



Universidad  
Norbert Wiener

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con Sars-Cov-2, en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima – 2022

**Trabajo académico para optar el título de especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

**Presentado por:**

Aylas Reyes, Katherine

**Código ORCID:** 0000-0001-8497-132X

**Asesora:** Mg. Bastidas Solis, Miriam Cecilia

**Código ORCID:** 0000-0002-7706-7786

**Línea de Investigación General:** Salud, Enfermedad y Ambiente

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Aylas Reyes, Katherine, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con Sars-Cov-2, en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima - 2022", Asesorado por la Docente Mg. Bastidas Solis, Miriam Cecilia, DNI N° 40413033, ORCID <https://orcid.org/0000-0002-7706-7786>, tiene un índice de similitud de 18 (Dieciocho) %, con código oid:14912:210755109, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Aylas Reyes, Katherine  
 DNI N° 46220844



.....  
 Firma de Asesor(a)  
 Mg. Bastidas Solis, Miriam Cecilia  
 DNI N° 40413033

Lima, 25 de Julio de 2021

**DEDICATORIA**

Este trabajo fruto de mi esfuerzo y constancia, va dedicado con mucho amor a mis padres, gracias por apoyarme incondicionalmente para lograr ser un profesional de éxito.

### **AGRADECIMIENTO**

A Dios, el que me ha dado fortaleza, sabiduría y unos padres que con su apoyo y amor incondicional me guiaron en mi vida durante este camino para lograr mis metas.

De igual forma agradecer a la institución Norbert Wiener y a los docentes por haberme instruido de una manera satisfactoria para optar la segunda especialidad de emergencia y desastres.

**Asesora: Mg. Bastidas Solis, Miriam Cecilia**  
**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7706-7786>**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Cardenas De Fernandez, Maria Hilda

**SECRETARIO** : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

**VOCAL** : Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario

## RESUMEN

**Introducción:** La temática del presente estudio es sobre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el servicio de emergencia. Ambos aspectos se encuentran estrechamente unidos, ya que si la calidad del cuidado enfermero fuera afectado intervendría en la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2 en el servicio de emergencia.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2 en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima – 2022 **Metodología:** El método será de la investigación es deductivo, con un enfoque cuantitativo y de tipo básica, el diseño será no experimental, cuya población está conformada por los 60 familiares de pacientes, es muestreo es por conveniencia censal. **Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Para la recolección de información de la variable: calidad del cuidado del enfermero se aplicará un cuestionario según Watson, consta de 28 ítems, agrupadas en 3 dimensiones y para la satisfacción de los familiares encuesta (SERVQUAL) consta de 40 ítems, agrupadas en un total de 4 dimensiones. **Procedimientos:** los datos serán recolectados en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, una vez recolectada la información, los datos serán procesados en el programa estadístico SPSSV27, **Análisis estadístico:** se obtendrán tablas de frecuencia, gráficos, medidas de resumen y tendencia central, además las hipótesis serán contrastadas con la prueba de chi cuadrado, teniendo como margen el nivel de significancia estadística de  $p < 0,05$ .

**Palabras clave:** calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares

## ABSTRACT

**Introduction:** The theme of this study is about the quality of nursing care and the satisfaction of patients' relatives with SARS-COV-2, in the emergency service. Both aspects are closely linked, since if the quality of nursing care were affected, it would intervene in the satisfaction of the relatives of patients hospitalized with SARS-COV-2 in the emergency service.

**Objective:** To determine the relationship between the quality of nursing care and satisfaction of the relatives of patients hospitalized with SARS-COV-2 in the emergency service of the Carlos Lanfranco la Hoz hospital, Lima - 2022 **Methodology:** The research method will be deductive. , with a quantitative and basic type approach, the design will be non-experimental, whose population is made up of 60 relatives of patients, the sampling is for census convenience. **Techniques and data collection instruments:** For the collection of information on the variable : quality of nursing care, a questionnaire according to Watson will be applied, it consists of 28 items, grouped into 3 dimensions and for the satisfaction of family members, a survey (SERVQUAL) consists of 40 items, grouped into a total of 4 dimensions. **Procedures:** the data will be collected in the emergency service of the Carlos Lanfranco La Hoz hospital, once the information is collected, the data will be processed in the statistical program SPSSV27, **Statistical analysis:** frequency tables, graphs, summary measures and trends will be obtained central, in addition the hypotheses will be contrasted with the chi-square test, having as a margin the level of statistical significance of  $p < 0.05$ .

**Key words:** quality of nursing care and satisfaction of relatives



## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento de problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problema específico.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	4
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.2. Metodológica.....	4
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	5
1.5.1. Temporal.....	5
1.5.2. Espacial.....	5
1.5.3. Población.....	5
<b>2. MARCO TEORICO.....</b>	<b>5</b>
2.1 Antecedentes.....	5
2.2 Bases teóricas.....	8
2.3. Formulación de la Hipótesis.....	15
2.3.1. Hipótesis General.....	15
2.3.2. Hipótesis Específica.....	15
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>16</b>
3.1. Método de la investigación.....	16
3.2. Enfoque de la investigación.....	16
3.3. Tipo de investigación.....	16
3.4. Diseño de la investigación.....	16
3.5. Población, muestra y muestreo.....	17
3.6. Variables y Operacionalización.....	24

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.7.1. Técnica .....	30
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	30
3.7.3. Validación .....	31
3.7. 4 Confiabilidad.....	32
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	32
3.9. Aspectos éticos .....	32
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	34
4.1. Cronograma de actividades (diagrama de Grant) .....	34
4.2. Presupuesto .....	35
5. REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	41
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	44
Anexo 2: Instrumento de la calidad del cuidado del enfermero .....	49
Anexo 3: Instrumento de la satisfacción de los familiares .....	52
Anexo 4: Validez del instrumento .....	59
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento .....	60
Anexo 6: Formato de consentimiento informado .....	62

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento de problema**

En el plano internacional el brote de la enfermedad de SARS-COV-2 reconocida el 12 de Diciembre del 2019 en Wuhan, Provincia de China, fue declarado como pandemia el 30 de enero del 2020 por la Organización Mundial de Salud (OMS), ocasionando el colapso del sistema de salud y el confinamiento de la población a nivel mundial (1).

El mencionado virus perjudicó a 185 países, causando la muerte a millones de personas (2) agudizando la problemática del sector salud, donde progresivamente fue incrementado la demanda en los cuidados de salud, viéndose afectada la calidad del cuidado enfermero, siendo restringido todo contacto del paciente con el familiar, ocasionando de este modo la insatisfacción de los familiares(3).

El más afectado por esta pandemia fue el continente Americano, donde la cantidad de fallecidos en América Latina y el Caribe fueron 280.000 y los contagiados 7,4 millones; del mismo modo, en Estados Unidos y Canadá, fallecieron casi 194.000 y fueron infectados 6,2 millones, en base a fuentes oficiales, todo esto debido a que las organizaciones de salud no se encontraban preparadas para afrontar una pandemia de tales magnitudes (4).

A ello se suma otro factor que agudiza esta crisis sanitaria; se sabe según registros en el 2018 existía aproximadamente 28 millones de profesionales de enfermería en 191 países, teniendo una densidad mundial de 36,9 profesionales por cada 10 000 habitantes y en la región de las Américas la densidad es de 83,4 por cada 10 000 habitantes (5) (6).

Por ende, la Organización Panamericana de Salud (OPS), refiere que este nuevo escenario ha descendido el nivel de satisfacción en familiares de pacientes hospitalizados en

emergencia porque tienen restringidas las visitas y las comunicaciones, mayor estrés por temor al contagio y otras secuelas. Del mismo modo ante el incremento de pacientes hospitalizados por Sars-Cov2, se ha visto afectada la calidad del cuidado enfermero, a pesar del incremento de personal contratado. Por otro lado, en Latinoamérica hubo a nivel mundial más casos confirmados de enfermeros y otros profesionales en salud de contagiados y fallecidos, y posteriormente hubo un descenso en junio del 2020. (7) (8).

