



**Universidad
Norbert Wiener**

Facultad de Ciencias de la Salud

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del
paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos de un
Hospital**

**Trabajo académico para optar el título de especialista
en Enfermería en Cuidados Intensivos**

Presentado Por:

Autor: Curico Pacaya, Segundo Rafael

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3925-0983>

Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina del Rosario

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

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

Lima – Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Curico Pacaya, Segundo Rafael, Egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Enfermería en Cuidados Intensivos de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital”, Asesorado por la Docente Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario, CE N° 002865014, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>, tiene un índice de similitud de 20 (Veinte) %, con código oid:14912:258252708, 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)
 Curico Pacaya, Segundo Rafael
 DNI N° 44054395



.....
 Firma de la Asesora
 Mg. Morillo Acasio, Berlina Del Rosario
 CE N° 002865014

Lima, 14 de Mayo de 2023

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con gran amor a mis hijos Yared y Gael, y a mi esposa Ana por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora Mg. Berlina del Rosario Morillo
por su acompañamiento y apoyo continuo para
culminación del presente estudio.

Asesora: Mg. Morillo Acasio, Berlina del Rosario
Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8303-2910>

JURADO

Presidente : Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

Secretario : Dr. Molina Torres, Jose Gregorio

Vocal : Mg. Fuentes Siles, Maria Angelica

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	viii
1. EL PROBLEMA.....	01
1.1. Planteamiento del problema.....	01
1.2. Formulación del problema	03
1.2.1. Problema general.....	03
1.2.2. Problemas específicos	03
1.3. Objetivos de la investigación.....	04
1.3.1. Objetivo general	04
1.3.2. Objetivos específicos	04
1.4. Justificación de la investigación.....	05
1.4.1. Teórica.....	05
1.4.2. Metodológica	06
1.4.3. Práctica	06
1.5. Delimitaciones de la investigación	06
1.5.1. Temporal	06
1.5.2. Espacial	06
1.5.3. Población o unidad de análisis	07
2. MARCO TEÓRICO.....	08
2.1. Antecedentes	08
2.2. Bases teóricas.....	12
2.3. Formulación de hipótesis	17

2.3.1. Hipótesis general.....	17
2.3.2. Hipótesis específicas.....	17
3. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Método de la investigación	19
3.2. Enfoque de la investigación.....	19
3.3. Tipo de investigación.....	19
3.4. Diseño de la investigación	20
3.5. Población, muestra y muestreo.....	20
3.6. Variables y operacionalización.....	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.7.1. Técnica	22
3.7.2. Descripción de instrumentos	23
3.7.3. Validación	23
3.7.4. Confiabilidad	25
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos	26
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	28
4.1. Cronograma de actividades.....	28
4.2. Presupuesto	29
5. REFERENCIAS	30
6. ANEXOS	39
6.1. Matriz de consistencia	40
6.2. Instrumentos.....	41
6.3. Consentimiento informado.....	47

Resumen

El presente estudio tiene como **OBJETIVO** Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de cuidados intensivos de un hospital de Lima **MATERIALES Y MÉTODOS:** Es un estudio de enfoque cuantitativo, hipotético/deductivo, descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal; La muestra estará conformada por 80 pacientes, los cuales serán elegidos a través del muestreo por conveniencia, el instrumento que se usará para medir la variable Calidad de Atención de Enfermería será el cuestionario SERVQUAL donde valora la expectativa y la percepción del paciente y el cuestionario CARE Q. que medirá la variable satisfacción del paciente, ambos instrumentos previamente validados por su confiabilidad, para la recolección de datos se empleará un tiempo aproximado de 20 minutos para cada participante, estos datos se codificarán de forma automatizada, se procesará toda la información recolectada en Microsoft Excel 365 y se elaborará una base de datos en el programa informático SPSS, para comprobar la hipótesis se utilizará el test de correlación de Spearman que describe la relación entre dos variables, los resultados se presentarán en tablas y gráficos.

Palabras clave: Calidad de Atención, Satisfacción, Enfermería, paciente, Unidad de Cuidados Intensivos

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the intensive care area of a hospital in Lima. MATERIALS AND METHODS: It is a study with a quantitative, hypothetical/deductive approach, correlational descriptive, non-experimental design and cross section; The sample will be made up of 80 patients, who will be chosen through convenience sampling. The instrument that will be used to measure the Nursing Care Quality variable will be the SERVQUAL questionnaire, which assesses the expectation and perception of the patient, and the CARE questionnaire. Q. that will measure the patient satisfaction variable, both instruments previously validated for their reliability, for data collection an approximate time of 20 minutes will be used for each participant, these data will be coded automatically, all the information collected will be processed in Microsoft Excel 365 and a database will be developed in the SPSS computer program, to verify the hypothesis the Spearman correlation test will be used, which describes the relationship between two variables, the results will be presented in tables and graphs.

Keywords: Quality of Care, Satisfaction, Nursing, patient, Intensive Care Unit

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades(1).

Las Naciones Unidas cita dentro de Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que la calidad es un elemento clave de la cobertura sanitaria universal. La meta 3.8 de los ODS insta a los países a lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad (2).

La Organización Mundial de la Salud refiere que cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos (3). Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad de los servicios de enfermería se define como: la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional

competente y responsable; con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio (4).

A nivel internacional, la tendencia es crear nuevas estrategias que permitan garantizar la seguridad del paciente, evidenciar la calidad de atención y facilitar la creación de indicadores de evaluación (5).

La calidad tiene un valor tan importante como la salud. Por eso, el personal de enfermería, como miembro de un equipo, desarrolla una cultura de calidad y se incorpora a los programas con una actitud proactiva (6).

