio es de enfoque cuantitativo, en cuanto al diseño es un estudio no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal.

La población estuvo conformada por 100 pacientes hospitalizados. El instrumento utilizado fue el CUCACE.

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

Palabras clave: Calidad de atención de enfermería, Pacientes hospitalizados, Percepción.

ABSTRACT

Objective: To determine the perception of the quality of nursing care in hospitalized patients of the service of a fourth level hospital, Lima - 2019. **Materials and methods:** This study has a quantitative, descriptive and cross-sectional approach, and non-experimental design. The population consisted of 100 hospitalized patients. The instrument used was CUCACE. **Results:** 46% of patients perceived the quality of nursing care as "Very good"; 37%, as "Completely good"; and 17%, as "Good". No participant had regular or bad perception. According to the experience with nursing care dimension, 44% of patients considered it as "very good"; and to the satisfaction with nursing care dimension, 45% of patients considered it as "very good". **Conclusions:** The majority of hospitalized patients perceived the quality nursing care as very good.

Keywords: Quality of nursing care, Hospitalized patients, Perception.

I. INTRODUCCIÓN

El reporte sobre la salud en el mundo, en el 2018, viene siendo afectado por una crisis en cuanto a recursos humanos en salud, influyendo en la ciudadanía con fines de progreso, actualmente, están vinculados 57 países, entre ellos África es considerado como el país que cuenta con una alta carencia en cuanto a personal de salud, Perú es el único país latinoamericano catalogado dentro de este grupo (1).

Según el ente rector mundial en salud, la ineficaz calidad en la atención en salud está deteniendo las mejoras en el recinto de la salud. Es así que las organizaciones deben dar a conocer los criterios que se deben tener en cuenta, así como los gobiernos deben realizar estrategias para acrecentar la calidad en los cuidados, deben informar y hacer partícipe a la población en cuanto a los nuevos modelos que ayuden a cubrir con las satisfacciones de la población (2). Se considera a Perú dentro de los países con poco profesionales en salud, refiriéndose a los médicos, enfermeras y obstetras por diez mil habitantes, que equivale al índice inferior de 29 por 10 000 habitantes, lo que significa estar en los últimos lugares de la media latinoamericana, es por ello que los habitantes tienen desconfianza en cuanto a la atención brindada, debido a la escasez de profesionales en salud (3). Se establecen lineamientos en cuanto recursos humanos en salud 2016-2030 con el propósito de garantizar de forma integral la situación de los profesionales en la salud (4). Los ministerios, autoridades de salud, deben proporcionar los recursos adecuados a los profesionales en Enfermería para que atiendan al paciente con el máximo cuidado, ejerciendo un tratamiento holístico de buena calidad (5).

La Organización Panamericana de Salud, busca incrementar las actividades en el personal de Enfermería con el propósito de favorecer la admisión y categoría de servicio con el esmero de tratar al paciente donde hace falta personal de salud. Se estima que la carencia de los profesionales de salud en Latinoamérica es porque han migrado a otros países, debido a su progreso económico (6).

En la región latinoamericana, las enfermeras son muy importantes para el cuidado de la salud, su ausencia suscitaría que haya desorganización, serían imposibles las prestaciones de salud, porque realizan una labor de cuidado vinculadas con los

saberes en la ciencia y tecnología encaminadas a favorecer al paciente en la supervivencia de su salud (7).

En el territorio peruano, las instituciones de salud tienen el compromiso de crear una herramienta que garantice la evaluación en cuanto a los accesos de salud que brinda, efectivizando los objetivos en salud y el desafío de la idoneidad, empero es escaso el éxito en este campo por la carencia en cuanto a recursos humanos en salud (8). La demora de la atención en salud, la sobresaturación en los hospitales en las salas de emergencia y en sus diferentes programas de atención, las citas prolongadas, las frecuentes huelgas conlleva a la desigualdad y al fracaso de la ciudadanía (9).

El Perú invierte poco en salud tan solo un 5.5% del PBI (10). EsSalud es financiado a través de las aportaciones de los asegurados, y el seguro integral de salud es financiado por los recursos públicos y con una escasa proporción mediante recursos recaudados de donaciones y transferencias (11).

En cuanto a recursos humanos en Enfermería, EsSalud cuenta con un total de 16,3% de enfermeras, empero la cantidad de personal sigue siendo indispensable para la atención a la población (11). En cuanto a camas existentes, el Perú al igual que México, cuenta con 16 camas por cada diez mil pacientes; empero Chile cuenta con 21 camas, Brasil 24 y España 32 camas. Asimismo, existe una inadecuada organización en cuanto al sistema de gestión de citas al usuario que obliga a los pacientes a esperar hasta tres meses una cita para dicha atención, siendo atendidos en menos de 11 minutos, lo cual involucra que no reciben una buena atención provocando insatisfacción en el usuario (12).

La humanidad en su conjunto, hoy en día, es exigente en cuanto a la calidad de atención que brinda el sector salud; por lo tanto, el usuario es autónomo en enunciar de carácter independiente su conformidad o insatisfacción recibida por los profesionales de la salud (13).

El usuario actualmente tiene otro aspecto en cuanto a evaluar la atención de Enfermería; anteriormente era neutral no opinaba en cuanto a la atención que recibía, dejaba de ser atendido según sus necesidades; hoy en día pide que se le dé a conocer sobre su condición de salud (14).

El enfoque conceptual de la calidad es certificar que todos los pacientes reciban una atención individualizada favoreciendo su integridad, recibir los tratamientos

oportunos adecuados fortaleciendo una atención óptima en cuanto a salud y evitar riesgos que causen efectos iatrogénicos en el paciente (15). La calidad de atención de Enfermería se ha definido como la evaluación subjetiva de los pacientes de la respuesta cognitiva-emocional resultante de la interacción entre las expectativas de los cuidados de Enfermería y la percepción de comportamientos y características reales de la enfermera (16). Así también se basa en la ejecución de estrategias que ejecutan los profesionales de Enfermería ante el paciente, fundamentada en la semejanza que existe entre enfermero – paciente, orientadas a comprender al paciente de forma holística en todo su hábitat en el que se desenvuelve, logrando satisfacer las necesidades y expectativas del usuario e interviniendo en la prevención primaria de la salud (17), encaminado a alcanzar una excelencia en cuanto a las prestaciones de los servicios en salud (18).

Para alcanzar un óptimo cuidado de Enfermería, se requiere la disponibilidad de los profesionales enfermeros, que sean capacitados y especializados para cada área de atención, que brinden un cuidado eficaz y que logren satisfacer al usuario (19). Cuanto mayor sea la excelencia brindada por los diferentes servicios prestados por el hospital, mejor será su calidad y sus resultados finales, incluyendo la promoción en salud y la satisfacción de sus necesidades sin daño (20).