El Perú, en setiembre del 2020 fue considerado como el segundo país de Latinoamérica con mayor tasa de mortalidad del SARS-COV-2 y el quinto país del mundo, con más de 653.000 casos y 28.125 las muertes totales desde que se originó la pandemia, con una tasa de hospitalización de 9.199, en las regiones del callao (13.418), Piura (10.194), Lambayeque (9.636), Loreto (6.177) y La Libertad (5.870) (9).

Ante el alto porcentaje de fallecidos y contagiados el gobierno Peruano decretó el estado de emergencia progresivamente, suspendiendo varios derechos fundamentales como el libre tránsito, reuniones, inviolabilidad de domicilio, y libertad, además, se optó por el teletrabajo en los sectores públicos y privados manteniéndose actividades esenciales como salud, producción y provisión de alimentos, servicios bancarios y servicios básicos entre otros, restringiendo el tránsito sólo para compra de alimentos, medicamentos, asistencia a hospitales para la atención de personas con Covid- 19. En este escenario los hospitales llegaron a colapsar de tal manera que solo atendían casos de SARS-COV-2 y había un déficit de infraestructura, equipamiento y profesionales en enfermería, siendo su carga laboral sumamente alta, afectando la calidad de atención, del mismo modo por ser la enfermedad altamente contagiosa, la modalidad en la que interactuaban el personal de salud con los familiares afectó negativamente su percepción de satisfacción; puesto que varios familiares debían obtener novedades sobre su complicación y/o desperfecto del estado de salud o el deceso de sus parientes de modo remota,

por la razón de estar relacionado de conservar la distancia sanitario o limitaciones de movilización dadas a las personas (10)

A nivel local, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es parte de esta realidad, limitándose solo a la atención y hospitalización de pacientes Sars-Cov2, suspendiéndose la atención de la parte ambulatoria y rediseñándose todas las actividades de servicios e infraestructura para ser destinadas a la atención de los pacientes con esta patología, generando un gran impacto de todo lo anteriormente descrito en el servicio de emergencia, el cual tuvo que hacer frente ante este escenario de incertidumbre con todos los factores que esta pandemia demandó.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cuál será la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima – 2022?

### **1.2.2. Problema específico**

¿Cuál será la relación entre la dimensión técnica administrativa de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2?

¿Cuál será la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2?

¿Cuál será la relación entre la dimensión contexto de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la dimensión técnica administrativa de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

Identificar la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

Identificar la relación entre la dimensión contexto de la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

El estudio aportará nuevos conocimientos respecto al cuidado de enfermería y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2 de un entorno en pandemia y se basará en la teoría de Donabedian A, que señala que “la calidad es la percepción que el usuario tienen de un servicio permitiendo determinar en qué grado satisface la obligación del consumidor, y también en la teoría de Maslow, quien se enfoca en las necesidades para la calidad de vida humana (11).

#### **1.4.2. Metodológica**

Desde este marco metodológico, el estudio se empleará dos instrumentos siendo uno de ellos la medición del cuestionario Care-Q referido a la calidad del cuidado enfermero y un cuestionario SERQVUAL, referido a la satisfacción de familiares. Se generará nuevo

conocimiento basado en cumplimiento del método científico para determinar la incidencia de las variables en el contexto de la enfermería.

### **1.4.3. Práctica**

Asimismo, consideramos que se justifica desde el aspecto práctico porque proporcionará información actual al personal directivo con el fin de establecer nuevas estrategias que contribuyan a mejorar la calidad del cuidado para los pacientes basados en evidencia y esta repercuta en el bienestar y satisfacción de los familiares. Además, el equipo de salud de enfermería gestionará a través de los hallazgos de la investigación nuevas estrategias de gestión en el cumplimiento de los objetivos asistenciales.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El estudio se realizará entre los meses marzo a noviembre del 2022.

### **1.5.2. Espacial**

Asimismo, desde el punto de vista espacial se delimitó dentro de la unidad de emergencias en el hospital.

### **1.5.3. Población**

El estudio se abordará en el área de emergencia, en los familiares de pacientes hospitalizados con Sars-Cov-2 en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes**

En la siguiente parte se iniciará con los estudios previos a nivel nacional, donde esta Mendoza (12) en el año 2021 tiene como fin en su estudio “Establecer la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital II Chocope”. tiene un tipo de estudio básico, correlacional y descriptivo; el diseño

es no experimental, con un enfoque cuantitativo., empleando dos cuestionarios con escala politómica y con una población muestral 133 pacientes. El resultado sacado, con respecto a la primera variable tuvo el 62.4% donde dijeron el 12% una alta satisfacción; el 10.5% como buena, 25.6% con baja, el 17.3% como mala. En la relación, un 47.4% obtuvieron un relato lineal estadístico significativo y directo entre estas dos variables, con una correlación de Spearman de 0.492 siendo este verdadero. Su valor significativo es  $P=0.000$  dado que es inferior a la importancia del 5%, donde es aceptada la hipótesis. En sus conclusiones existe una conexión estadística significativa ( $p<0,000$ ) entre estas dos variables.

Zárate (13) en el año 2020 tiene como objetivo principal “Establecer la relación existente entre la calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate – 2020”. Su estudio tiene un tipo de estudio básico, correlacional y descriptivo; el diseño es no experimental, con un enfoque cuantitativo. Conformada como muestra a 40 pacientes. Los resultados 16 paciente con 40% expresaron la calidad de atención es regular ,13 al 32.5% bajo y 11 al 27.55 % alto. Además, encuestan a 40 paciente, 19 pacientes (47.5%) manifiestan que la satisfacción del paciente es bajo, de 11 pacientes (27.5%) es alto y 10 pacientes (25%) es regular. Se concluye en el análisis correlacional es positiva de sus variables y comprobado por Rho de Spearman  $Rho= 0892$  de nivel significativo de  $p=0.00$ , ( $p<0.05$ ). en efecto se dice que la calidad de atención impacta derechamente en la satisfacción del paciente.

Ponce (14) en el año 2019 en su estudio realizado tuvo como objetivo “Determinar la relación existente entre la calidad de cuidado enfermero con el grado de satisfacción del familiar del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola”. Su estudio tiene un tipo de estudio básico, correlacional y descriptivo; el diseño es no experimental, con un enfoque cuantitativo. Con una muestra compuesta de 512 familiares acompañantes del paciente. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fueron 2 cuestionarios; luego se tuvo como



resultados de los cuidados de enfermería un 58.8% nivel satisfactorio; con una inferior frecuencia los familiares están indecisos con 29.5% satisfacción de percepción, y el 11.7% no satisfechos. Se concluye que la primera variable influye con la segunda variable, de tal manera que la percepción de cuidados es propicio y tiene una relación con el nivel positivo de cuidado enfermera.

Fuenzalida y Moscoso (15) en el año 2018 en su investigación tuvieron una finalidad “Establecer la relación entre satisfacción del familiar de los pacientes y la calidad del cuidado enfermero(a) en UCI del Hospital III Daniel Alcides Carrión-Essalud”, realizando un estudio de tipo básico, correlacional y descriptivo; el diseño es no experimental, con un enfoque cuantitativo, tiene como población a los familiares de pacientes, donde utiliza la técnica de encuesta y como instrumentos cuestionarios, con una validación de 0,83 y 0,91 (Alpha de Cronbach). Los resultados respecto a la primera variable se estiman en 28 (70%) calidad Eficiente; 10 (25%) Regular y el 2(5%) Deficiente. Se concluye que hay una correspondencia entre las dos variables con p-valor (0,002) <0,05.

En cuanto a las investigaciones a nivel internacional, se tendrá como antecedentes a:

García, et al. (16) en el año 2017 en su investigación tuvieron como finalidad “Establecer la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente traumatizado, servicio de traumatología del hospital interzonal San Juan Bautista”. Utilizaron una guía de observación, de corte transversal y descriptivo. Como técnica aplica la encuesta, la población fue el 100% de personas politraumatizadas. Los resultados que se obtuvieron son que el 33,70% de pacientes valoraron que fue buena la atención de los enfermeros frente a su solicitud de calmar el dolor, y en menor porcentaje refieren la atención dada por los enfermeros y los licenciados 12,83% y 9,13 % respectivamente.