En Chile, la legislación ha definido el rol social de las enfermeras, asignándole entre otras funciones, la “gestión del cuidado” (1997), Es así, que los profesionales enfermeros en Chile poseen una responsabilidad legal, ética y social con la gestión del cuidado, lo que los obliga a asumir un compromiso y una responsabilidad basada en asegurar la continuidad y calidad de los cuidados entregado (7).

En el Perú, la calidad de cuidado de enfermería en el área de UCI enfrenta una realidad parecida y pese a los esfuerzos por brindar una buena calidad de atención de parte del profesional muchas veces no se puede llegar a una buena satisfacción de parte de los pacientes. Ya sea por una mala atención, por no brindar una atención inmediata o

en algunas oportunidades no cuentan con los equipos e instrumentos necesarios o también porque la infraestructura está en mal estado. (8)

“La calidad de servicio es un tema que recién está tomando conciencia, ya que la idea no es sólo hacer las cosas bien, sino mantener un estándar de calidad en el proceso integral que engloba ofrecer un servicio. A diferencia de antes, que se creía que la calidad era costosa, ahora se sabe que es todo lo contrario, mantener un servicio de calidad, a largo plazo es rentable y baja los costos de las instituciones (9).

El problema de insatisfacción del paciente generado por una deficiente calidad de atención en el área de uci resulta ser más complicado, ya que, en este servicio a diferencia de otros, deben estar preparados para atender diversos casos, todos ellos críticos y que requieren de la rapidez y eficiencia del personal (10).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima?

- ¿Cómo la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima?
- ¿Cómo la dimensión seguridad se relaciona la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima?
- ¿Cómo la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima?
- ¿Cómo la dimensión aspecto tangible se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación existente entre la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

- Identificar la relación existente entre la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

- Identificar la relación existente entre la dimensión seguridad se relaciona la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

- Identificar la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

- Identificar la relación existente entre la dimensión aspecto tangible se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio se justifica de manera teórica porque aportará en el conocimiento de lo que implica la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente de la Unidad de Cuidados Intensivos. La satisfacción del paciente es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria. “Aprender cómo mejorar la calidad de atención al paciente ayuda a garantizar una mejor atención y que su experiencia y satisfacción incrementen”. Esto repercute directamente en que las personas acudan con mayor confianza a las instituciones de salud, haciendo más efectivo el proceso de la atención de calidad en los servicios de salud.

1.4.2. Metodológica

Este estudio pretende dar a conocer sobre la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, donde se aplicará dos cuestionarios que permitirán medir la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Para ello se empleará instrumentos previamente validados.

1.4.3. Práctica

El estudio se enfoca en comprender la relación entre las variables de estudio y con ello poder comprender la magnitud del problema identificado, es fundamental conocer si mejorando los índices de la calidad de atención del personal de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos elevaría la satisfacción de los pacientes y que tan relacionadas están para sugerir acciones que mejoren dicha situación en favor de los pacientes, del servicio y a nivel hospitalario.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El trabajo de investigación se realizará durante el periodo abril – junio 2023

1.5.2 Espacial

El presente trabajo de investigación se realizará en el Área de Cuidados Intensivos de un hospital de Lima.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población estará comprendida por pacientes hospitalizados del área del cuidado de intensivos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional

Kohi J et al. (2019) elaboro un estudio con el objetivo “evaluar la Calidad de atención enfermero y nivel de satisfacción de los familiares de pacientes críticamente enfermos en las unidades de cuidados intensivos del hospital nacional de Muhimbili, desarrollado en Tanzania”; se plasmó un estudio descriptivo transversal-correlacional, con abordaje cuantitativo y se utilizó un cuestionario semiestructurado y el tamaño de la muestra fue de 110 encuestados. Se encontró que la calidad de atención en los profesionales enfermeros fue baja con el 45%; de igual manera, sucede con la variable nivel de satisfacción ya que los familiares señalan estar insatisfechos con los cuidados y las indicaciones que se les brindan con el 57%. Por otro lado, se determinó que existe un grado de correlación entre las variables antes mencionadas con un valor de $p > 0,000$ (11).

Guadalupe et al. 2019 en Ecuador presentaron su estudio teniendo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención”. El método de investigación adoptó un enfoque cuantitativo y un corte transversal para describir el alcance, con un diseño no experimental, en donde se contó con una muestra de 125 usuarios que formaron una muestra de 94 individuos quienes resolvieron dos cuestionarios cada uno, de los cuales se pudo obtener que las dimensiones que obtuvieron bajas calificaciones fueron el nivel

de confiabilidad y seguridad, la falta de capacidad de respuesta por parte del personal, en cambio en los aspectos tangible hubo buenos resultados, esto en un calificación del 56%, por lo que se concluyó que la mayoría de usuarios no presentan un satisfacción media en relación con el nivel de la calidad de atención percibida(12).

Karaca A, Durna Z (2019) cuyo objetivo es “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería y examinar los factores asociados en la UCI” realizado en Estambul, cuya metodología fue descriptivo correlacional y la muestra estuvo compuesta por 635 pacientes en estado crítico (UCI) y los datos se recopilaron mediante un cuestionario. Como principal resultado se tiene que el 63.9% de los encuestados han señalado como excelentes a la calidad de los cuidados enfermeros efectuados durante la hospitalización; asimismo, los familiares de los pacientes presentaron una mayor satisfacción (62%) en relación a la información que les brindan el personal enfermero. Por otro lado, también se encontró que existe una correlación altamente significativa entre ambas variables con un valor de p (13).