La correcta atención a los pacientes es un punto crucial que puede ejercer un gran efecto en los beneficios y la gestión de los hospitales. De todos los elementos posibles relacionados con su satisfacción, el nivel de tratamientos médicos y servicios de Enfermería son factores importantes. Los usuarios se sienten complacidos ante el personal de Enfermería mediante la confianza que les brinden, el tiempo que les otorguen en su atención, las respuestas hacia sus necesidades, por lo tanto, se debe tener en cuenta estos aspectos para obtener una adecuada y mayor satisfacción de los pacientes (20).

Torres C. (21), en su estudio, determinó que los pacientes tienen una buena relación con las enfermeras, que son amables con ellos, lo cual destaca que tienen una ardua preocupación en cuanto a satisfacer sus necesidades de los usuarios, es así que en la dimensión experiencia con el cuidado alcanzó una puntuación de 66,15 y en la dimensión satisfacción alcanzó una puntuación de 72,42, concluyendo en cuanto al cuidado de enfermería con una percepción positiva.

Lenis V. y Manrique F. (18), en su estudio, determinaron que los usuarios tienen una buena percepción en cuanto al cuidado de atención de enfermería, obteniendo resultados en la dimensión experiencia de 93,22 y en la dimensión satisfacción de 78,12.

Torres C. y Buitrago M. (22), en su estudio, determinaron que los pacientes tienen una excelente percepción en cuanto al cuidado recibido por parte de las enfermeras, y en cuanto a sus dimensiones experiencia y satisfacción analizaron que fueron comprensibles por los usuarios obteniendo resultados para la primera dimensión de 80,4 y para la segunda dimensión de 82,7.

García A., Herrero J., Corral L. y Sánchez J. (23), en su estudio, señalaron que la calidad percibida por los pacientes indican que están satisfechos en un 90,6% estando relacionado con el buen trato personalizado y el interés que existe entre el personal de Enfermería en cuanto a resolver los problemas de los pacientes.

Borré M. y Vega Y. (24) determinaron en su estudio que los pacientes en cuanto a la percepción en la atención de Enfermería se sintieron satisfechos en un 96,8% manifestando que recomendarían al hospital.

Tapia V. y Oviedo R. (25) concluyeron en su investigación que la percepción de la calidad de atención de Enfermería fue en un 53% muy buena, en cuanto a la dimensión experiencia con los cuidados de Enfermería obtuvieron una calificación de muy buena en un 63.5% y en la satisfacción con los cuidados de Enfermería los pacientes se encontraron completamente satisfechos con una puntuación de 38%.

Pizarro D. (26), en su investigación, determinó que los pacientes tienen una buena percepción en cuanto al cuidado brindado por la enfermera, obteniendo resultados en un 62%, en cuanto a sus dimensiones experiencia y satisfacción con los cuidados de Enfermería encontraron para la primera dimensión una puntuación de 58% siendo buena y para la segunda dimensión una puntuación de 71% encontrándose los pacientes satisfechos.

Espinoza E. (27), en su investigación, determinó que la atención brindada por parte del personal de Enfermería en su componente técnico fue oportuno y seguro obteniendo una puntuación de 56.67%, y en su componente interpersonal la enfermera brinda confianza y tiene una buena relación con sus pacientes

obteniendo un resultado de 53.33% y en su componente confort obtuvieron una puntuación de 96.67%.

Silva F. y sus colaboradores (28), en sus hallazgos, encontraron que el cuidado en cuanto a la atención de Enfermería fue medianamente favorable en sus tres dimensiones técnico, interpersonal y confort.

Echevarría H. (29), en su estudio, destacó que la percepción en cuanto al cuidado de Enfermería es en un 84% excelente debido a que su personal de Enfermería proporciona cuidado holístico con calidad y calidez.

La calidad del cuidado de Enfermería es la esencia en cuanto a la profesión, promoviendo la salud y el autocuidado de la vida fundamentada en la relación entre el paciente y la enfermera. Por ello, es de suma importancia reflexionar acerca del cuidado de atención en Enfermería, ya que repercute en la satisfacción del paciente; es así que se debe tratar al paciente de una manera holística en todas sus dimensiones, cuidando a todo ser humano con un trato digno y eficaz, utilizando todos los conocimientos científicos, terapéuticos y fisiológicos hacia la protección y conservación de la vida del individuo (30).

Por tanto, el tema abordado en este estudio es justificable de realizar, ya que frente a las diversas necesidades de los enfermos aportaremos conocimientos sobre el cuidado en la atención de Enfermería; asimismo, esta investigación contribuirá al cuerpo de conocimientos de gestión del cuidado beneficiando a la profesión y a los pacientes a reforzar los aspectos débiles frente al cuidado en la atención de Enfermería, la investigación brindará un aporte teórico al cuerpo de conocimiento del cuidado en la atención de Enfermería, siendo este tema de cuidado un elemento esencial en la profesión y en Perú. La situación es más crítica, no hay evidencias de estudios serios que involucren instrumentos de recolección de datos estructurados y con respaldo de marcos referenciales importantes. Ante este vacío del conocimiento existente, surge la necesidad de realizar esta investigación que contribuirá al cuerpo de conocimientos de esta línea de gestión del cuidado. En cuanto a lo práctico, los hallazgos conllevan a la toma de conciencia y reflexión por parte de las autoridades de las instituciones de la salud para diseñar políticas que permitan mejorar la atención de las personas que acuden a los servicios hospitalarios; es de relevancia social tanto para el personal de salud como para los

usuarios, porque se brinda información al personal que gestiona el cuidado de Enfermería en dicha institución y como producto de las mejoras que se implementen, los usuarios estarán más satisfechos. Al revisar la literatura científica, en base de datos y repositorios nacionales, se pudo evidenciar que no existen muchos estudios de investigación con instrumentos internacionales, el instrumento CUCACE permite recolectar la información midiendo la calidad de la atención de Enfermería, lo cual puede ser de utilidad en las investigaciones similares. El objetivo del estudio fue determinar la percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, porque permite medir la variable de estudio. En cuanto al diseño del estudio, es no experimental, porque no se manipuló la variable de estudio; de tipo descriptivo, porque recoge información de manera independiente sobre la variable a la que se refiere; de corte transversal, porque la variable fue medida solo una vez en el tiempo (31).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población estuvo constituida por 100 pacientes, que permanecieron hospitalizados, los pacientes participantes fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión planteados en la investigación, uno de los criterios de inclusión es que los pacientes que participen en el estudio tengan una permanencia entre 48 horas a más y el criterio de exclusión pacientes con alteración del estado de conciencia.

2.3 VARIABLE (S) DE ESTUDIO

El presente estudio presenta una variable principal que es calidad de atención de Enfermería. Según su naturaleza, es una variable cualitativa, y su escala de medición es la ordinal.