Sandina (17) en el año 2018 tuvo como objetivo “Establecer la calidad de atención brindada por el personal enfermero a pacientes politraumatizados ingresantes al hospital Delfina Torres, estimando su cuidado continuo, el tiempo que espera para ser atendido y la satisfacción”. Tiene como estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, con una población de 20 pacientes y como instrumentos se utilizó cuestionarios, además, como técnica la encuesta. Como resultados el trato de calidad de la persona obtuvo 66,7%, los que dicen que no 33,3%. Hay una satisfacción con calidad atención el 83,3% que es brindado por el personal de enfermería y el 16,7% no. Se concluye que la atención del personal enfermero de emergencias del Hospital Delfina Torres de Concha es favorable, donde se puede decir que hay una gran demanda de pacientes y no tienen una organización de trabajo en equipo.

González y Amezcua (18) en el año 2018 en su estudio realizado tuvo como objetivo “Comprender las participaciones humanizadoras que fueron realizados por el personal de enfermería en esta unidad y de la misma forma las estrategias que pueden ser utilizadas para humanizar la relación entre enfermera y paciente”, así poder brindar un cuidado integrado desde la perspectiva humanista. Su investigación incluyó búsquedas bibliográficas en las bases de datos científicas. Los resultados obtenidos fueron que la acción humana si es necesaria en todos los servicios incluyendo el de cuidado intensivos y para ello se encuentra asociada a una adecuada preparación práctica y teórica de los profesionales de la salud. De igual forma, recoger las necesidades humanizadas de los pacientes de UCI, entre las cuales son: la ayuda humana, la importancia del apoyo de la familia, que tipo de comunicación tiene con los pacientes y familiares, las instalaciones humanizada, el conocimiento de los gustos y preferencias de los pacientes, el mantenimiento de la intimidad, la confidencialidad y la dignidad, así como teniendo en cuenta las consecuencias de ingresar a esta unidad.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad**

Según el Diccionario de la Lengua Española, calidad es la agrupación carácter inherentes a algo, donde se permita estimar su valor (19). De tal modo, la Organización Internacional de Normalización (ISO), la calidad el conjunto de caracteres connaturales con un objetivo de cumplir los requisitos. Además, la terminación "calidad" se logra emplear como adjetivos pobre, bueno o excelente (20).

#### **2.2.1.1. Calidad en Salud**

Según la OMS la calidad de los servicios de salud para todos los pobladores aumenta en la posibilidad de la obtención de conocimientos profesionales y de derivados sanitarios deseados. Precisan que la promoción que abarca la calidad de la atención, tratamiento, prevención, paliación, rehabilitación e implicaría que la atención de calidad debe mejorar y medir constantemente por medio de la prestación de atención que son basados en datos probatorios teniendo en cuenta las preferencias y necesidad de las personas de servicios: familia, paciente y comunidad. (21).

Según Donabedian, la calidad en la atención del paciente son los posibles beneficios, con la disminución de peligro para los pacientes. El cual, indican que pueden explicarse en dos dimensiones interdependientes o interrelacionadas: interpersonal y técnica. La atención técnica describe a una adaptación de tecnología y ciencia médicas de una manera que compense a un límite que favorezca a la salud, sin embargo, conlleva riesgos. La atención interpersonal evalúa la afición de las normas, expectativas, valores y aspiración hacia los pacientes (22).

La calidad de atención del cuidado en salud, hace referencia a las diversas acciones oportunas a las exigencias y expectativas que tienen los usuarios que hacen uso de las áreas en la salud, de las personas y materiales que existen y el grado del aumento científico reciente, para conseguir un número elevado de crecimiento alcanzable de sentirse satisfecho, ya sea con

el usuario que lo utiliza y los trabajadores del área salud. Recibe el nombre de una actividad asistencial de calidad (23).

#### **2.2.1.2. Calidad del cuidado enfermero**

La definición de cuidado ha sido anunciado como la cualidad de la carrera de enfermería y se manifiesta de forma claro y/o tácito en la actividad de dicha carrera. (24). El cuidado de enfermería adquiere un rol muy importante entre la relación con el acompañamiento en el sufrimiento, paciente y/o familia. Estudian que los cuidados de los pacientes y familiares estén adecuados por los enfermeros, son o no de condición, piensan en desear a tener una perfección seguida y notable profesionalismo. (25).

La calidad del cuidado de enfermería se puede definir como el apoyo eficaz, en terminaciones de pertinencia y manejo idóneo de bienes de forma efectiva; esto quiere decir, que cuidado sustentando en estándares técnicos y valores, sociales, científicos, éticos y humanos científicos, obtienen un efecto anhelado para las personas receptores, conllevan diferentes elementos: el objetivo que propone y medios físicos, tecnológicos, recurso humano imprescindible, su naturalidad en cuidarlos y proporcionarlos (26).

#### **2.2.1.3. Características de la Calidad del cuidado enfermero**

Lo caracteriza por las percepciones del cuidado personalizado, esta característica lo diferencia de cualquier otra participación; respecto del paciente. Es por esto que, cuando se les pide a los usuarios que midan la calidad del cuidado brindado por los enfermeros, exista un déficit (27).

Otra característica es la responsabilidad del rol profesional, el personal de enfermería suele realizar muchos roles cuando están en el proceso de cuidados al paciente y en ciertas ocasiones incluso de forma simultánea (28).

#### **2.2.1.4. Calidad del Cuidado en pacientes con COVID-19**

Es de vital importancia para personal de enfermería, el procedimiento de los cuidados del paciente hospitalizado con SARS-COV-2, detectando y previniendo a tiempo el contagio y tener conocimientos previos ante los cuidados necesarios para que los pacientes puedan ser atendidos con mucha eficacia siempre y cuando el hospital tenga la infraestructura y equipamiento adecuado para brindar un tratamiento a esta enfermedad dando aislamiento en ambientes acondicionados (29,30).

#### **2.2.1.5. Dimensiones de la Calidad del cuidado enfermero**

##### **A. Dimensión técnica administrativa.**

Se denomina en facultades científicas y tecnologías de satisfacción para la salud sin aumentar peligro alguno, así mismo se clasifica como intelectualidad del grupo salud, para fomentar lo más reconocido en inteligencia artificial para poder dar el punto de solución a problemas de salud del usuario y controlar la producción de su nivel máximo en generación de buena salud y seguridad (31).

##### **B. Dimensión humana.**

Los servicios de salud es un aspecto fundamental, ya sea por el grado de interacción y comunicación que muestra enfermero-paciente, confianza, amabilidad, empatía influyendo en la satisfacción del usuario (32).

##### **C. Dimensión contexto.**

Se refiere a las facilidades establecidas por la institución; las cuales, además de generar mejor prestación a los servicios, complementan hacia los usuarios. Conlleva a una escala sencillo de comodidad, limpieza, ambientación, privacidad, orden y su componente de confiabilidad que percata la persona por su servicio dado (33).

#### **2.2.1.6. Pandemia**

La Real academia española indica, que pandemia es dicho como una enfermedad contagiosa ha sido extendido a varios países o acomete a todas las personas de una región o localidad (34).

#### **2.2.1.7. SARV COV2**

Se dice que el coronavirus son virus de ARN con envoltura monocatenaria de acepción efectivo que corresponde al vínculo de Coronaviridae, infectan comúnmente a aves y mamíferos causando gastroenteritis e infecciones respiratorias (35). El Sars-Cov-2 es una novedosa tipología donde afecta a todas las personas y es detectado en primer lugar, en China en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei en diciembre-2019. El SARS-2-CoV parece haber sido una infección zoonótica que se ha adaptado a los humanos y es de origen incierto. Mayormente, el 80% de los sucesos provoca síntomas leves respiratorios (36).

#### **2.2.2. Satisfacción**

Es definida como “la disposición de su estado y atención de salud satisfacen con la expectativa de las personas”, significa del vivir subjetivo venido de cumplir o no cumplir los requerimientos del sujeto de a algo (37).

##### **2.2.2.1. Satisfacción de los Familiares de pacientes hospitalizados**

Para su sostenimiento y rehabilitación de la salud del paciente, la satisfacción respecto al cuidado que recibe por parte de los enfermeros termina siendo un factor que predice mejor la satisfacción del paciente hospitalizado y familiares (38).