Gómez et al. 2018 presentaron en Argentina su estudio teniendo como objetivo “Evaluar la satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay”; Se utiliza un método cuantitativo, descriptivo de corte transversal, se utilizan 100 usuarios internos como muestra, el cuestionario se utiliza como herramienta. Los resultados

permitieron observar que el 58% de la satisfacción se enfocó en la limpieza y el orden del servicio, seguida de la seguridad en un 48%, lo que fue determinante para una satisfacción positiva, dentro de la conclusión se llegó a definir que el nivel de satisfacción en el usuario con el servicio es normal (14).

A nivel nacional:

Flores 2020 en Lima presentó su investigación teniendo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario”; El tipo de investigación es cuantitativa y aplicada, y el nivel de investigación es relevante. El diseño de la investigación es cuantitativo, no experimental y transversal; el total es de 1000 pacientes y la muestra es de 490; se trabajó con el cuestionario Servqual y el SUCE para la satisfacción, de los cuales se pudo obtener que el 53.5% tenía una percepción normal sobre la calidad de atención, pero el 46.5% refirió que el nivel de la calidad de atención era baja, por otro lado el 54.5% presentó una satisfacción moderada, por lo que se concluyó que existe una relación directa entre la satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital Vitarte y la calidad de la atención.

Curasi 2020 en Arequipa presentó su estudio teniendo como objetivo “Determinar si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios”; Se trata de un estudio cuantitativo, no experimental, de correlación y transversal, la población muestral consta de 128 usuarios, utilizando un cuestionario basado en

la teoría de Donabedian (1998) y Patricia Larsson & Ferketich (1981) Care Q como herramienta. Los resultados muestran que el 50,7% de la calidad de la atención es formal, en su mayoría buena en términos de medio ambiente y tecnología, y formal en términos de personas. El 63,3% de la población del estudio tiene una alta satisfacción de los usuarios. Finalmente se concluyó que entre las variables de estudio la correlación fue directa en un nivel alto (17).

Ganoza 2018 en Trujillo, presentó su investigación teniendo como objetivo “Determinar la relación entre percepción de calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente”; utilizando una metodología cuantitativa, descriptiva; y una muestra de 60 pacientes hospitalizados; los instrumentos utilizados fueron cuestionarios sobre la calidad de la atención y otra sobre el grado de satisfacción. En los resultados se pudo obtener que el 48% percibió una calidad de atención regular, el 31.67% refirió que la calidad de atención fue buena, en donde se obtuvo una satisfacción del 46.67% siendo esta alta, así como el 40% que obtuvo 10 una satisfacción media, por lo que se concluyó que entre los elementos investigados la relación era significativa (18).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad

Definición

El término calidad es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (19).

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad (20). Calidad es un concepto subjetivo que está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición (21).

Calidad de la Atención de los servicios de salud

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario (22).

Desde el punto de vista de la gestión, la calidad total engloba la calidad de todos los procesos, en este contexto, la calidad abarca todas las funciones y actividades de la organización e incluye y requiere la participación de todo el personal de la organización, es decir que la

calidad está en la ideología de toda la institución de salud con el fin de lograr la satisfacción de los pacientes (23).

La satisfacción del usuario incluye básicamente dos factores: expectativas y experiencias (24); La diferencia entre ellos se expresa en el nivel de satisfacción o insatisfacción de los usuarios; pero ambos factores están influenciados por el valor que tiene el paciente, en este sentido, el nivel de satisfacción de los clientes que acuden por primera vez al hospital es diferente al nivel de satisfacción de los pacientes que siguen recibiendo tratamiento continuamente en el hospital (25).

Calidad de los servicios de enfermería

Se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente basado en la ciencia y responsable; por ello la calidad de la atención de enfermería es un concepto complejo, que implica garantizar que la atención satisfaga las necesidades de cada paciente individual y asegure su continuidad. (26).

Dimensiones de Calidad de atención de enfermería según modelo SERVQUAL

1. Empatía

Representa el esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada. Si la entidad de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios. La entidad de

servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios (27).

2. Fiabilidad

Esta dimensión trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio ya que con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que, cuando el cliente obtiene el servicio requerido (28).

3. Seguridad

Refiere al conocimiento, atención y habilidades mostradas por los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Es decir, el comportamiento del servicio prestado, la cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente. Examina también si los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas formuladas por los usuarios (29).

4. Capacidad de respuesta

Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable (30).

5. Elementos tangibles

Refiere a la infraestructura física de las instalaciones de salud, equipos, personal, materiales, etc. (31)

2.2.2. Satisfacción

Definición

La satisfacción del paciente es una actitud que en su mayor parte tiene que ver con el estado emocional y está influenciada por la información que reciben los pacientes y la evaluación de los servicios que ellos admiten. Es decir, es el grado de coherencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida. (32)

Dimensiones de satisfacción

La percepción de los comportamientos del cuidado se determinará mediante el empleo del instrumento propuesto por Patricia Larson, en el cual se establecen las siguientes categorías: ser accesible, explicar y facilitar, confortar, anticiparse, mantener la relación de confianza, monitorear y hacer seguimiento (33).

1. Accesibilidad:

Hace referencia a los comportamientos de cuidado administrados de manera oportuna; se garantiza al usuario la satisfacción de las necesidades en el momento en que lo requiera, y se prevean complicaciones (34).

2. Explicar y facilitar:

Hace referencia a la información y educación que requiere el paciente para entender la situación actual de enfermedad y tratamiento (35).