Definición conceptual de variable principal calidad de atención de enfermería:

Se ha definido como la evaluación subjetiva de los pacientes de la respuesta cognitiva-emocional resultante de la interacción entre las expectativas de los cuidados de Enfermería y la percepción de comportamientos y características reales de la enfermera (16).

Definición operacional de variable principal calidad de atención de enfermería:

Es la evaluación subjetiva de la respuesta cognitiva-emocional de los pacientes hospitalizados en el servicio de un hospital de Cuarto Nivel, resultante de la interacción entre las expectativas de los cuidados de Enfermería y la percepción de comportamientos y características reales de la enfermera, el cual será medido con el instrumento CUCACE.

2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Técnica de recolección de datos

La técnica que se usó para el estudio fue la encuesta, con la cual se obtuvo datos importantes de forma óptima y eficaz de los pacientes seleccionados en la investigación, durante el mes de abril del año 2019 (32).

Instrumento de recolección de datos

La herramienta que se usó fue el cuestionario de la calidad de atención de Enfermería (CUCACE) tiene como versión original The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS), se originó en 1993 y la interpretación final se divulgó en el año 1996 por Thomas LH en Escocia (33). Posteriormente, se realizó la validación al castellano y al gallego por Alonso y colaboradores en el año 2005 (34). La versión en español fue adaptada y validada por primera vez en Colombia, Bucaramanga, en el año 2010, de allí en adelante, el cuestionario ha demostrado tener validez y fiabilidad para medir calidad del cuidado de Enfermería en una unidad hospitalaria (18). Consta de tres secciones: Experiencias con los cuidados de Enfermería constituida por 26 preguntas, 14 formuladas en sentido positivo y 12 en sentido negativo con siete opciones de respuesta (escala tipo Likert). Tiene una puntuación final sobre 100, dando énfasis a una buena experiencia; Satisfacción con los cuidados de Enfermería. Consta de 19 preguntas, con 5 opciones de respuesta (escala tipo Likert), todas en orientación positiva. Tiene una puntuación final sobre 100, dando énfasis a una buena satisfacción y variables sociodemográficas. Recoge variables de identificación del paciente y del hospital (34).

Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos

El cuestionario en su versión original The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales, muestra fiabilidad de alfa de cronbach de 0,91 para la primera dimensión “experiencia con los cuidados de Enfermería” y 0,96 para la segunda dimensión “satisfacción con los cuidados de Enfermería”. La aprobación al castellano tiene un valor de alfa de cronbach de 0,85 para la primera dimensión y 0,97 para la segunda dimensión. En Colombia tuvo como resultado un alfa de cronbach de 0,83 para la primera dimensión y 0,95 para la segunda dimensión.

La validez y confiabilidad del instrumento CUCACE y sus dimensiones se determinó en función a las pruebas: Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin y el Test de esfericidad de Bartlett, para la validez; y el alfa de Cronbach para la fiabilidad. La medida de adecuación muestral para la dimensión “Experiencias con los cuidados de Enfermería” arrojó un coeficiente mayor a 0,5 (KMO = 0,770). Asimismo, el coeficiente obtenido por la prueba de esfericidad de Bartlett es de 0,000 ($p < 0,05$). Ambas pruebas confirman la hipótesis de validez de la primera dimensión. El índice alfa de Cronbach del grupo de ítems que conforman el factor “Experiencias con los cuidados de Enfermería” es de 0,902 ($\alpha > 0,6$), lo que confirma su fiabilidad.

De igual forma, la medida de adecuación muestral para la dimensión “Satisfacción con los cuidados de Enfermería” arrojó un coeficiente mayor a 0,5 (KMO = 0,866). Asimismo, el coeficiente obtenido por la prueba de esfericidad de Bartlett es de 0,000 ($p < 0,05$). Ambas pruebas confirman la hipótesis de validez de la segunda dimensión. El índice alfa de Cronbach del grupo de ítems que conforman el factor “Satisfacción con los cuidados de Enfermería” es de 0,956 ($\alpha > 0,6$), lo que confirma su fiabilidad.

Por último, la medida de adecuación muestral del instrumento CUCACE arrojó un coeficiente mayor a 0,5 (KMO = 0,748). De la misma manera, el coeficiente obtenido por la prueba de esfericidad de Bartlett es de 0,000 ($p < 0,05$). Ambas pruebas confirman la hipótesis de validez del instrumento. El índice alfa de Cronbach del instrumento es de 0,942 ($\alpha > 0,6$), lo que confirma su fiabilidad.

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Para poder iniciar con la recolección de datos, se realizó una solicitud formal a la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener para la autorización y poder realizar la aplicación del instrumento, con la carta me presenté ante la jefa de enfermeras del servicio. Al recibir la confirmación, pude iniciar actividades como observación del servicio de hospitalización. La jefa del servicio me facilitó el listado de los pacientes hospitalizados, evalué si todos los pacientes están aptos para participar en el estudio, ya que algunos pacientes se encontraban desorientados, posteriormente fui ingresando a las habitaciones y

aplicar la encuesta a los pacientes que acepten de manera voluntaria formar parte del estudio, y previamente firmaron el consentimiento informado. Asimismo, se fue verificando los nuevos ingresos en el servicio para posteriormente ser encuestados.

2.5.2 Aplicación de instrumento de recolección de datos

La recolección de datos fue realizada durante el mes de abril del presente año, se realizó tres veces por semana en horarios de mañana y tarde. La duración de la encuesta por paciente fue un tiempo aproximado ente 15 a 20 minutos como promedio. Al culminar se procedió a revisar cada una de las encuestas realizadas, verificando si estaban llenadas todas las preguntas.

2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Una vez finalizado el proceso de recolección de datos, fueron ingresados a una matriz elaborada en el software estadístico IBM SPSS Statistics 24.0, se verificó al final de dicho proceso la calidad de ingreso de los datos. Por medio del programa estadístico señalado, se realizó las pruebas estadísticas para ver la confiabilidad y validez del instrumento de recolección de datos. Se elaboró una tabla de datos sociodemográficos que complementan la información del estudio, asimismo, se utilizó estadística descriptiva para analizar la variable y sus dimensiones por separado. Finalmente, se obtuvieron gráficos y tablas que fueron posteriormente descritas y luego estas permitieron realizar la discusión del estudio respectivo.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Se tomaron en cuenta los aspectos de protección de los participantes en la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia (35). Asimismo, se aplicó el consentimiento informado previa información a los pacientes, ya que es un documento legal para respetar la dignidad y derechos de los participantes (36). A continuación, se describe cómo se aplicaron los principios bioéticos.

Principio de autonomía

En donde cada persona tiene la capacidad de decidir por sí misma (35), de acuerdo a este principio se respetará la decisión que tome el paciente respetando en todo momento la voluntad en la participación de la investigación, se solicita firmar el consentimiento firmado para que su participación sea adecuada en el estudio.