Según Resolución Ministerial 527-2011/MINSA, refiere que la satisfacción de los usuarios externos, que por lo general acuden acompañados por un familiar, tiene que ver con el nivel de cumplimiento de las organizaciones de salud, están referidos a las percepciones y expectativas del usuario en relación de las prestaciones, donde los procesos se cualifican en cuanto a la calidad de atención de los servicios de salud, según las actividades principales (39).

Los trabajadores de enfermería en su ambiente laboral conoce a todos los integrantes de la familia de sus pacientes, ya sea por su cercanía, experiencia o contacto directo, así mismo, existen tres fases de esta interacción, estableciéndose como la primera fase el contacto directo para obtener información necesaria del paciente conociendo la situación actual en el proceso y recuperación en su proceso de atención, como segunda fase se debe resolver problemas y buscar una solución ante la situación, brindándoles apoyo y confianza y como última fase ayudar al paciente generando un comportamiento positivo al miembro de la familia (40). Una muestra de gestión de su calidad que genera su complacencia dónde considera al usuario como centro de atención sanitaria; tiene tres elementos emocionales, subjetos y cognitivos, donde son basadamente en la costumbre anticipado, su calidad técnica-científico aceptado, la habilidad de contacto, sus factores complejos sociales, y de modo fundamental con sus expectativas personales. Por otro lado, sus expectativas no se pertenecen con sus percepciones su lado de los familiares o enfermeros donde obtiene como resultado una gran insatisfacción (41).

#### **2.2.2.2. Dimensiones de la Satisfacción de los familiares**

**A. Dimensión atención técnica:** Defiere al compromiso, responsabilidad y atención rápida proporcionada en los tratamientos en el proceso de atención en el centro de salud (42).

**B. Dimensión relación interpersonal:** Estiman junto a los comportamientos y actitudes particulares administrativo de salud que resulta en la consideración del cliente o usuario (43).

**C. Dimensión accesibilidad:** Comportamientos del cuidado en relación de ayuda o apoyo de forma oportuna, acercándose al usuario y brindándoles el tiempo necesario (44).

**D. Dimensión ambiente de atención:** Confort donde realizan los enfermeros la atención, el cual está inclinado en su recuperación rápida, a la vez haciéndolo sentir bien como sujeto exclusivo amablemente en el proceso de recuperación (45).

### **2.2.3. Teorías de Enfermería**

Desde el punto de vista del autor Jean Watson (2015), en su teoría sobre cuidado humano se estima como la caracterización general que forma parte de la humanidad y por consiguiente es considerado inevitable para su subsistencia humana, por otro lado la perseverancia de la humanidad son experiencias recíprocas e interactivas (46).

Además, la Teoría de Kristen Swanson, señala, “los cuidados como un tipo de forma educativa de promover relaciones con un familiar para tener una responsabilidad personal de interacción, por lo tanto, se plantearon cinco versiones (mantener sus creencias, posibilitar y conocimientos, hacer por, estar con). Asimismo, se asemejan a la visión de poder ayudar al paciente, se pronuncia hacia las técnicas de los médicos para poder cuidar al usuario , en lo general la satisfacción personal y las molestias llevan a tener comportamientos de los cuidados, por lo tanto se encarga de facilitar condiciones del usuario como organización y los médicos , que elevan o bajan la posibilidad de incautar protección, como las variantes de los cuidados



como referencia de los procesos y tales dan resultados preventivos y no preventivos del cuidado para el cliente auxiliado (47).

### **2.3. Formulación de la Hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis General**

**Hi:** Existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

**Ho:** No existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

#### **2.3.2. Hipótesis Específica**

**Hi:** Existe relación de la dimensión técnica administrativa de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

**H0:** No existe relación de la dimensión técnica administrativa de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

**Hi:** Existe relación de la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

**H0:** No existe relación de la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

**Hi:** Existe relación de la dimensión contexto de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

**H0:** No existe relación de la dimensión contexto de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2.

### 3. METODOLOGIA.

#### 3.1. Método de la investigación

Este estudio tiene un método de investigación deductivo, donde inicia de un conocimiento y teoría general para llegar a una conclusión o explicación particular que sea válida para la realidad estudiada (48).

#### 3.2. Enfoque de la investigación

Con un enfoque cuantitativo, logrará obtener la información necesaria para la investigación y se recolectarán datos con base a la medición numérica, a los cuales se realizará el análisis estadístico para probar las hipótesis planteadas (48).

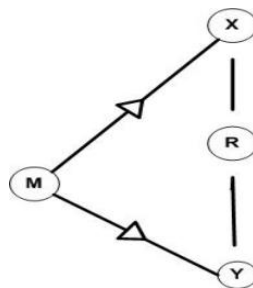
#### 3.3. Tipo de investigación

Será básica, por que buscará generar conocimientos y teorías con objetividad para decidir adecuadamente sobre un determinado suceso. Con respecto al nivel del estudio es descriptivo, correlacional y transversal puesto que se recopilarán datos de sus variables de estudios en un solo momento (48).

#### 3.4. Diseño de la investigación

Será no experimental ya que no pretende realizar en el presente estudio manipulación de forma intencional a las variables, más bien, se observará el hecho en su contexto (48).

**Figura 1: Diseño de la investigación**



M = Muestra

X = Calidad del cuidado enfermero

Y= Satisfacción de los familiares

R= Relación de variables

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población muestral está compuesta por los familiares de todos los pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, haciendo un total de 60 pacientes entre hombres y mujeres el muestreo es por conveniencia censal.

#### **Criterios Inclusión**

Familiares de los pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, que tengan entre 18 a 65 años; y que darán su consentimiento.

#### **Criterios de exclusión**

Los familiares de los pacientes que no quieran ser partícipe del estudio, así como, los menores de edad y mayores de 65 años.

### 3.6. Variables y Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
V1 Calidad del cuidado del enfermero	La calidad del cuidado de enfermería se puede definir como el apoyo eficaz, en terminaciones de pertinencia y manejo idóneo de bienes de forma efectiva; esto quiere decir, que cuidado sustentando en estándares técnicos y valores, sociales, científicos, éticos y humanos científicos.	Es la percepción de los usuarios externos respecto a la dimensión técnica administrativa, humana y contexto, del entorno de la calidad del cuidado enfermero de la atención brindada mediante un instrumento de cuatro categorías. Utilizando la escala de Likert, con una puntuación de 4, 3, 2, 1 correspondientes a las escalas de siempre, casi siempre, a veces y nunca respectivamente. Los valores finales de la variable son: bueno, regular y deficiente (49).	Técnica Administrativa	Atención oportuna Atención continua Atención segura	Ordinal	Bueno  Regular  Deficiente
			Humana	Empatía Amabilidad Comunicación Respeto Ética		
			Contexto	Confort Limpieza Privacidad		

V2 Satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados	Según Resolución Ministerial 527-2011/MINSA, refiere que la satisfacción de los usuarios externos, que por lo general acuden acompañados por un familiar, tiene que ver con el nivel de cumplimiento de las organizaciones de salud, están referidos a las percepciones y expectativas del usuario en relación de las prestaciones, donde los procesos se cualifican en cuanto a la calidad de atención de los servicios de salud, según las actividades	Es la percepción de los familiares de los usuarios externos respecto a la dimensión atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención, del entorno la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados, sobre la atención brindada mediante un instrumento de cinco categorías. Utilizando la escala de Likert, con una puntuación de 5,4,3,2,1 que corresponden a las escalas de Muy satisfecho, Satisfecho, Medianamente satisfecho, Poco satisfecho y no satisfecho respectivamente. Los valores finales de la variable son: Satisfecho,	Atención Técnica	Atención de enfermería: rápida y oportuna.  Administración de los medicamentos.  Capacidad para realizar todos los procedimientos.	Ordinal	Satisfecho  Medianamente satisfecho  Insatisfecho
			Relación Interpersonal	Hablar claro y llamar por su nombre al paciente.  Trato amable y cordial al interactuar con el paciente.		
			Accesibilidad	Satisfacción de necesidades oportunas.  Disposición en el tiempo de atención.		

	principales (39).	Medianamente Satisfecho, Insatisfecho (49).	Ambiente de atención	Comodidad y privacidad Amabilidad Atención individualizada. Tolerancia		
--	-------------------	---	----------------------	---	--	--

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizarán es la encuesta y los instrumentos recolectores de datos serán para la calidad del cuidado del enfermero según Watson y para la satisfacción de los familiares (SERVQUAL).