3. Confortar:

Se refiere a los cuidados que ofrece enfermería con el fin de que el paciente hospitalizado en el servicio se sienta cómodo, infundiéndole ánimo y vigor al paciente, a su familia y a sus allegados, en un entorno que favorezca el bienestar (36).

4. Anticiparse:

Establece la necesidad de que los enfermeros planeen con anticipación los cuidados que brindarán a los usuarios con el fin de satisfacer las necesidades y prevenir las complicaciones.

5. Mantener relación de confianza:

Son los cuidados proporcionados por el personal de enfermería que permiten al paciente confiar en que ellos se orientan hacia la recuperación, manteniendo una constante interrelación con él. La relación de confianza es elemento importante del cuidado (37).

6. Monitorear y hacer seguimiento:

Se relaciona con los cuidados de enfermería que implican un dominio de los conocimientos científicos, técnicos, humanos y del paciente a quien se brindan los cuidados (38).

2.2.3. Teoría de enfermería

Teoría del Cuidado Humanizado por Jean Watson

Las teorías y modelos de enfermería son cuerpos de conocimiento organizados para definir qué es la enfermería, qué hacen las enfermeras y por qué lo hacen. Las teorías de enfermería proporcionan una manera de definir la enfermería como una disciplina

única que está separada de otras disciplinas. Es un marco de conceptos y propósitos destinados a guiar la práctica de enfermería a un nivel más concreto y específico (39).

Jean Watson con su Teoría del Cuidado Humano; ella fue pionera en la Filosofía y Teoría del Cuidado Transpersonal. La enfermería se preocupa por promover la salud, prevenir enfermedades, cuidar a los enfermos y restaurar la salud. Principalmente se preocupa por cómo las enfermeras atienden a sus pacientes y cómo esa atención progresa hacia mejores planes para promover la salud y el bienestar, prevenir enfermedades y restaurar la salud (40).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de Enfermería, y la satisfacción del paciente en la unidad de cuidados intensivos

Ho: No existe relación entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de cuidados intensivos.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía, y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

Hi: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión elemento tangible y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El trabajo se desarrollará a través del método hipotético-deductivo el cual desempeña un papel esencial en el proceso de verificación de las hipótesis, el cual parte de una hipótesis para obtener resultados generales para poder establecer objetiva y específicamente una conclusión sobre un fenómeno estudiado, por otro lado, el nivel de estudio es el descriptivo correlacional que se enfocan en definir las variables por sus características principales y lograr identificar el nivel de relación entre ellas (41).

3.2. Enfoque de la investigación

Se trabajará con el enfoque cuantitativo; el cual se desarrolla mediante el uso de la estadística para medir las variables desde la medición ordinal, obteniendo patrones que indique el comportamiento real de las variables estudiadas (42).

3.3. Tipo de investigación

Investigación de tipo APLICADA es un tipo de método no experimental donde se medirán dos variables. Se entiende y se evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña. (43).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño del estudio será correlacional, no experimental de corte transversal, el cual es característico por no manipular intencionalmente las variables de estudio, solo las estudia en un contexto real y según el corte en un momento y lugar que han sido escogidos por la magnitud del problema (44).

3.5. Población, muestra y muestreo

Estará constituida por 80 pacientes del área de cuidados intensivos en un Hospital de Lima, la muestra de esta investigación será de manera censal, ya que se utilizará la población en su totalidad, considerando criterios:

Criterios de inclusión:

Pacientes hospitalizados en el área de unidad de cuidados intensivos.

Pacientes mayores de edad de 18 años hasta 65 años que deseen participar voluntariamente en la investigación y que firmen el consentimiento informado para desarrollo del cuestionario.

Criterios de exclusión

Pacientes no hospitalizados en el área de unidad de cuidados intensivos.

Pacientes menores de edad de 18 años, pacientes que no deseen participar voluntariamente en la investigación y que no firmen el consentimiento informado para desarrollo del cuestionario.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1 Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de atención de enfermería.	La palabra calidad significa propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie. Esta definición además de proporcionar un significado común da la pauta para calificar la calidad de cualquier producto o servicio con distintos niveles o grados, permitiendo llegar más allá de la emisión de un calificativo absoluto de existencia o ausencia de calidad (20).	La calidad de la atención de enfermería es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del paciente.	Empatía	Escucha activa Interés del personal	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo (7p) • De acuerdo (6p) • Parcialmente de acuerdo (5p) • Indiferente (4p) • Parcialmente en desacuerdo (3p) • En desacuerdo (2p) • Totalmente en desacuerdo (1p)
			Fiabilidad	Atención inmediata Comunicación activa Abastecimiento en farmacia		
			Seguridad	Resolución de dudas Respeto a la privacidad Evaluación minuciosa		
			Capacidad de respuesta	Atención rápida		
			Elementos tangibles	Señalización adecuada Orientación por parte del personal Ambientes limpios		
Satisfacción del usuario	Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de la atención ideal y sus percepciones de la atención real recibida (32).	Grado de congruencia entre las expectativas del paciente de un hospital de lima y la satisfacción del paciente considerando las dimensiones actitud del personal de enfermería, actitud del personal médico, condiciones ambientales y sociales, mejoría física percibida serán medidas a través de una ficha de observación.	Accesibilidad	Iniciativa con el paciente Brinda cuidado oportuno Vigilancia	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Importantísimo (7p) • Muy importante (6p) • Algo importante (5p) • Ni importante ni sin importancia (4p) • Poco importante (3p) • Muy poco importante (2p) • Nada importante (1p)
			Explicar y facilitar.	Información clara y oportuna		
			Confortar	Medidas de confort Trato amable		
			Anticiparse	Atención y monitoreo oportuno		
			Mantener relación de confianza	Relación enfermera paciente adecuado Resuelve dudas Anima al paciente		
Monitorear y hacer seguimiento	Proporciona buen cuidado al paciente					

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La información será recabada a través de la técnica de encuesta, y como instrumento se utilizará 2 cuestionarios que medirán la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Para ello se empleará instrumentos previamente validados.