Principio de beneficencia

Consiste en hacer el bien a otros (35), el estudio se basará en el beneficio de las personas actuando siempre parcialmente, sin cometer actos que puedan perjudicar la tranquilidad del paciente hospitalizado, siendo el objetivo la tranquilidad del paciente procurando su bienestar y promoviendo el bien.

Principio de no maleficencia

Es decir, no hacer daño a otros (35), la información recogida no afecta la integridad física, emocional, ni social de los pacientes hospitalizados, los datos se obtendrán mediante la aplicación del instrumento CUCACE.

Principio de justicia

Que consiste en tener igualdad (35), todos los pacientes fueron tratados con respeto, amabilidad e igualdad. Asimismo, se guardará el secreto y el anonimato de los investigados, tanto al inicio, en el transcurso y luego de su aportación en la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019 (N=100)

Información de los pacientes	TOTAL	
	N	%
Total	100	100
Sexo		
Femenino	50	50
Masculino	50	50
Edad		
Menos de 25 años	6	6,0
De 26 a 40 años	28	28,0
De 41 a 60 años	39	39,0
Mayores de 61 años	27	27,0
Grado de instrucción		
Primaria Incompleta	1	1,0
Primaria Completa	13	13,0
Secundaria Incompleta	9	9,0
Secundaria Completa	28	28,0
Estudios Superiores	49	49,0
Estado civil		
Casado	53	53,0
Solteros	25	25,0
Viudo	2	2,0
Conviviente	17	17,0
Divorciado	3	3,0
Días de hospitalización		
Tres días	1	1,0
Cuatro días	4	4,0
Cinco a más	95	95,0

En la tabla N° 1 tenemos los datos sociodemográficos de los pacientes del estudio, en cuanto a los resultados con respecto al sexo, se puede observar que de los 100 participantes que representan el 100% del total 50 participantes que representan el 50% del total son de sexo masculino y 50 participantes que representan el 50% son de sexo femenino; referente a la edad se observa que 6 participantes que representan el 6,0% del total son menores de 25 años, 28 participantes que representan el 28,0% del total tienen entre 26 a 40 años, 39 participantes que representan el 39,0% del total tienen entre 41 a 60 años y 27 participantes que representan el 27,0% son mayores de 61 años; con relación al grado de instrucción se encontró que 1 participante que representa el 1,0% del total cuentan con primaria incompleta, 13 participantes que representan el 13,0% del total cuentan con primaria completa, 9 participantes que representan el 9,0% del total cuentan con secundaria incompleta, 28 participantes que representan el 28,0% del total cuentan con secundaria completa y 49 participantes que representan el 49,0% del total cuentan con estudios superiores. En cuanto al estado civil, predomina el casado con 53 participantes que representan el 53,0% del total seguido del soltero(a) con 25 participantes que representan el 25% del total, conviviente con 17 participantes que representan el 17,0% del total, divorciado con 3 participantes que representan el 3,0% del total y viudo con 2 participantes que representan el 2,0% del total. Así mismo los días de hospitalización de los pacientes se encontraron que 1 participante que representa el 1,0% del total estuvo 3 días hospitalizado, 4 participantes que representan el 4,0% del total estuvieron hospitalizados entre 4 días y 95 participantes que representan el 95,0% del total estuvieron más de 5 días.

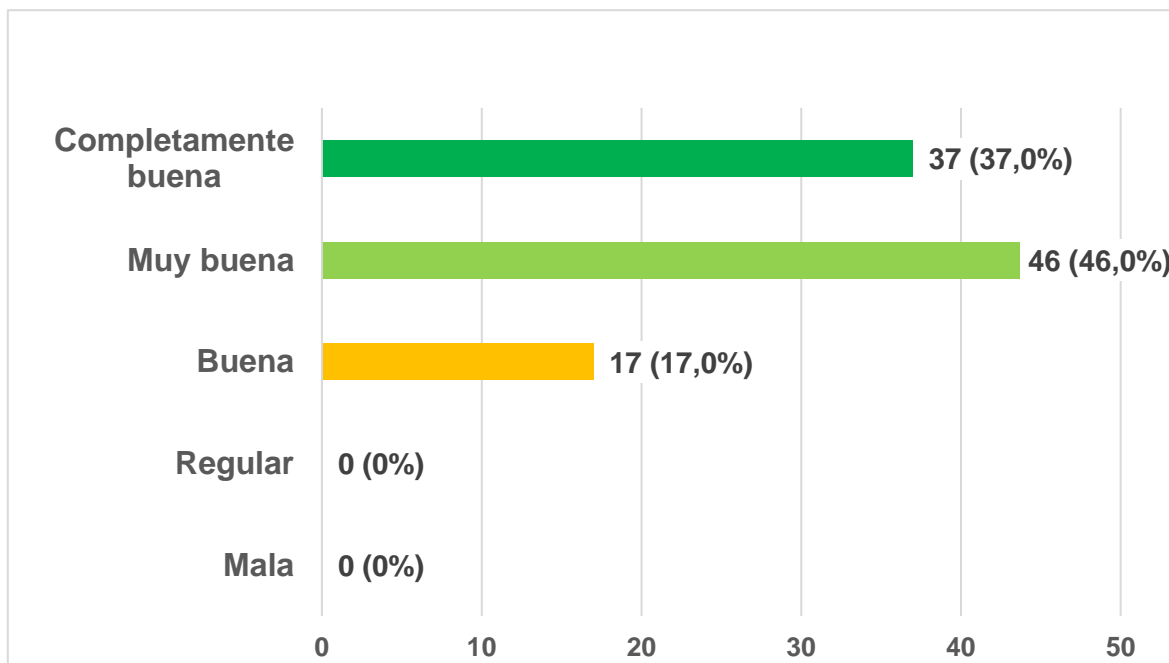


Figura 1. Percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019 (N=100)

En la figura 1 se evidencia que 46 participantes que representan el 46,0% del total percibieron la calidad de atención de Enfermería “muy buena”, 37 participantes que representan el 37,0% del total percibieron la calidad de atención de Enfermería “completamente buena”, 17 participantes que representan el 17,0% del total percibieron la calidad de atención de Enfermería “buena”. Ningún participante se inclinó por la percepción regular y mala.