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

A continuación, se describirá la ficha técnica de los instrumentos a utilizar.

<b>FICHA TECNICA: CALIDAD DEL CUIDADO DEL ENFERMERO</b>	
<b>Población:</b>	60 familiares
<b>Tiempo:</b>	1 mes y medio
<b>Momento:</b>	Durante la permanencia de los pacientes Hospitalizados.
<b>Lugar:</b>	Hospital Carlos Lanfranco La Hoz
<b>Validez:</b>	Los procedimientos de validación a los que fue sometido a un veredicto de tres expertos
<b>Fiabilidad:</b>	Valor de alfa de crombach 0,76.
<b>Tiempo de llenado:</b>	25 minutos
<b>Número de ítems:</b>	28
<b>Dimensiones:</b>	Técnica Administrativa (1,2,3,4,5,6,7)  Humana (8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21)  Contexto (22,23,24,25,26,27,28).
<b>Alternativas de respuesta:</b>	(1) Nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre
<b>Baremos (niveles, grados) de la variable:</b>	Bueno= 84-112 Regular= 56-83 Deficiente= 28-55

<b>FICHA TECNICA: SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES</b>	
<b>Población:</b>	60 pacientes
<b>Tiempo:</b>	1 mes y medio
<b>Momento:</b>	Durante la permanencia de los pacientes Hospitalizados.
<b>Lugar:</b>	Hospital Carlos Lanfranco La Hoz
<b>Validez:</b>	Los procedimientos de validación a los que fue sometido a un veredicto de cinco expertos
<b>Fiabilidad:</b>	Valor de alfa de crombach 0,76
<b>Tiempo de llenado:</b>	30 minutos
<b>Número de ítems:</b>	40 ítems
<b>Dimensiones:</b>	Atención Técnica (1,2,3,4,5,6,7,8,9,10)  Relación Interpersonal (11,12,13,14,15,16,17,18,19,20)  Accesibilidad (21,22,23,24,25,26,27,28,29,30)  Ambiente de atención (31,32,33,34,35,36,37,38,39,40)
<b>Alternativas de respuesta:</b>	(5) Muy satisfecho (4) Satisfecho (3) Medianamente satisfecho (2) Poco satisfecho (1) No satisfecho.
<b>Baremos (niveles, grados) de la variable:</b>	Satisfecho= 148-200 Medianamente satisfecho=94-147 Insatisfecho= 40 - 93

### 3.7.3. Validación

La validación de los instrumentos se realizará por juicio de expertos (tres), utilizando los siguientes criterios: El instrumento recogerá información que permitirá responder el problema de investigación, el instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio, una adecuada estructura del instrumento, los ítems del instrumento corresponden a la operacionalización de la variable, la secuencia presentada facilitará desarrollar el



instrumento, los ítems son claros y entendibles, con un adecuado número de ítems para su correcta aplicación.

#### **3.7. 4 Confiabilidad**

Para asegurar la fiabilidad de los instrumentos en el presente grupo poblacional se calculó un alfa de Cronbach de 0,76 del cuestionario de la calidad del cuidado del enfermero y un valor de 0,751 para el cuestionario satisfacción de los familiares.

#### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Para recolectar los datos se solicitará autorización al director del hospital, coordinamos con la encargada del servicio para la aplicación de los instrumentos. Posteriormente se procesarán los datos y se utilizará en la parte estadística la descriptiva e inferencial y los programas Excel y el SPSS-V27. A los resultados se le aplicará la prueba de normalidad para establecer si tienen distribución normal o no normal. Según la distribución utilizará valores paramétricos (Pearson) o no paramétricos (Rho de Spearman), tendrá en cuenta su valor de significancia de 0,05 para la corroboración de hipótesis.

#### **3.9. Aspectos éticos**

##### **Principio de Autonomía**

El participante de forma voluntaria dará su consentimiento para pertenecer al estudio.

##### **Principio de No Maleficencia**

Al participante no se le causará daño alguno intencionalmente al ser partícipe de esta encuesta y se mantendrá su anonimato con el fin de salvaguardar su identidad.

**Principio de Beneficencia**

El participante se beneficiará con los resultados del estudio, ya que permitirá al hospital seguir las recomendaciones para la mejora de sus variables de la investigación.

**Principio de la justicia**

Durante el proceso del proyecto de investigación al participante se le tratará con ética y justicia, rechazando cualquier tipo de discriminación.



## 4.2. Presupuesto

### Recursos Humanos

- Bioestadística
- Asesor

### Bienes

- Hojas bond A4
- Fólder manila

### Servicios

- Impresiones
- Fotocopias

**Tabla 6 Presupuesto**

UTILES DE ESCRITORIO	PRECIO UNITARIO	TOTAL
PAPEL BOND	20 X2	S/40.00
LAPICEROS	2	S/ 1.00
IMPRESIONES	20 X 50 X 3	S/30.00
FOTOCOPIA	30X2	S/60.00
INTERNET	120 X 4	S/480.00
ANILLADO	30X 2	S/60.00
ESTADISTICO	500	S/500.00
ENCUESTADORES	100	S/100.00
PASAJES	7	S/21.00
OTROS	40	S/40.00
TOTAL		S/.1332.00

## 5. REFERENCIAS

1. Organización Panamericana de la Salud. Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19). [Online].; 2021. Acceso 23 de julio de 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>
2. Zhou P, Yang X, Wang X, Hu B, Zang L, Zhang W. A pneumonia outbreak associated with a new coronavirus of probable bat origin. Nature. [Online].; 2020. Acceso 16 de 07 de 2021. Disponible en: <https://doi.org/10.1038/s41586-020-2012-7>
3. Costa R, Lino M, Souza A, Lorenzini E, Fernandez G, Brehmer L. Enseñanza de enfermería en tiempos de COVID-19: ¿cómo reinventarla en este contexto? [Online].; 2020. Acceso 16 de 06 de 2021. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2020-0002-0002>
4. Voz de América. OPS: América es el continente con más trabajadores de la salud infectados de COVID-19. Ciencia y Salud [Internet]. 2020 [Citado el 02 de agosto del 2021]; 4-6 pp. Disponible en: <https://www.vozdeamerica.com/salud/america-continente-mas-trabajadores-de-la-salud-infectados-covid-19>.
5. Organización Mundial de la Salud. Perfil mundial de los trabajadores sanitarios, Informe sobre la salud en el mundo. Madrid, España. : Organización Mundial de la Salud, 2006.
6. Organización Mundial de la Salud. Situación de la enfermería en el mundo 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo. [Online].; 2020. Acceso 21 de julio de 2021. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/332164>
7. Organización Panamericana de la Salud. El personal de enfermería es esencial para avanzar hacia la salud universal. [Online].; 2021. Acceso 21 de julio de 2021. Disponible en: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15138:nursing-staff-are-vital-for-making-progress-towards-universal-health&Itemid=1926&lang=es)
8. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Actualización epidemiológica: Enfermedad del Coronavirus (COVID-19). Rev. Univer. de Enfermería [Internet]. 2020 [Citado el 02 de agosto del 2021]; 03-08 pp. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/actualizacion-epidemiologica-enfermedad-por-coronavirus-covid-19-19-junio-2021>
9. Redacción Médica. Perú ya es el país del mundo con mayor tasa de mortalidad del Covid-19. Revista Redacción Médica [Internet]. 2020 [Citado el 02 de agosto del 2021]; 9-12 pp. Disponible en: <https://www.redaccionmedica.com/secciones/sanidad-hoy/peru-pais-mayor-tasa-mortalidad-covid-19-3085>
10. Mesa de concertación para la lucha contra la pobreza. Informe nacional sobre el impacto del covid-19 en las dimensiones económica, social y en salud en el Perú. [Online].; 2020. Acceso 09 de 13 de 2021. Disponible en:

<https://www.mesadeconcertacion.org.pe/storage/documentos/2020-08-17/informe-salud-mclcp-2020-7-de-julio.pdf>

11. Organización Panamericana de la Salud. Acerca del programa de Enfermería. [Online].; 2019. Acceso 02 de 08 de 2021. Disponible en: [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11170:about-nursing-program&Itemid=42273&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11170:about-nursing-program&Itemid=42273&lang=es)
12. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19 [Tesis de segunda especialidad] Trujillo, Perú.: Universidad Cesar Vallejo, 2021. 11;22;35;53 pp
13. Zárate L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con coronavirus-19 en el Centro de Salud Fortaleza de Ate - 2020 [Tesis de Maestría] Lima, Perú.: Universidad Cesar Vallejo, 2020. 15;27;39;42;56 pp
14. Ponce M. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de emergencia hospital rezola cañete, lima - 2018” [Tesis de maestría] Arequipa, Perú. : Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2018. 13;24;37;55 pp
15. Fuenzalida K, Moscoso C. Satisfacción del familiar de los pacientes y la calidad del cuidado enfermero(a) en la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital III Daniel Alcides Carrión ESSALUD, Tacna 2018. [Tesis Segunda especialidad] Tacna, Perú. : Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2018. 11;25;36;42;51 pp
16. García G, Fernandez R, Acevedo G, Montenegro R. Calidad De Cuidados De Enfermería A Los Pacientes traumatizados por accidentes de tránsito En Catamarca, Argentina [Tesis Maestría] Catamarca, Argentina.: Universidad Nacional de Catamarca, 2017. 9;18;35;46;51 pp
17. Sadina V. Calidad de atención de enfermería en politraumatismo en el Hospital Delfina Torres de Esmeraldas [Tesis segunda especialidad] Esmeraldas, Ecuador. : Pontificia Universidad Católica Del Ecuador, 2017. 10;19;26;45 pp.
18. González P y Amezcua M. Intervenciones de enfermería humanizadas en la Unidad de Cuidados Intensivos. Ciberindex. [Online]. 2018; Acceso 02 de 09 de 2022 . Disponible en: <http://ciberindex.com/index.php/et/article/view/e11934>
19. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [Online]; 2021. Acceso 22 de juliode 2021. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad>
20. La Organización Internacional de Normalización. Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. [Online]; 2015. Acceso 22 de juliode 21. Disponible en: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:en:term:3.6.2>

21. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online]; 2020. Acceso 22 de julio de 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
22. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quarterly [Internet]. 1966 [Citado el 02 de agosto del 2021], 44(3); 15-19 pp. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>: p. 166-203
23. P. L. Percepcion del usuario sobre la calidad de atencion en el cuidado de enfermeria en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo [Tesis segunda especialidad] Lima, Perú. : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015. 13;24;37;55 pp
24. Olarte C, Caballero R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado [Primera Edición] Bogotá, Colombia.: Pontificia Universidad Javeriana, 2008. 15-24 pp
25. Zulueta M, Prieto M, Bermejo L. La calidad del cuidado enfermero en el ámbito paliativo. Cultura de los Cuidados [Internet]. 2018 [Citado el 02 de agosto del 2021], 6(3); 52-55 pp. Disponible en: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/34322/Zulueta%2c%20Prieto%20y%20Bermejo%20%282018%29.%20La%20calidad%20de%20cuidado%20en%20el%20%C3%A1mbito%20paliativo.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
26. Sierra S, Zapana A. Calidad del cuidado de enfermería. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2001 [Citado el 02 de agosto del 2021], 19(2); 29-34 pp. Disponible en: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/iee/article/view/16813>
27. Santana J, Bauer A, Minamisava R, Queiroz A, Gómez M. Calidad de los cuidados de Enfermería y satisfaccion del paciente atendido en un Hospital de Enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. 2014 [Citado el 02 de agosto del 2021], 22(3); 60-64 pp. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/jFsJ5q96F8s4bVcmxsFBQpF/?format=pdf&lang=es>
28. Berman A SS. Fundamentos de Enfermería. Conceptos, Proceso y Practica 9ª Ed. Pearson Educacion. Madrid [Internet]. 2013 [Citado el 02 de agosto del 2021], 9(3); 25-31 pp. Disponible en: <https://www.worldcat.org/title/fundamentos-de-enfermera-conceptos-proceso-y-pretica/oclc/1026375174>
29. Choi K.R. JKS,LMC. Enfermería y el nuevo coronavirus: riesgos y responsabilidades en un brote global. Journal of Advanced Nursing [Internet]. 2020 [Citado el 02 de agosto del 2021], 76(7); 1486-1487 pp. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jan.14369>
30. B. K. Fundamentos de Enfermería. Mc Graw Hill Interamericana [Internet]. 2015 [Citado el 02 de agosto del 2021], 3(1); 161-162 pp. Disponible en: <https://enfermeria.ucm.es/data/cont/docs/11-2018-01-31-Fundamentos%20de%20la%20Enfermer%C3%ADa--.pdf>

31. Alegre N. Percepcion de los pacientes Hospitalizados respecto a la calidad de atencion recibida en los servicios de cirugia varones y mujeres del Hospital docente daniel Alcides Carrion - Huancayo 2011 [Tesis de Maestría] Huancayo, Perú.: Universidad Nacional del Centro del Peru, 2012. 17;50;51;53;103 pp
32. Villegas M, Diaz I. La calidad asistencial: concepto y medida. Direccion y Organizacion. Revista de Ingenieria de Organización [Internet]. 2010 [Citado el 02 de agosto del 2021], 29(12); 3-5 pp. Disponible en: <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/142>: p. 75-79
33. Lopez I. Aprender a comunicarse con el paciente y con su entorno. Educ. méd. [Internet]. 2012 [Citado el 02 de agosto del 2021]; 2-5 pp. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575-18132008000500011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-18132008000500011)
34. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. [Online].; 2021. Acceso 23 de julio de 2021. Disponible en: <https://dle.rae.es/pandemia>
35. Auwaerter P. Coronavirus COVID-19 (SARS-2-CoV). [Online]; 2020. Acceso 23 de juliode 2021. Disponible en: [https://www.hopkinsguides.com/hopkins/view/Johns\\_Hopkins\\_ABX\\_Guide/540747/all/Coronavirus\\_COVID\\_19\\_\\_SARS\\_CoV\\_2](https://www.hopkinsguides.com/hopkins/view/Johns_Hopkins_ABX_Guide/540747/all/Coronavirus_COVID_19__SARS_CoV_2)
36. Clínica Barcelona. ¿Qué es el Coronavirus Sars-Cov-2? [Online].; 2021. Acceso 23 de Julio de 2021. Disponible en: <https://www.clinicbarcelona.org/asistencia/enfermedades/covid-19/definicion>
37. Medina M, Medina E. Analisis de la Calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. Revista de Servicios Sociales [Internet]. 2016 [Citado el 02 de agosto del 2021], 50(1); 85-100 pp. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3876856>: p. 61-63
38. Kozier B. Fundamentos de Enfermeria. Mc. Graw Hill Interamericana [Internet]. 2000 [Citado el 02 de agosto del 2021], 5(2); 130-190 pp. Disponile en: <https://enfermeria.ucm.es/data/cont/docs/11-2018-01-31-Fundamentos%20de%20la%20Enfermer%C3%ADa--.pdf>: p. 17-20
39. MINSA. Resolución Ministerial 527-2011, evaluación de la satisfacción del usuario externo. [Online].; 2017. Acceso 17 de Julio de 2021. Disponible en: CC
40. Anselmo C, Celis B, Huaman D. Percepción del familiar sobre el apoyo emocional y comunicación que brinda la enfermera en la unidad de cuidados intensivos [Tesis de posgrado] Lima, Perú.: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2018. 15;19;26;42;54 pp.
41. Canabal A, Hernandez G. ¿Puede la satisfaccion de los pacientes y familiares influir en la gestion de los servicios de medicina intensiva. Elsevier [Internet]. 2017 [Citado el 02 de agosto del 2021], 41(2); 67-69 pp. Disponible en: <http://www.enfermeriaaps.com/portal/wp-content/uploads/2017/07/Puede-la->



satisfacci%C3%B3n-de-los-pacientes-y-familiares-influir-en-la-gesti%C3%B3n-de-los-servicios-de-medicina-intensiva.pdf

42. MINSA. Guía Técnica. Para la Evaluación de la Satisfacción Usuario Externo en los Establecimientos Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N°527-2011/MINSA [Internet]. 2011 [Citado el 02 de agosto del 2021], 13(2); 13-14 pp. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
43. Organización Panamericana de la Salud. La Salud de los Trabajadores de la Salud. Trabajo, empleo, organización y vida institucional en Hospitales públicos del aglomerado Gran Buenos Aires. Argentina. [Online]. Argentina: OPS/OMS; 2016. Acceso 17 de Julio de 2021. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3462>
44. Távora L, Gutiérrez M, Sacieta L. Calidad de atención de la enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el policlínico María Don Rose [Tesis de Maestría] Lima, Perú.: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2017. 12;29;38 pp.
45. Torres C. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados. Avances de enfermería [Internet]. 2010 [Citado el 02 de agosto del 2021], 2(1); 98-110 pp. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21385>
46. Guerrero R, Meneses M, De la Cruz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015 [Tesis segunda especialidad]. Rev enferm Herediana [Internet]. 2016 [citado el 02 de agosto del 2021], 9(2); 133-139 pp. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>
47. Swanson K. Teoría de los cuidados. Elsevier [Internet]. 2007 [Citado el 02 de agosto del 2021], ; 553-563 pp. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6687235>
48. Hernández R, Sampieri C, Baptista P. Metodología de la Investigación Científica. Edit. Mc Graw Hill [Internet]. 2004 [Citado el 02 de agosto del 2021], 12(5); 45-48 pp. Disponible en: [https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)
49. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Tesis de Maestría. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
50. Urere I. Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el servicio de cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de ICA. [Tesis de Doctorado]. Ica, Perú.: Universidad Regional Autónoma de los Andes, 2016. 15;21;36;42 pp

**ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con Sars-Cov-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima - 2022”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál será la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con Sars-Cov-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos LanFranco La Hoz, Lima – 2022?</p> <p><b>Problema específico</b> ¿Cuál será la relación entre la dimensión técnica administrativa de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con Sars-</p>	<p><b>Objetivo General</b> “Establecer la relación entre la calidad del cuidado enfermero y cómo influye en la satisfacción de familiares de los pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima – 2022.</p> <p><b>Objetivo específico</b> Establecer la relación de la dimensión técnica administrativa de la calidad del cuidado enfermero y cómo influye en la satisfacción de los</p>	<p><b>Hipótesis General</b> <b>Hi:</b> “Existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima – 2022.” <b>Ho:</b> “No Existe relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima – 2022.”</p>	<p><b>Variable 1.</b> Calidad del cuidado del enfermero Dimensiones: - Técnica Administrativa - Humana. - Contexto.</p> <p><b>Variable 2.</b> Satisfacción de los Familiares Dimensiones: - Atención Técnica - Relación Interpersonal - Accesibilidad - Ambiente de atención</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> Básica <b>Método</b> Deductivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> No experimental</p> <p><b>Población Muestra</b> Todos los familiares de los usuarios hospitalizados del servicio de emergencia, del Hospital Carlos LanFranco La Hoz - Lima, haciendo un total de 60 pacientes.</p>

<p>Cov-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos LanFranco La Hoz, Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con Sars-Cov-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos LanFranco La Hoz, Lima – 2022?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la dimensión contexto de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con Sars-Cov-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos LanFranco La Hoz, Lima – 2022?.</p>	<p>familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfrancho La Hoz Lima – 2022.</p> <p><b>Objetivo específico</b> Establecer la relación de la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y cómo influye en la satisfacción de familiares de los pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfrancho La Hoz Lima – 2022.</p> <p><b>Objetivo específico</b> Establecer la relación de la dimensión contexto de la calidad del cuidado enfermero y cómo influye en la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el</p>	<p><b>Hipótesis Específica</b> Existe relación de la dimensión técnica administrativa de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfrancho La Hoz Lima – 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> Existe relación de la dimensión humana de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV-2, en el servicio de emergencia del Hospital Carlos Lanfrancho La Hoz Lima – 2022.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> Existe relación de la dimensión contexto de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-</p>		
--	---	---	--	--

	servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz Lima – 2022.	COV-2, en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz Lima – 2022.		
--	--	---	--	--

## Anexo 2: Instrumento de la calidad del cuidado del enfermero

Estas preguntas se pronuncian en cuanto a la calidad de protección que ha completado su familiar ha recibido durante su estancia en el Hospital ,las enfermeras son observadas para unas severas preguntas: Las preguntas deben de ser respondidas con seriedad y responsabilidad, si no tiene conocimiento(o) de algún análisis , por lo tanto , redacte con mayor frecuencia una respuesta con palabras concretas semejantes a la respuesta que se le indica ,los datos y vivienda no se aprecian en la encuesta , su información solo es representada en el papel como prueba de análisis de practica usted se identifica como persona única.

ITEMS		FRECUENCIA			
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
<b>DIMENSIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA</b>					
1	Las enfermeras(os) le administran su tratamiento a la hora indicada y/o cuando hay dolor a su familiar				
2	Observa que las enfermeras(os) demuestran habilidad y seguridad cuando le realizan el procedimiento a su familiar				
3	Las enfermeras(os) le informan cada examen o procedimientos que se va a realizar a su familiar, cuidando su privacidad.				
4	Las enfermeras(os) le explican que medicamentos le administran, para qué sirven y cuáles son sus reacciones a su familiar				
5	Las enfermeras(os) le brindan educación acerca de su enfermedad y operación realizada con términos sencillos que pueda entender su familiar				
6	Las enfermeras(os) le informan acerca de las actividades que puede y no puede realizar de acuerdo a su condición a su familiar				
7	La atención que recibió su familiar cubre sus expectativas				
<b>DIMENSION HUMANA</b>					
8	Las enfermeras(os) lo llaman por su				

	nombre a su familiar				
9	Las enfermeras(os) lo saludan con amabilidad a su familiar				
10	La enfermera (o) se presentó a su familiar diciendo su nombre.				
11	Las enfermeras(os) tienen un buen trato cuando atiende a su familiar.				
12	La enfermera(o) está siempre dispuesto a escuchar y brindar aliento o fortaleza en algún momento del día a su familiar.				
13	Cuando las enfermeras(os) lo atienden tienen en cuenta su malestar o dolor a su familiar.				
14	Las enfermeras(os) usan un lenguaje claro y fácil de entender para usted, al momento de atenderlo a su familiar.				
15	Las enfermeras(os) le brindan confianza para expresar sus dudas al momento de atender a su familiar.				
16	Las enfermeras(os) acuden a su llamado cuando su familiar necesita ayuda.				
17	Considera que la enfermera(o) se preocupa por a su familiar, durante su hospitalización.				
18	Cree Ud. que la enfermera(o) que lo atiende conoce sobre el estado de salud a su familiar				
19	Las enfermeras(os) le preguntan si tiene alguna molestia, durante su hospitalización a su familiar.				
20	Las enfermeras(os) le ofrecen ayuda, en algún momento de su turno a su familiar				
21	Se siente satisfecho con los cuidados que la enfermera(o) le brinda a su familiar.				
<b>DIMENSIÓN CONTEXTO</b>					
22	Cuando sus familiares lo visitan, las enfermeras(os) tienen un trato cordial hacia ellos y les brindan información.				
23	Las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde su familiar, está hospitalizado se encuentre limpio y ordenado.				
24	El ambiente donde su familiar, se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación.				

25	Observa Ud., que las enfermeras(os) se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado su familiar tenga buena ventilación				
26	Observa Ud., que el ambiente donde está hospitalizado su familiar es adecuado para mantener su privacidad.				
27	Si hay mucho ruido en el ambiente, las enfermeras(os) se preocupan por disminuir el ruido y facilitar su descanso, durante su sueño o de noche a su familiar				
28	Si su familiar volviera a necesitar hospitalizarse lo haría en este Hospital				



### Anexo 3: Instrumento de la satisfacción de los familiares

Estas preguntas se pronuncian en cuanto a la calidad de protección que ha completado su familiar ha recibido durante su estancia en el Hospital ,las enfermeras son observadas para unas severas preguntas: Las preguntas deben de ser respondidas con seriedad y responsabilidad, si no tiene conocimiento(o) de algún análisis , por lo tanto , redacte con mayor frecuencia una respuesta con palabras concretas semejantes a la respuesta que se le indica ,los datos y vivienda no se aprecian en la encuesta , su información solo es representada en el papel como prueba de análisis de practica usted se identifica como persona única.