SERVQUAL define la calidad de servicio como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. El instrumento para medir la calidad de atención es el cuestionario SERVQUAL modificada para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, validado por el Ministerio de Salud como Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización, e incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad:** Preguntas del 10 al 13.
- **Empatía:** Preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos Tangibles:** Preguntas del 19 al 22.

El cuestionario Care Q que mide la satisfacción del paciente y fue creado por Patricia Larson en 1981, y está integrado originalmente

por 50 preguntas, en su versión original. En el 2008 fue modificado por Sepúlveda y colaboradores validando una versión traducida al español y con 46 preguntas en donde se excluyeron las preguntas 2, 8, 29, 39; y divididas en las siguientes subescalas del comportamiento de la enfermera:

- **Accesible:** Preguntas del 1 al 6
- **Explica y facilita:** Preguntas del 7 al 12
- **Conforta:** Preguntas del 13 al 21
- **Se anticipa:** Preguntas del 22 al 32
- **Mantiene relación de confianza:** Preguntas del 33 al 42
- **Monitorea y seguimiento:** Preguntas del 43 al 50.

3.7.2. Descripción de instrumentos

3.7.3. Validación

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a América Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. Dicho Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

El cuestionario SERVQUAL modificada para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, validada por el Ministerio de Salud en el Perú (2011) para encuestar cada servicio

como Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.

El cuestionario Care Q (Caring Assessment Instrument) fue creado por Patricia Larson en 1981 en su versión original en idioma inglés. Luego de haber realizado una extensiva búsqueda de información en la literatura relacionada con la validación de este instrumento en la versión en español para ser utilizado en población colombiana, no se encontró este tipo de evidencia, motivo por el cual se inició el proceso de adaptación y validación a nivel de estudio piloto, para lo cual se realizaron los siguientes pasos:

1. Traducción y retro traducción del instrumento.
2. Validación por expertos en el área y dominio de los idiomas inglés y español.
3. Pilotaje del instrumento y adaptación de la versión final en español.
4. Solicitud de aprobación de recolección de información en la institución de salud de tercer nivel.
5. Aplicación del instrumento a 250 pacientes escogidos según criterios de inclusión previa solicitud de su participación voluntaria en el estudio.
6. Análisis psicométrico del instrumento

3.7.4. Confiabilidad

El modelo SERVQUAL fue validado por primera vez en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios, dicho cuestionario originalmente fue creado para ser aplicado por empresas, pero este modelo se suele aplicar en el sector salud. El modelo SERVQUAL adaptado al ámbito hospitalario combina expectativas y percepciones de los usuarios a fin de obtener la valoración de la calidad brindada, es importante referir que este cuestionario ha sido utilizado en Colombia en varias investigaciones luego de su validación en Boyacá y Barranquilla. Este es un instrumento que mide aspectos objetivos y subjetivos relacionados con la estructura tangible y el proceso intangible de la atención en salud respectivamente.

En el Perú, el Ministerio de Salud ha realizado una adaptación para su uso en el ámbito hospitalario y en consulta externa.

El cuestionario Care Q fue creado por Patricia Larson en 1981, y está integrado por 50 preguntas divididas en las siguientes subescalas del comportamiento de la enfermera: accesible; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza; monitorea y hace seguimiento. En el estudio de validación participaron 250 pacientes hospitalizados por un tiempo mayor a 48 horas en los servicios de Medicina Interna, Quirúrgicas, Corta Estancia y Cardiología del Hospital Universitario Clínica San Rafael en Colombia durante el mes de febrero de 2008. Para determinar la validez interna del instrumento se realizó un análisis factorial exploratorio de componentes principales.

Este procedimiento descriptivo dió como resultado una estructura de 6 componentes que mostró una varianza de 52% y un alfa de Cronbach de 0.868; el coeficiente alfa de Cronbach que es la unidad de medida de la fiabilidad llamada también de consistencia interna. El análisis de validez por dimensión fue: accesible, $\alpha=0.627$; explica y facilita, $\alpha=0.57$; conforta, $\alpha=0.79$; se anticipa, $\alpha=0.566$; mantiene relación de confianza, $\alpha=0.591$; monitorea y hace seguimiento, $\alpha=0.907$. Posterior a esto se realizó un análisis factorial extrayendo los ítems: 2, 8, 29 y 39 del cuestionario en donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.881. El instrumento CARE-Q validado a la población colombiana quedó conformado en su fase inicial por 46 ítems.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos se codificarán de forma automatizada; previo control de calidad de los cuestionarios, se transcribirá toda la información recolectada en Microsoft Excel 365, se elaborará una base de datos en el programa informático SPSS. también se utilizará el test de correlación de Spearman que describe la relación entre dos variables. Los datos serán analizados en forma de frecuencias y de manera porcentual. Los resultados se presentarán en tablas y gráficos.

3.9. Aspectos éticos

Para la siguiente investigación se tomará en cuenta los cuatro pilares fundamentales de la ética:

Autonomía: Este principio será respetado a través de la firma del consentimiento informado por parte de la muestra, lo cual demostrará la autonomía o decisión propia de las personas a querer o no participar en el estudio.