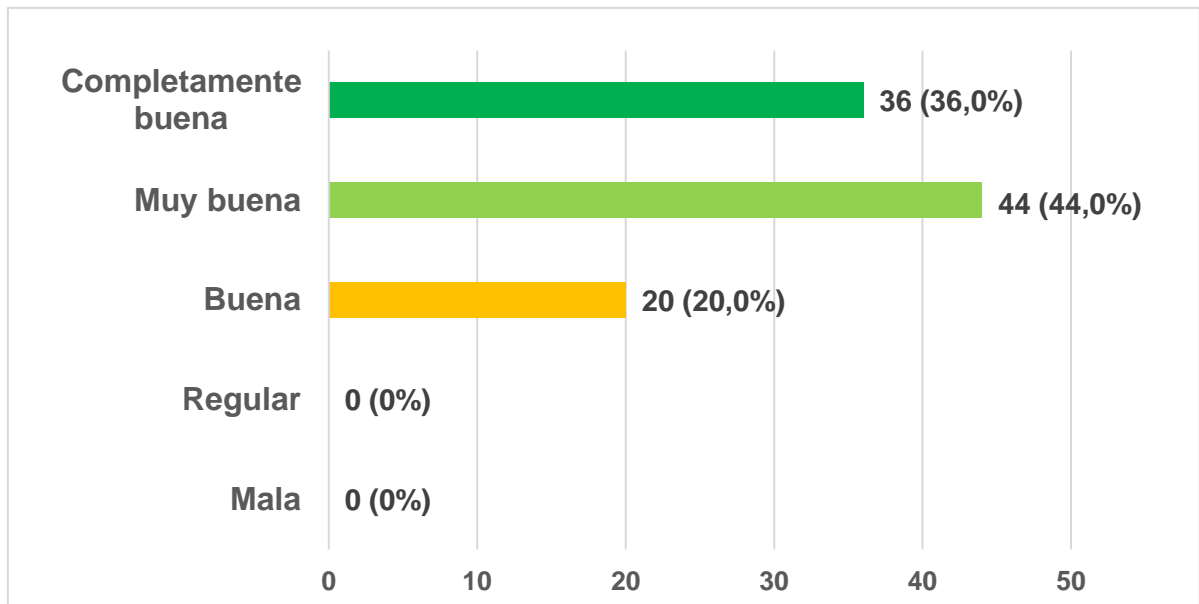


Figura 2. Percepción de la calidad de atención de Enfermería en su dimensión experiencia con los cuidados de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019 (N=100)

En la figura 2, con respecto a la percepción de calidad de atención de enfermería en su dimensión experiencia con los cuidados, podemos observar que 44 participantes que representan el 44,0% del total obtuvieron una experiencia con los cuidados de enfermería “muy buena”, 36 participantes que representan el 36,0% del total obtuvieron una experiencia con los cuidados de enfermería “completamente buena”, 20 participantes que representan el 20,0% del total obtuvieron una experiencia con los cuidados de enfermería “buena”. Ningún participante se inclinó por la percepción regular y mala.

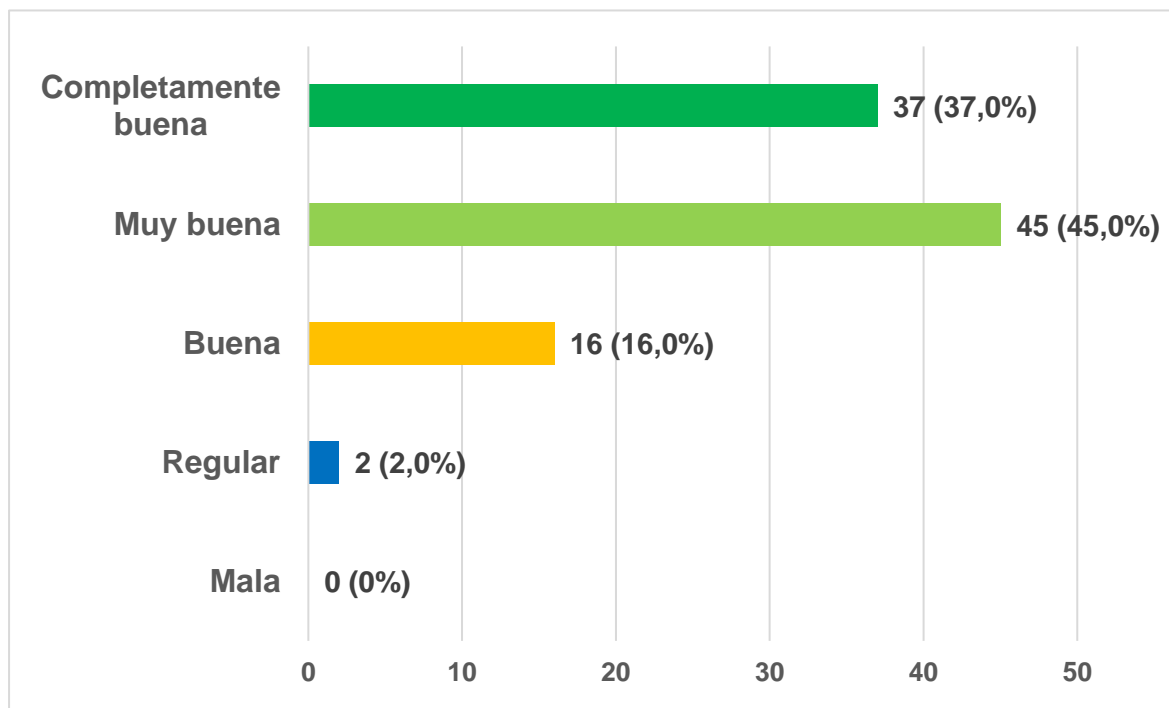


Figura 3. Percepción de la calidad de atención de Enfermería en su dimensión satisfacción con los cuidados de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019 (N=100)

En la figura 3, sobre la percepción de calidad de atención de Enfermería en su dimensión satisfacción con los cuidados, podemos observar que 45 participantes que representan el 45,0% del total obtuvieron una satisfacción con los cuidados de enfermería “muy buena”, 37 participantes que representan el 37,0% del total obtuvieron una satisfacción con los cuidados de enfermería “completamente buena”, 16 participantes que representan el 16,0% del total obtuvieron una satisfacción con los cuidados de enfermería “buena” y 2 participantes que representan el 2,0% del total obtuvieron una satisfacción con los cuidados de enfermería “regular”. Ningún participante se inclinó por la percepción mala.

IV. DISCUSIÓN

4.1 DISCUSIÓN

La calidad de atención de Enfermería es uno de los ejes principales para la satisfacción del paciente, siendo el cuidado el actuar principal de Enfermería, ejecutándolo a través de la relación interpersonal entre enfermera – paciente y de diversas cualidades desarrolladas entre habilidades técnicas y del conocimiento, abarcando todas las dimensiones del ser humano y manteniendo un óptimo nivel de calidad.