N°	SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES					
	Preguntas	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
<b>DIMENSIÓN ATENCIÓN TÉCNICA</b>						
1	¿Cómo se sintió Ud. con el profesional enfermero por los cuidados y procedimientos que realizaba al paciente?					
2	¿Cómo se sintió Ud. con el profesional enfermero sobre sus habilidades y competencias para realizar el tratamiento al paciente?					
3	¿Cómo se sintió Ud. con el profesional enfermero que brindo una atención al paciente?					
4	¿Cómo se sintió Ud. cuando el profesional enfermero utilizo					

	procedimientos adecuados que le hacían sentir seguro al paciente de no contagiarse de alguna enfermedad?					
5	¿Cómo se sintió Ud. cuando el profesional enfermero soluciono problemas que dio lugar a su visita al paciente?					
6	¿Cómo se siente con la calidad del tratamiento del SARS-COV-2?					
7	¿Cómo se siente Ud. cuando observo si el tratamiento de la infección por SARS-COV-2, causo algunas secuelas y complicaciones en el paciente?					
8	¿Cómo se siente Ud. cuando la organización y orden en el servicio de Emergencia cumple con los protocolos adecuados?					
9	¿Cómo se siente Ud. como el Hospital cuenta con equipos modernos, sofisticados que funcionan adecuadamente para el					

	tratamiento SARS-COV-2?					
10	¿Cómo se siente Ud. cuando el Hospital cumple con el aforo de acuerdo a los estándares de salud pública?					
<b>DIMENSIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL</b>						
11	¿Cómo se sintió cuando conoció el nombre del profesional enfermero que atendió a su familiar?					
12	¿Cómo se sintió cuando el profesional enfermero se comunicó con su familiar para recordarle la cita?					
13	¿Cómo se sintió cuando el profesional enfermero brindo un trato cordial y amable y lo saludo por su nombre a su familiar?					
14	¿Cómo se sintió cuando el profesional enfermero mostró interés en el problema de salud a su familiar?					
15	¿Cómo se sintió cuando el profesional enfermero lo escucho cuidadosamente y respondió las preguntas con					

	seguridad a su familiar?					
16	¿Cómo se sintió cuando el profesional enfermero usó palabras de Ud. al momento de atender a su familiar?					
17	¿Cómo se sintió cuando el profesional enfermero tuvo paciencia al momento de atender a su familiar?					
18	¿Cómo se sintió Ud. cuando el profesional enfermero le atendió con prontitud por Emergencia y le brindo información del estado de salud de su familiar?					
19	¿Cómo se sintió cuando el profesional enfermero mostro interés y actitud positiva durante el tratamiento para del SAR-COV-2 a su familiar?					
20	¿Cómo se sintió cuando el profesional enfermero le explicó claramente las recomendaciones de cómo llevar el tratamiento SARS-COV-2 ?					
<b>DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD</b>						

21	¿Cómo se sintió Ud. al momento de gestionar para obtener la próxima cita en la fecha adecuada para su familiar?					
22	¿Cómo se sintió Ud. por el tiempo que espero al profesional enfermero para que su familiar fuese atendido?					
23	¿Cómo se sintió Ud. por el tiempo que paso su familiar con el profesional enfermero durante su atención?					
24	¿Cómo se sintió Ud. al momento de localizar o contactar al profesional enfermero para que su familiar fuera atendido en el servicio de Emergencia?					
25	¿Cómo se sintió Ud. con la disponibilidad del profesional enfermero cuando fuese necesario al visitar a su familiar?					
26	¿Cómo se sintió Ud. cuando fue recibido para la atención en el día que estuvo programada su cita con su familiar?					

27	¿Se sintió Ud. satisfecho con la ubicación o localización del Hospital?					
28	¿Cómo se siente Ud. respecto al horario y días de trabajo del Hospital en tiempos de COVID-19?					
29	¿Cómo se siente Ud. con la accesibilidad, señalización y desplazamiento en el servicio de Emergencia del Hospital?					
30	¿Se sintió satisfecho con el costo del tratamiento y medicinas del SAR-COV-2?					
<b>DIMENSIÓN AMBIENTE DE ATENCIÓN</b>						
31	¿Se sintió satisfecho con la limpieza y pulcritud del Hospital?					
32	¿Se sintió satisfecho con la amplitud e iluminación del Hospital?					
33	¿Se sintió satisfecho con la ventilación y temperatura durante la Hospitalización de su familiar?					
34	¿Se sintió satisfecho con los protocolos de seguridad que brinda el					

	Hospital para los usuarios?					
35	¿Se sintió satisfecho con la ausencia de ruidos y olores desagradables en el Hospital?					
36	¿Se sintió satisfecho en los Servicio Higiénicos y cumple con los protocolos de bioseguridad?					
37	¿Se sintió satisfecho con las condiciones de los mobiliarios cumpliendo con el distanciamiento social en los ambientes del Hospital?					
38	¿Se sintió satisfecho con la comodidad y lo agradable del Hospital?					
39	¿Se sintió satisfecho con el vestuario e implemento de bioseguridad del personal de Enfermería en el Hospital?					
40	¿Se sintió satisfecho con la higiene personal del Enfermero en el Hospital?					

**Anexo 4: Validez del instrumento****FICHA DE VALIDEZ POR JUECES EXPERTOS**

Estimado (a):

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

<b>CRITERIOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.			
3. La estructura del instrumento es adecuada.			
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.			
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
6. Los ítems son claros y entendibles.			
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]  
SUGERENCIAS:

.....  
.....

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: \_\_\_\_\_, Especialidad del validador: metodólogo [  ] \_\_\_\_\_ temático [  ]

Estadístico [  ]

Lima, --- de ---- del 2021

-----  
-  
Firma del Experto Informante.



## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

### Datos de calificación:

1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.
3. La estructura del instrumento es adecuado.
4. Los ítems del instrumento responde a la operacionalización de la variable.
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.
6. Los ítems son claros y entendibles.
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.

CRITERIOS	JUECES					VALOR P
	J1	J2	J3	J4	J5	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
<b>TOTAL</b>						

**1: de acuerdo      0: desacuerdo**

**PROCESAMIENTO:**

**Ta: N° TOTAL DE ACUERDO DE JUECES**

**Td: N° TOTAL DE DESACUERDO DE JUECES**

**b: grado de concordancia significativa**

Prueba de Concordancia entre los Jueces:

$$b = \frac{T_a}{T_a + T_d} \times 100$$

$$b: \frac{\quad}{\quad} \times 100 = 1.00$$

Según Herrera

Confiabilidad del instrumento:

**VALIDEZ PERFECTA**



<b>0,53 a menos</b>	<b>Validez nula</b>
<b>0,54 a 0,59</b>	<b>Validez baja</b>
<b>0,60 a 0,65</b>	<b>Válida</b>
<b>0,66 a 0,71</b>	<b>Muy válida</b>
<b>0,72 a 0,99</b>	<b>Excelente validez</b>
<b>1.0</b>	<b>Validez perfecta</b>

**Anexo 6: Formato de consentimiento informado****CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud para optar el grado de académico de enfermera especialista en emergencias y desastres. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con Sars-Cov-2, en el servicio de emergencia del hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima - 2022”

**Nombre del investigador principal:** Lic. Aylas Reyes, Katherine

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los familiares de pacientes hospitalizados con SARS-COV.2.

**Participantes:** Un total de 60 pacientes de emergencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, Lima.

**Participación:** Voluntaria

**Beneficios por participar:** No aplica

**Inconvenientes y riesgos:** No aplica

**Costo por participar:** No aplica

**Remuneración por participar:** No aplica

**Confidencialidad:** Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

**Renuncia:** Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

**Consultas posteriores:**

Al correo: [katy\\_120@hotmail.com](mailto:katy_120@hotmail.com)

Teléfono: 910460309

Contacto con el Comité de Ética:

**DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....(agregado)

Edad: ..... agregado)

Correo electrónico personal o institucional: .....

---

Firma