No maleficencia: En este caso no se perjudicará ni a la institución ni a la muestra de estudio, bajo ningún concepto, ya que el estudio solo tiene fines meramente académicos.

Justicia: Todos los participantes del presente estudio serán tratados con respeto, sin discriminación ni preferencia alguna.

Beneficencia: Este trabajo de investigación busca contribuir con la mejora de la atención brindada por el servicio de cuidados intensivos y busca con ello mejorar la satisfacción del usuario.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2023																															
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Planteamiento del problema																																
Formulación del problema																																
Objetivos de la investigación																																
Justificación de la investigación																																
Delimitación de la investigación																																
Antecedentes																																
Bases teóricas																																
Formulación de la hipótesis																																
Metodología																																
Población y muestra																																
Variables y Operalización																																
Técnicas e instrumentos de recolección de datos																																
Plan de procesamiento y análisis de datos																																
Cronograma de actividades																																
Presupuesto																																
Referencias																																
Presentación final de proyecto																																

4.2. Presupuesto

Descripción	Costos
Personal	
Personal estadístico de apoyo	250
Materiales	
Hojas bond	17
Tinta de impresora	39
Lapiceros	5
Usb	22
Tableros para apoyo para escribir	36
Sobres manila	5
Servicios	
Internet	300
Transporte (pasajes)	250
Otros	
Imprevistos	150
TOTAL	S/ 1074

5. REFERENCIAS

1. World Health Organization (WHO) [Internet]. Servicios sanitarios de calidad; [consultado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
2. United Nations Development Programme [Internet]. Objetivos de Desarrollo Sostenible | Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo; [consultado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
3. World Health Organization (WHO) [Internet]. Servicios sanitarios de calidad; 30 de abril de 2013 [consultado el 29 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=Cada%20a%C3%B1o%20se%20atribuyen%20entre%205,7%20y%208,4,el%2015%20de%20las%20muertes%20en%20esos%20pa%C3%ADses>.
4. World Health Organization (WHO) [Internet]. Calidad de la atención; [consultado el 29 de marzo de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
5. Naveira G. BBP [Internet]. Enfermería: Seguridad y calidad al servicio del paciente - Big Blue People; [consultado el 29 de abril de 2023]. Disponible en: <https://blog.bigbluepeople.com.ar/enfermeria-seguridad-y-calidad-al-servicio-del-paciente>

6. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, et al. CALIDAD EN ENFERMERÍA: SU GESTIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y MEDICIÓN. Rev médica Clín Las Condes [Internet]. 2018;29(3):278–87. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
7. Marcelo D, Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma 2019. [Tesis para optar el grado de Segunda Especialidad con mención en cuidados intensivos]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/3977>
8. Palomino A, Rivera D, Tocto A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, lima-2018[Tesis para optar el grado de Segunda Especialidad con mención en Cuidados Intensivos]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia;2018. Disponible en: [Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf\(upch.edu.pe\)](#)
9. Ortega C. Satisfacción del Paciente: Qué es y cómo mejorarla [Internet]. Question Pro. 2021 [citado el 02 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-paciente/>
10. Zendesk. ¿Qué es la calidad de atención al paciente y cómo mejorarla? [Internet]. Zendesk MX; 2022 [citado el 05 de abril de

2023]. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-mejorar-calidad-atencion-paciente/>

11. Cobo E, Estepa K, Herrera C, Linares P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Rev investig salud Univ Boyacá [Internet]. 2018;5(2):277–94. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24267/23897325.321>

12. Guadalupe F, Suárez G, Guerrero G, Yancha C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Ciencia Digital [Internet]. 2019;3(3):162–77. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

13. Matzumura Kasano J, Gutiérrez Crespo H, Zamudio Eslava L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. QhaliKay_Rev_Cienc_Salud [Internet]. 2018;2(1):1. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33936/qkrcs.v2i1.1401>

14. Gómez W, Dávila F, Campins R, Colmenarez D. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital central de Maracay. Rev salud pública [Internet]. 2018;21(2):88. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.31052/1853.1180.v21.n2.15151>

15. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020 [Tesis para optar el grado de Licenciado en Enfermería]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2021. 110 p. Disponible

en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALVÁN%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1>

16. Flores R. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019. [Tesis para optar el grado de Maestro de Gestión de Salud]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. 104 p. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/4645>

17. Curasi, E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, 2019. [Tesis para optar el grado de Segunda Especialidad en Enfermería con mención en Emergencia y Desastres]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11681>

18. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo [Tesis para optar el grado Segunda Especialidad con mención en Emergencias y Desastres en Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2018. 72 p. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802?show=full>

19. Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario. Calidad. [Internet]. [consultado el 02 de abril de 2023]. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad>

20. Pérez M. Concepto de - Definición y Significado ¿Qué es Calidad? [Internet]. [consultado el 02 de abril de 2023]. Disponible en: <https://conceptodefinicion.de/calidad/>.