El presente trabajo de investigación se realizó a través del cuestionario CUCACE, el cual nos permitió recolectar la información, permitiendo medir la calidad de la atención de Enfermería desde la percepción del paciente, la investigación estuvo orientada al logro del objetivo general que es determinar la percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel. Los hallazgos en esta investigación revelaron:

En relación a la percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019, predominó la percepción de calidad de Enfermería “muy buena”, seguida de “completamente buena” y “buena”. Esto se debe a que el personal de Enfermería realiza una buena calidad en cuanto al cuidado hacia el paciente atendiéndolo con profesionalismo, brindándole confianza y empatía, asimismo, realizan todas sus actividades en cumplimiento de hacer lo correcto y el bien hacia el paciente brindando un servicio satisfactorio y calificado logrando una buena calidad; asimismo, revisando la literatura tenemos que la calidad de atención de Enfermería se basa en lograr satisfacer las necesidades y expectativas del paciente, así como buscar salvaguardar la protección, confianza y eficacia de las acciones en beneficio de la salud, así como brindar una atención oportuna, eficaz y segura en los usuarios (37). Esto coincide con el estudio de Torres C., donde encontró en sus hallazgos que los pacientes percibieron positivo el cuidado recibido por Enfermería en un 95,7% ello se debe a que el personal de Enfermería lleva a cabo una buena relación con los pacientes realizando un cuidado holístico y brindándole el tiempo requerido, logrando una buena calidad en cuanto al cuidado al paciente no solo en la esfera biológica sino también en las esferas subjetivas, emotivas, espirituales y culturales orientadas al cuidado holístico con responsabilidad ética, valorando la dignidad

humana de cada individuo y satisfacer todas las necesidades del ser humano con el propósito de recuperar la salud (21). Asimismo, se asemeja al estudio de Lenis C. y Manrique F. donde obtuvo que del 100% de los pacientes encuestados, percibieron el cuidado de Enfermería muy bueno el 38,8%, bueno el 33,3%, y excelente el 27,9%. Ellos aluden que la calidad de atención de Enfermería es satisfacer las necesidades requeridas por los pacientes, encaminado a alcanzar una excelencia en cuanto a la asistencia de las prestaciones en salud así como es imprescindible conocer las expectativas de los pacientes con el fin de lograr satisfacerlas (18).

En relación a la percepción de la calidad de atención de Enfermería, en su dimensión experiencia con los cuidados de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019, predominó la puntuación “muy buena”, seguida de “completamente buena” y “buena”. En este aspecto los profesionales de Enfermería mostraban saber tener ciertos conocimientos sobre los cuidados que deben proporcionar a los pacientes brindándoles un cuidado oportuno, orientada a resolver problemas que afectan la salud del individuo, es por ello que el personal de Enfermería tiene una buena comunicación afectiva. Revisando la literatura tenemos que la experiencia en los cuidados de Enfermería se basa en establecer una comunicación efectiva que conlleve a una relación afectiva donde aflora sentimientos tanto de la persona que es cuidada como del personal de Enfermería, es por ello que la comunicación es el principal elemento para lograr buenas relaciones ya que la comunicación va más allá del intercambio de ideas y experiencias, pues a través de ella se logra transmitir actitudes y conocer mejor a los usuarios de una manera íntegra y única (38). Los hallazgos coinciden con lo señalado por Torres C., que obtuvo en la dimensión experiencia con los cuidados una puntuación de 66.15%, lo cual indica que los pacientes tienen una percepción positiva en cuanto a la experiencia con los cuidados, está basada en cuanto a la información que brinde la enfermera al paciente así como a la familia, explicando las cosas, orientándolos sobre los diversos procedimientos a realizar teniendo en cuenta la individualidad del cuidado y el interés en solucionar sus problemas, la amabilidad, las buenas relaciones establecidas con los pacientes, lo cual refleja un buen compromiso del personal de Enfermería en cuanto a la preocupación por satisfacer las necesidades de bienestar (21), asimismo, coincide

con el estudio de Tapia V. y Oviedo R., quienes obtuvieron en esta dimensión una puntuación muy buena refiriéndose a que las expectativas en los cuidados de enfermería se basa en cuanto a las habilidades y destrezas que tiene el personal de Enfermería para interactuar con los pacientes, teniendo discreción al escuchar al paciente y brindándoles una comunicación afectiva donde el paciente pueda sentirse en confianza (25).

En relación a la percepción de la calidad de atención de Enfermería en su dimensión satisfacción con los cuidados de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019, predominó la puntuación “muy buena”, seguida de “completamente buena”, “buena” y “regular”. La satisfacción está vinculada cuando el personal de Enfermería atiende a los pacientes con un buen trato, cumple con las necesidades que los usuarios requieren llegando a cumplir con lo que ellos esperan, revisando la literatura la satisfacción se define como la opinión del cuidado recibido del trabajador sanitario hacia los pacientes durante su hospitalización, así también se considera como una expresión de juicio global del individuo en la calidad de la atención alcanzando las expectativas del paciente acorde con la atención recibida (39). Esto coincide con el estudio de Tapia V. y Oviedo R., donde obtuvieron en su estudio que los pacientes se encuentran completamente satisfechos con los cuidados de Enfermería esto se debe a que la satisfacción del paciente está vinculada con la labor del personal de Enfermería, porque de acuerdo al grado de satisfacción de cada paciente se logra evaluar al personal y la calidad de atención, el paciente juega un papel importante en este aspecto porque por medio de sus expectativas, de sus experiencias vividas dentro del hospital, él podrá hacer uso de su juicio crítico y conceptualizará su propia satisfacción referente a los cuidados recibidos en la hospitalización (25). Así también coincide con el estudio de Pizarro D., quien en su estudio determinó que los pacientes tiene una buena satisfacción en cuanto a los cuidados de Enfermería, quien alude que la satisfacción del paciente es primordial en el ámbito de la salud, porque va permitir evaluar el desempeño del profesional en salud referente al servicio brindado hacia el paciente (26).

Con respecto a los datos sociodemográficos de los participantes del estudio, se obtuvo en cuanto a la estancia hospitalaria que de los 100 pacientes encuestados,

95 participantes que representan el 95,0% del total estuvieron más de 5 días hospitalizados. Estos hallazgos coinciden con Lenis C. y Manrique F. (18), donde obtuvo en su estudio que los pacientes tuvieron una estancia hospitalaria de 3,95 a 12 días. Así también coincide con el estudio de Contreras C. y Buitrago M. (22), quienes encontraron en su estudio que los pacientes tuvieron una estancia hospitalaria de 2 días a 24 días.

4.2 CONCLUSIONES

- En relación a la percepción de la calidad de atención de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019, predominó la percepción de calidad de Enfermería “muy buena”, seguida de “completamente buena” y “buena”.
- En relación a la percepción de la calidad de atención de Enfermería en su dimensión experiencia con los cuidados de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019, predominó la puntuación “muy buena”, seguida de “completamente buena” y “buena”.
- En relación a la percepción de la calidad de atención de Enfermería en su dimensión satisfacción con los cuidados de Enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de Cuarto Nivel, Lima - 2019, predominó la puntuación “muy buena”, seguida de “completamente buena”, “buena” y “regular”.

4.3 RECOMENDACIONES

- Se debe efectuar capacitaciones continuas a las enfermeras con el propósito de ofrecer un cuidado de Enfermería en cumplimiento de la integridad de la atención al usuario en todas sus dimensiones.
- Se debe potenciar el accionar de la enfermera en relación a mejorar la comunicación asertiva con el paciente, para promover un cuidado integral generando confiabilidad y proporcionar información necesaria a los pacientes con el fin de conseguir una mejor satisfacción de la calidad del cuidado.
- El profesional de Enfermería debe conservar un trato terapéutico con el usuario, durante las intervenciones y así fomentar una buena calidad del cuidado con el único propósito de alcanzar el máximo bienestar y la pronta rehabilitación del paciente.
- Fomentar en todo el personal de Enfermería que labora en el servicio que continúen teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del paciente y garantizando la ausencia de riesgos iatrogénicos.
- Incrementar proyectos de investigación con abordaje cualitativo para lograr identificar las similitudes con los estudios cuantitativos que traten directamente con temas referidos a la calidad y satisfacción de los pacientes hospitalizados con el cuidado de Enfermería que permitan comprobar los hallazgos presentados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Soto A. Recursos Humanos en Salud. Revista de Medicina Experimental y Salud Pública. [revista en Internet] 2011 [acceso 5 de abril de 2019]; 28(2): 173-174. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342011000200001&script=sci_arttext&tlng=en
2. Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo[sede Web]. Washington-Estados Unidos: Banco Mundial; 2018 [actualizado 5 de julio de 2018; acceso 7 abril de 2019]. [Internet]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
3. García H, Díaz P, Ávila D, Cuzco M. La Reforma del Sector Salud y los recursos humanos en salud. Anales de la Facultad de Medicina [revista en Internet] 2015 [acceso 3 de abril de 2019]; 76: 7-26. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000100002
4. Organización Mundial de la Salud. La falta de profesionales de salud contribuye a la inequidad en salud.[sede Web]. Ginebra-Suiza: OMS; 2016 [acceso 7 de abril de 2019]. [Internet]. Disponible en: http://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=3485:raul-gonzalez-montero-la-falta-de-profesionales-de-salud-contribuye-a-la-inequidad-en-salud&Itemid=900
5. Organización Mundial de la Salud. Campaña mundial a favor de las enfermeras [sede Web].Ginebra-Suiza: OMS; 2018 [actualizado el 27 de febrero de 2018; acceso 3 de abril de 2019] [Internet]. Disponible en: https://www.who.int/hrh/nursing_midwifery/es/
6. Organización de las Naciones Unidas. Más enfermeras para los menos atendidos.[sede Web]. Lugar de publicación: ONU; Nueva York- Estados

- Unidos [actualizado el 12 de mayo de 2018; acceso 23 de marzo de 2019]. [Internet]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2018/05/1433532>
7. Malvárez S, Castrillón M. Panorama de la fuerza de trabajo en Enfermería en América Latina [Internet]. Vol. 39. Washington: Biblioteca Sede OPS; 2005. Disponible en: <https://www.ops.org.bo/textocompleto/ift26346.pdf>
 8. Bautista L. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichan ISSN [revista en Internet] 2008 [acceso 10 de abril de 2019]; 08(1): 74-84. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v8n1/v8n1a07.pdf>
 9. Sánchez F. El sistema nacional de salud en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [revista en Internet] 2014 [acceso 12 de abril de 2019]; 31(4): 747-753. [Internet]. Disponible en: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000400021
 10. Cetrángolo O, Bertranou F, Casanova L, Casalí P. El Sistema de Salud del Perú: situación actual y estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva. OIT/oficina de la OIT para los países andinos [revista en Internet] 2013 [acceso 26 de abril de 2019]; 184p. [Internet]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2401.pdf>
 11. Lazo O, Alcalde J, Espinoza O. El sistema de salud en Perú: situación y desafíos. Lima: Colegio Médico del Perú, REP; 2016 [Internet]. Disponible en: <http://web2016.cmp.org.pe/wp-content/uploads/2016/12/libroSistemaSaludPeru-.pdf>
 12. García J. Ineficiencias en el Sector Salud: asociación de contribuyentes [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de febrero de 2018]: 1-23.
 13. Punch-Ku, Uicab G, Ruiz M, Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social [revista en Internet] 2016 [acceso 17 de abril de 2019]; 24(2): 129-136. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>

14. Milutinovic D, Simin D, Brkic N, Brkic S. The patient satisfaction with nursing care quality: The psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* [revista en Internet] 2012 [acceso 17 de abril de 2019]; 26(3): 598-606. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22272735>
15. Rojas W, Barajas M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de urgencias. *Ciencia y Cuidado* [revista en Internet] 2012 [acceso 12 de abril de 2019]; 9(1): 13-23. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3986732>
16. Laschinger H, Hall L, Pedersen C, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: An actionable approach to measuring patient satisfaction *Journal of Nursing Care Quality* [revista en Internet] 2005 [acceso 6 de abril de 2019]; 20(3): 220-230. Disponible en: <https://insights.ovid.com/pubmed?pmid=15965386>
17. Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero [Internet]. 2008. Disponible en: http://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf
18. Lenis C, Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *aquichan* [revista en Internet] 2015 [acceso 5 de abril de 2019]; 15(3): 413-425. Disponible en: <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3925/pdf>
19. Ferreira D, Marques R. Do quality and access to hospital services impact on their technical efficiency. *Elsevier* [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de febrero de 2019]; 86: 218-236. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0305048317312598>
20. Shin N, Park J. The Effect of Intentional Nursing Rounds Based on the Care Model on Patients' Perceived Nursing Quality and their Satisfaction with Nursing Services. *korean society of nursing science* [revista en Internet] 2018 [acceso 9 de abril de 2019]; 203-208. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1976131718300392#bib3>

21. Torres C. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. Avances en enfermería [revista en Internet] 2010 [acceso 10 de Abril de 2019];28(2):98-110. Disponible en: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21385/22435>
22. Contreras C, Buitrago M. Perception of Quality of Nursing Care in Patients Hospitalized In Oncology Services. Cuidarte Revista de investigación Escuela de enfermería UDES [revista en Internet] 2011 [acceso 4 de abril de 2019]: 138-148. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v2n1/v2n1a07.pdf>
23. García J, Herrero J, Corral L, Sánchez J. Calidad percibida por los usuarios de un servicio de Medicina Interna tras 5 años de aplicación de una encuesta de satisfacción. Revista de calidad asistencial [revista en Internet] 2010 Nombre de la revista [acceso 3 de abril de 2019]; 25(2): 97-105. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-calidad-percibida-por-los-usuarios-S1134282X09000906>
24. Borré Y, Vega Y. Calidad Percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Ciencia y enfermería [revista en Internet] 2014 [acceso 2 de abril de 2019]; 20(3): 81-94. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf
25. Tapia V, Oviedo R. " Características sociodemográficas y calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en el hospital san juan de lurigancho [tesis Licenciatura].Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018" [Internet]. [Internet]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2214/TI_TULO - Rossio Oviedo Zuñiga.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Pizarro D. Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la clínica internacional sede San Borja, octubre-noviembre [tesis Licenciatura]. Perú: Universidad Cesar Vallejo;2017" [Internet]. [Internet]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11979/Pizarro_BDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