21. Concepto ABC. Calidad. [Internet]. [consultado el 02 de abril de 2023]. Disponible en: <https://conceptoabc.com/calidad/#:~:text=La%20definición%20de%20calidad%20puede%20variar%20de%20acuerdo,la%20hace%20mejor%20o%20peor%20que%20otra%20equivalente.>

22. World Health Organization (WHO) [Internet]. Calidad de la atención; [consultado el 02 de abril de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

23. Arakaki , J. Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible?. Rev Medica Hered [Internet]. 2001; 12(3):75–7. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2001000300001

24. Becerra B, Condori Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019;36(4):658–63. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>

25. Ortega G, Rojas J, Vargas B. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre el cuidado de enfermería en un servicio de emergencia de un hospital nacional. [Tesis para optar el grado Segunda Especialidad con mención en Emergencias y Desastres en Internet]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. 31 p. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf
26. León C. La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2006;22(3):0-0. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192006000300007
27. Aiteco consultores. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. [Internet]. [consultado el 05 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>.
28. Berry L. Bennet D, Brown C. La Calidad en el servicio. [Internet] Universidad Nacional Autónoma de México; [consultado el 05 de abril de 2023]. Disponible en: http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf
29. Aquino J. Medición de la calidad del servicio. Modelos de las deficiencias y SERVQUAL [Internet]. Gestipolis. gestipolis.com; 2020 [citado el 29 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/medicion-de-la-calidad-del-servicio/>

- 30.** ISO Standards. 5 dimensiones de Calidad de Servicio - Modelo Servqual de Calidad de Servicio [Internet]. [consultado el 05 de abril de 2023]. Disponible en: <https://isost.org/es/cinco-dimensiones-de-calidad-de-servicio-modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20se%20refiere%20al%20af%C3%A1n, factores%20esenciales,%20incluida%20la%20voluntad%20y%20la%20puntitud.>
- 31.** Library. Modelo ServQual - Bases Teóricas - MARCO TEÓRICO. [Internet]. [consultado el 05 de abril de 2023]. Disponible en: [https://1library.co/articulo/modelo-servqual-bases-te%C3%B3ricas-marco-te%C3%B3rico.zk82p21z#:~:text=a\)%20Elementos%20tangibles:%20representan%20las%20caracter%C3%ADsticas%20f%C3%ADsicas%20y,cliente%20est%C3%A1%20en%20contacto%20al%20contratar%20el%20servicio.](https://1library.co/articulo/modelo-servqual-bases-te%C3%B3ricas-marco-te%C3%B3rico.zk82p21z#:~:text=a)%20Elementos%20tangibles:%20representan%20las%20caracter%C3%ADsticas%20f%C3%ADsicas%20y,cliente%20est%C3%A1%20en%20contacto%20al%20contratar%20el%20servicio.)
- 32.** Romero M, de la Cueva A, Jover C, Delgado P, Acosta B, Sola M, et al. La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una aproximación al concepto de satisfacción. Elsevier. [Internet]. 2013;24(2):51–62. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2012.09>.
- 33.** Arcentales G, Esa I, Ramirez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Redalyc.org. [Internet]. 2021; Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5281/ZENODO.5035696> .
- 34.** Santana L, Falcón R, Pérez R, González M. Percepción del personal de enfermería de hospitalización acerca de los cuidados

intensivos. *Enfermería Intensiv* [Internet]. 2009;20(3):127. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/s1130-2399\(09\)72594-5](https://doi.org/10.1016/s1130-2399(09)72594-5)

35. Bautista Luz. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichán. [Internet]. 2008; 8(1): 74-84. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972008000100007&lng=en.

36. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev Cienc Cuid* [Internet]. 2019;16(2):108–19. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22463/17949831.1615>

37. Joven Z, Guáqueta S. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. *Av Enferm* [Internet]. 2019;37(1):65–74. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v37n1.65646>

38. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería Por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*. [Internet]. 2014;20(3):81–94. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532014000300008>.

39. Yo Amo Enfermería Blog [Internet]. Teorías y modelos de enfermería.; [consultado el 5 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://yoamoenfermeriablog.com/teorias-y-modelos-de-enfermeria/>.

40. *Enfermería Virtual* [Internet]. Jean Watson: teoría del cuidado humano - *Enfermería Virtual*; [consultado el 5 de mayo de 2023].

Disponible en: <https://enfermeriavirtual.com/jean-watson-teoria-del-cuidado-humano/>.

41. Encyclopaedia Herder [Internet]. Método hipotético-deductivo - Encyclopaedia Herder; [consultado el 5 de mayo de 2023]. Disponible en:

https://encyclopaedia.herdereditorial.com/wiki/Método_hipotético-deductivo.

42. ConceptoABC [Internet]. Método cuantitativo – Qué es, concepto y definición; [consultado el 5 de mayo de 2023]. Disponible en:

<https://conceptoabc.com/metodo-cuantitativo/#:~:text=El%20método%20cuantitativo%20es%20un%20conjunto%20estructurado%20de,deductivo%20para%20la%20comprobación%20de%20las%20hipótesis%20planteadas>.

43. QuestionPro [Internet]. Investigación aplicada: Definición, tipos y ejemplos; [consultado el 5 de mayo de 2023]. Disponible en:

<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-aplicada/>.

44. La Mente es Maravillosa [Internet]. ¿Qué es un estudio transversal?; [consultado el 5 de mayo de 2023]. Disponible en:

<https://lamenteesmaravillosa.com/estudio-transversal/>.