27. Espinoza E. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de cirugía en el Hospital de Emergencias Grau.Revista peruana de obstetricia y enfermería [revista en Internet] 2011[acceso 7 de abril de 2019]; 7(2): 116-122. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/666/519>
28. Silva J, Ramón S, Vergaray S, Villanueva S, Palacios V, Partezani R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público.Enfermería universitaria[revista en Internet] 2015 [acceso 11 de abril de 2019]; 12(2): 80-87. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706315000020>
29. Echevarría H. Percepción del paciente sobre calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera en una clínica-Lima. Cuidado y Salud/Kawsayninchis [revista en Internet] 2017 [acceso 11 de abril de 2019]; 3(1): 239-248. Disponible en: revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/download/1421/1316/%0A
30. Juárez R, García M. La importancia del cuidado de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [revista en Internet] 2009 [acceso 11 de abril de 2019]; 17(2): 109-111. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>
31. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación.6ta edición. México: McGraw-Hill ; 2014.634P.
32. Casas J, Repullo J, Campos D. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I).Atención Primaria [revista en Internet] 2003 [acceso 12 de abril de 2019]; 31(8): 527-538. Disponible en: <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
33. Thomas L, McColl E, Priest J, Bond S, Boys R. Newcastle satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care. Quality and Safety in Health Care [revista en Internet] 1996 [acceso 12 de abril de

- 2019]; 5(2): 67-72. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10158594>
34. Alonso R, Blanco M, Gayoso P. Validación de un Cuestionario de Calidad de Cuidados de Enfermería. *Revista de Calidad Asistencial* [revista en Internet] 2005 [acceso 12 de abril de 2019]; 20(5): 246-250. Disponible en:
<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-13078049>
35. Siurana J. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas* [revista en Internet] 2010 [acceso 12 de abril de 2019]; 22: 121-157. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/veritas/n22/art06.pdf>
36. Carreño J. Consentimiento Informado en Investigación Clínica: Un Proceso dinámico. *Persona y Bioética* [revista en Internet] 2016 [acceso 12 de abril de 2019]; 20(2): 232-243. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/html/832/83248831008/index.html>
37. Szwako A, Vera F. Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción- Paraguay. *Revista de Salud Pública Paraguay* [revista en Internet] 2017 [acceso 11 de abril de 2018]; 7(2): 26-30. Disponible en:
<http://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>
38. González M, Casique L. Experiencia de una relación afectiva en el cuidado de enfermería, con base en los patrones del conocimiento de Bárbara Carper. *Scielo* [revista en Internet] 2014 [acceso 10 de junio de 2019]; 8(3): 1- 5. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2014000300010
39. Tang W, Soong CH, Lim W. Patient Satisfaction with Nursing Care: A Descriptive Study Using Interaction Model of Client Health Behavior. *International Journal of Nursing Science* [revista en Internet] , 2013 [acceso 10 de junio de 2019]; 3(2): 51-56. Disponible en:
<http://article.sapub.org/10.5923.j.nursing.20130302.04.html>

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de Variable

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TITULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE UN HOSPITAL DE CUARTO NIVEL, LIMA - 2019								
Variable	Tipo de Variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Número de ítems	Valor final	Crterios para asignar valores
Calidad de atención de Enfermería	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa. Escala de medición: Ordinal.	Es la evaluación subjetiva de los pacientes de la respuesta cognitiva-emocional resultante de la interacción entre las expectativas de los cuidados de enfermería y la percepción de comportamientos y características reales de la enfermera (16).	Es la evaluación subjetiva de la respuesta cognitiva-emocional de los pacientes hospitalizados en el servicio de un hospital de cuarto nivel resultante de la interacción entre las expectativas de los cuidados de enfermería y la percepción de comportamientos y características reales de la enfermera el cual será medido con el instrumento CUCACE.	Experiencia con los cuidados de enfermería.	Valoración de las preguntas (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26)	Preguntas positivas (1,10,11,12,13,16,17,18,19,21,22,23,25,26).	- Mala	- 45-91 puntos.
				Satisfacción con los cuidados de enfermería.	Valoración de las preguntas (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19)	Preguntas negativas (2,3,4,5,6,7,8,9,14,15,20,24)	- Regular	- 92-138 puntos.
							- Buena	- 139-184 puntos.
							- Muy Buena	- 185-231 puntos.
							- Completamente buena	- 232-277 puntos.

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Presentación:

Saludos cordiales, soy estudiante de la universidad privada Norbert Wiener de la escuela de enfermería, estoy realizando un trabajo de investigación con la finalidad de obtener información acerca de calidad de atención de enfermería. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento será anónimo y de uso exclusivo para la investigación. 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

- a) primaria incompleta
- b) primaria completa
- c) secundaria incompleta
- d) secundaria completa
- e) estudios superiores

4.- Cuantos días estuvo en el servicio

- a) dos días
- b) tres días
- c) cuatro días
- d) cinco a más días

5.-Cual es su estado civil

- a) casado
- b) solteros
- c) viudo
- d) Conviviente
- e) Divorciado

6.- 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

7.- ¿En su conjunto, como valoraría su estancia en esta unidad?

Muy mala	Mala	poca	Regular	buena	Muy buena	excelente
1	2	3	4	5	6	7

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

Si	No
1	2

▪ **Experiencias con los cuidados de Enfermería**

1.- Era fácil relacionarse con las enfermeras.

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

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

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

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

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

4.- Las enfermeras se despreocupaban fácilmente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.- Yo veía a las enfermeras como amigas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

▪ **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 conciencia de las enfermeras sobre sus necesidades.	1	2	3	4	5

Anexo C. 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:

“Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel, Lima -2019”

Nombre de la investigadora principal: ZAPATA VILLEGAS, PAMELA DEL CARMEN.

Propósito del estudio: Determinar la Percepción de la Calidad de Atención de Enfermería en Pacientes Hospitalizados del Servicio de un Hospital de Cuarto Nivel, Lima -2019”

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

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 la investigadora podrá 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 Pamela Del Carmen Zapata Villegas, coordinadora de equipo.

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.

Firma del participante

Anexo D. Validez y confiabilidad de instrumento de recolección de datos

Alfa de cronbach	
Calidad del cuidado en enfermería	N° de elementos
,942	45
Experiencia con los cuidados	N° de elementos
,902	26
Satisfacción con los cuidados	N° de elementos
,956	19