6. ANEXOS

6.1. Matriz de consistencia

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital

FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima, en el periodo 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS 1. ¿Cómo la dimensión “fiabilidad” se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima? 2. ¿Cómo la dimensión “capacidad de respuesta” se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima? 3. ¿Cómo la dimensión “seguridad” se relaciona la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima? 4. ¿Cómo la dimensión “empatía” se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima? 5. ¿Cómo la dimensión “aspecto tangible” se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL “Determinar cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de cuidados intensivos de un hospital de Lima”.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS a) Identificar cómo la dimensión fiabilidad se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima. b) Identificar cómo la dimensión capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima. c) Identificar cómo la dimensión seguridad se relaciona la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima. d) Identificar cómo la dimensión empatía se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima. e) Identificar cómo la dimensión aspecto tangible se relaciona con la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: Hi: Existe relación entre la calidad de atención de Enfermería, y la satisfacción del paciente en la unidad de cuidados intensivos Ho: No existe relación entre la calidad de atención de Enfermería, y la satisfacción del paciente en la unidad de cuidados intensivos</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS: Hi1: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima. Hi2: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima. Hi3: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión seguridad y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima. Hi4: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión empatía, y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima. Hi5: Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto tangible y la satisfacción del paciente del área de cuidados intensivos de un hospital de Lima</p>	<p>VARIABLE 1: Calidad de atención de enfermería</p> <p>DIMENSIONES: 1. Fiabilidad 2. Capacidad de Respuesta 3. Seguridad 4. Empatía 5. Aspectos Tangibles</p> <p>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</p> <p>DIMENSIONES 1. Accesibilidad 2. Explica y facilita 3. Confortar 4. Se anticipa 5. Mantiene relación de confianza 6. Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: Tipo: Aplicada Método: hipotético deductivo Alcance: descriptivo – correlacional Diseño: No experimental - transversal</p> <p>POBLACIÓN/MUESTRA: La población estará conformada por 80 pacientes, cuya muestra será censal porque se utilizará la totalidad de la población.</p> <p>técnica de recolección de datos: se utilizará la encuesta, dos cuestionarios Servqual (calidad de atención de enfermería) care q (satisfacción del paciente)</p>

Anexo 2: V1 Instrumentos Calidad de atención de enfermería.

		N° de encuesta:	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE UN HOSPITAL LIMA.			
Nombre del encuestador			
Establecimiento de salud			
Fecha:	Hora inicio:	Hora final:	
Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el área de cuidados intensivos del hospital. Sus respuestas son total mente confidenciales. Agradecemos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="checkbox"/>	
	Acompañante	<input type="checkbox"/>	
Sexo	Masculino	<input type="checkbox"/>	
	Femenino	<input type="checkbox"/>	
Edad del encuestado en años	<input type="text"/>		
Grado de Instrucción	Ninguno	<input type="checkbox"/>	
	Primaria	<input type="checkbox"/>	
	Secundaria	<input type="checkbox"/>	
	Superior	<input type="checkbox"/>	
	No sabe	<input type="checkbox"/>	
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	<input type="checkbox"/>	
	SOAT	<input type="checkbox"/>	
	Ninguno	<input type="checkbox"/>	
	Otro	<input type="checkbox"/>	
Servicio donde permaneció hospitalizado:			
Tiempo de hospitalización en días:			

Instrumento 1:

Servqual (Quality Service)

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que todos los días reciba una visita médica							
02	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
03	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
04	E	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
05	E	Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
06	E	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos							
07	E	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido							
08	E	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido							
09	E	Que los trámites para el alta sean rápidos							
10	E	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
11	E	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
12	E	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza							
13	E	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							
14	E	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia							
15	E	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia							
16	E	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia							
17	E	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia							
18	E	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización							
19	E	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios							
20	E	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
21	E	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención							
22	E	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Hospitalización (Nivel I-4, II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	P	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	P	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	P	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	P	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	P	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	P	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	P	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	P	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	P	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	P	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	P	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	P	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	P	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	P	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	P	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	P	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	P	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios							
20	P	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21	P	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

Anexo 3: V2 Instrumento 2: Satisfacción del paciente

INSTRUMENTO CARE Q (Caring Assesment Instrument

	Importantísimo	Muy Importantísimo	Algo Importantísimo	Ni Importante ni sin Importancia	Poco Importantísimo	Muy poco Importantísimo	Nada Importantísimo
ES ACCESIBLE							
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.							
3. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.							
4. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.							
5. La enfermera responde rápidamente a su llamado.							
6. La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.							
EXPLICA Y FACILITA							
7. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.							
9. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.							
10. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.							
11. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.							
12. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.							
CONFORTA							
13. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.							

14. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.							
15. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.							
16. La enfermera es alegre.							
17. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.							
18. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.							
19. La enfermera lo escucha con atención.							
20. La enfermera habla con usted amablemente.							
21. La enfermera involucra a su familia en su cuidado.							
SE ANTICIPA							
22. La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.							
23. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.							
24. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.							
25. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.							
26. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.							
27. Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.							
28. La enfermera continúa interesada en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.							
30. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.							
31. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.							
32. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.							
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA							

33. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación							
34. La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.							
35. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.							
36. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.							
37. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.							
38. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.							
40. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.							
41. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.							
42. La enfermera se identifica y se presenta ante usted.							
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO							
43. El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.							
44. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.							
45. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.							
46. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.							
47. La enfermera es calmada							
48. La enfermera le proporciona buen cuidado físico.							
49. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.							
50. La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.							

Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigador : Segundo Rafael Curico Pacaya
Título : “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de lima, 2023”

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital de lima, 2023**”. Este es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener. El propósito es: Determinar calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad cuidados intensivos de un hospital de lima, 2023. Su ejecución permitirá mejorar la calidad de atención del personal de enfermería en el área de Cuidados Intensivos.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento. No presenta ningún riesgo.

Beneficios:

El principal beneficio de este trabajo de investigación será, que una vez recabada y procesada la información será entregada a la jefatura del servicio de la Unidad de cuidados Intensivos para la implementación de mejoras dentro para la atención de calidad y cuidado de los pacientes brindados durante el tiempo de hospitalización.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Segundo Rafael Curico Pacaya al 984572583 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante:

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombre:

DNI: