



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Trabajo Académico**

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional de Nuevo Chimbote 2024

**Para optar el Título de  
Especialista en Enfermería en Salud Mental y Psiquiatría**

**Presentado por:**

**Autora:** Vega Javier, Aurora Rossaly

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0006-4622-9515>

**Asesora:** Dr. Cárdenas de Fernández, María Hilda

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

Lima – Perú

2024

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

Yo,... **VEGA JAVIER AURORA ROSSALY** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LA UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES DEL HOSPITAL REGIONAL DE NUEVO CHIMBOTE 2024”**

Asesorado por la docente: Dr. Cárdenas de Fernández, María Hilda DNI ... 114238186 ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> tiene un índice de similitud de (20) (veinte) % con código \_\_oid:\_\_ oid:14912:356895068\_\_\_\_\_ 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.

*Aurora Rossaly*

.....  
Firma de autor 1

.....  
Firma de autor 2

**VEGA JAVIER AURORA ROSSALY** Nombres y apellidos del Egresado

DNI: .....4222234

DNI: .....

*María Hilda Cárdenas*

Firma

Dr. Cárdenas de Fernández, María Hilda

DNI: .....114238186

Lima, 23 de mayo de 2024

## **DEDICATORIA**

A mi familia por su apoyo y cariño infinito.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres,

## ÍNDICE

### 1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema general	6
1.2.2. Problemas específicos	6
1.3. Objetivos de la investigación	6
1.3.1. Objetivo general	6
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación de la investigación	8
1.4.1. Teórica	8
1.4.2. Metodológica	8
1.4.3. Práctica	9
1.5. Delimitaciones de la investigación	9
1.5.1. Temporal	9
1.5.2. Espacial	9
1.5.3. Población o Unidad de análisis	9

### 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes	10
2.2. Base Teórica	15
2.3. Formulación de hipótesis	24
2.3.1. Hipótesis general	24
2.3.2. Hipótesis específicas	24

### 3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación	26
3.2. Enfoque de la investigación	26
3.3. Tipo de investigación	26
3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, muestra y muestreo	27
3.6. Variables y operacionalización	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33

3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad	34
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	35
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>37</b>
4.1. Cronograma de actividades	37
4.2. Presupuesto	38
<b>5. REFERENCIAS</b>	<b>39</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumentos	55
Anexo 3: Validez del instrumento	59
Anexo 4: Formato de consentimiento informado	63

## Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar como la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional de Nuevo Chimbote 2024. El estudio tiene una metodología hipotético-deductiva de enfoque cuantitativo, aplicada, con diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población estará conformada por 80 pacientes internados en la unidad de en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones según los criterios de inclusión. Los instrumentos que se usarán para el trabajo de investigación serán; dos cuestionarios las cuales ya fueron validados y tienen una confiabilidad alta; previa autorización y consentimiento informado de los participantes. Los resultados serán recolectados y procesados, codificados e ingresados en una base de diseño en Excel y serán tabulados y procesados bajo un sistema, empleando el paquete estadístico SPSS versión 24.

**Palabra Clave:** calidad, cuidado, satisfacción del paciente, hospitalización.

### **Abstract**

The objective of this research study is to determine how the quality of nursing care is related to patient satisfaction in the mental health and addictions hospitalization unit of the Nuevo Chimbote 2024 regional hospital. The study has a hypothetical-deductive methodology of quantitative, applied approach, with a non-experimental, correlational and cross-sectional design. The population will be made up of 80 patients admitted to the Mental Health and Addictions Hospitalization Unit according to the inclusion criteria. The instruments that will be used for the research work will be: two questionnaires which are already validated and with high reliability; prior authorization and informed consent of the participants. The results will be collected and processed, coded and entered into a design database in Excel and will be tabulated and processed under a system, using the SPSS versión 24 statistical package.

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El sector salud siempre ha sido cuestionado, debido al servicio que brinda a los usuarios y la infraestructura deficiente de las instituciones de salud, lo cual ha producido en la población el aumento de reclamos, así como el rechazo aduciendo que dichas instituciones ofrecen servicios de salud hoy muy distantes de ser los más adecuados. Este aspecto ha sido objeto de análisis por diversos estudiosos, ya que presentan una contradicción implícita, pues el personal de enfermería ha sido capacitado y formado para cuidar la salud de su paciente (1).

Según reportes de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), existe a nivel mundial un déficit de profesionales de enfermería de casi 6 millones, notándose esta escasez en países del continente africano, continente asiático sudoriental, y mediterráneo oriental, por ello la OPS busca que se incrementen la cantidad de los recursos humanos profesionales de enfermería con la capacidad de contribuir a la atención bajo estándares de calidad (2).

La calidad del servicio de atención médica se mide en relación con la satisfacción del usuario y su familia y los juicios emitidos por estos. La calidad de cuidado de enfermería está sujeto a múltiples factores que se asocian a la percepción de calidad y satisfacción de los pacientes, tales como el conocimiento y la competencia profesional del personal de enfermería, los valores, la ética profesional, la empatía, amabilidad y la relación enfermera-paciente(3).

Los profesionales de enfermería son aquellos que conforman la columna vertebral de los sistemas de salud siendo fundamental su intervención en los cuidados de la salud de las persona, se basa de acuerdo con todas las teorías de enfermería en la idea de servicio y relación con el paciente, la atención de enfermería en el servicio de hospitalización debe ser de la mayor calidad posible a pesar de las brechas de recursos que existen para lograr el reconocimiento y satisfacción por parte de las personas atendidas(4).

La calidad del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado ha ido evolucionando día a día, de acuerdo con los avances científicos y tecnológicos aportados por las ciencias sociales, biomédicas y de la conducta; la Enfermería en salud mental y Psiquiatría es un área que se basa en las teorías del comportamiento humano reconociéndolo como un ser único, integral, donde además de atender sus necesidades físicas, presta atención terapéutica en relación a su comportamiento e interacciones con personas de su entorno para proporcionarle oportunidades y puedan expresen sus sentimientos y sus preocupaciones a lo largo de su vida (5).

La satisfacción de los pacientes dependen en gran sentido de la calidad de atención pero a la vez dependen de las expectativas que este paciente tenga respecto a las atenciones que recibiría lo que permitirá que se sienta insatisfecho o lo contrario, eso sí que la satisfacción puede ser influenciada no solamente porque las acciones de la enfermera sean de buena calidad o lo contrario sino que pueden ser también afectadas incluso por algunas cuestiones ajenas da la atención como la aparición de los elementos tangibles (6).

La satisfacción de los pacientes a lo largo de los últimos años como resultado de los cuidados recibidos por el personal de enfermería esta siempre relacionado en los diferentes servicios hospitalarios y ambulatorios, en cuanto al servicio psiquiátricos se ha visto necesario incluir su perspectiva, conceder valor a su palabra, a su experiencia subjetiva más allá del cese o reducción sintomática física), a su opinión y capacidad de crítica frente a la realidad en la se encuentra (7).

Las organizaciones que prestan interés por la salud en el contexto mundial evalúan los desafíos que proyecta el renacimiento de un nuevo universo estandarizado y se compromete en que cada vez siga mejorando dicha atención. La OMS refiere que entre 5,7 y 8,4 miles de millones de personas fallecen anualmente en estados de escasos recursos, como consecuencia de la mala calidad de la atención, el cual representa un 15% de los decesos en esos países (8).

En diversos países, cada vez más se promueve evaluar las opiniones de los usuarios, como parte importante de las directrices sobre calidad, sin embargo, existe mucho debate sobre la forma más adecuada de medir la opinión de los usuarios. El 60% de las muertes en los países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención sanitaria son imputables a la atención de calidad deficiente, mientras que las muertes restantes son consecuencia de que no se utilice el sistema de salud (9).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2022, la salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. La salud mental es, además, un derecho humano fundamental. Y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico (10).

En el mundo, durante los últimos diez años, ha habido un cambio distintivo en la relación entre la salud personal y los pacientes, enfatizando la perspectiva del usuario, sus opiniones sobre los servicios de salud son una característica relevante, dado que ello proporciona una forma diferente de juzgar si la atención brindada cumple con los estándares de calidad establecidos y, por lo tanto, se espera que alcance una "satisfacción adecuada"(11).

En nuestro país el sistema sanitario ha ido creciendo de a pocos desde hace varias décadas, tomando en cuenta múltiples modificaciones de cómo mejorar la calidad de atención en los servicios sanitarios, a través de instituciones como el Ministerio de Salud (MINSA). Sin embargo, la calidad de cuidado que brinda el enfermero, independientemente del establecimiento, se pueden determinar de distintas maneras: bajo escalas ya instauradas tanto a nivel nacional como internacional (12).

Según lo mencionado anteriormente en el área de hospitalización de salud mental y adiciones el concepto de calidad de cuidado del enfermero adopta una especial relevancia y la necesidad de investigación con el equipo multidisciplinario en relación a la satisfacción del paciente durante su permanencia el cual debería basarse en medidas de promoción y prevención de modo significativo; integrando los esfuerzos en los sectores como la educación, trabajo, medio ambiente, vivienda y protección social a través de las normas organizativas y funcionales basadas en la institución y su profesión, teniendo como objetivo no sólo garantizar la comodidad del usuario; sino la situación epidemiológica del país asegurando una atención de calidad.

## **1.2 formulación del problema**

### **1.2.1 problema general**

- ¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional de Nuevo Chimbote 2024?

### **1.2.2 problemas específicos**

- ¿Cómo la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente?

- ¿Cómo la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente?

- ¿Cómo la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente?

- ¿Cómo la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente?

- ¿Cómo la dimensión aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente?

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

### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar como la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.

### **1.3.2 Objetivo específicos**

- identificar cómo la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.
- identificar cómo la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.
- Identificar cómo la dimensión seguridad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.
- Identificar cómo la dimensión empatía de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.
- Identificar cómo la dimensión aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.

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

### **1.4.1 Teórica:**

El área de hospitalización de cualquier establecimiento de salud y el rol del personal de enfermería tiene como único objetivo brindar una atención continua, constante y rápida permanente cuidado hacia un paciente es un proceso que tiene como finalidad que el enfermero se sienta satisfecho

Este trabajo de investigación brindará un aporte teórico que servirá de referencia y de consulta a la institución y al personal de enfermería para responder a las preguntas y dudas sobre el cuidado que debe tener el paciente de salud mental y de esta forma mejorar la satisfacción de los mismos. Por otra parte, se fundamentará a través del modelo de Peplau quien explica la importancia de la relación dinámica entre el personal de enfermería y el paciente como un proceso interpersonal, significativo y terapéutico.

Por lo tanto, Peplau nos enseña cómo debería ser la relación y el trato el cual se tendría que vincular con en el área de salud mental, por ende este trabajo de investigación permitirá ampliar el conocimiento sustentado en esta teoría para que sirva de compromiso ético en nuestra profesión.

### **1.4.2 Metodológica:**

Este trabajo de investigación permitirá recolectar datos para describirlos y relacionarlos para que de una forma aplicada siga aportando metodológicamente como línea de investigación y como base a nuevas evidencias para futuros trabajos de nivel más avanzado y que dichos resultados sirva como fuente de inspiración de manera humana y ética, haciendo uso del conocimiento tecnológico y psicológico, espiritual y social diseñados para comprender a las personas de una manera holística y así adquirir

actitudes en el marco de un paradigma empático para tratar a la persona con un enfoque totalmente subjetivo.

#### **1.4.3 Práctica:**

En este trabajo de investigación el aporte práctico que brindara es que a través de sus resultados permitirá contribuir a la mejora de medidas correctivas y oportunas en el área de hospitalización a través de una educación oportuna ya sea por medio de talleres o dinámicas con el único fin de que el paciente pueda sentirse satisfecho y se interrelacione con el personal de enfermería esperando que lleve a la reflexión a las autoridades a mejorar la gestión y darle mayor énfasis a las necesidades y las demandas del paciente.

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

#### **1.5.1 Temporal:**

Este presente proyecto de investigación tiene una etapa de proyección desde marzo del 2023 a marzo del 2024, espacio el cual se tendrá en consideración la recopilación de toda la información según el esquema del planteamiento del proyecto.

#### **1.5.2 Espacial:**

El trabajo de investigación será realizado en los ambientes de la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital de nuevo Chimbote de la región de Ancash-Perú.

#### **1.5.3 Población o unidad de análisis**

La población o sujetos de estudio serán las y los usuarios internados en el área.

## 2. MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes

#### A nivel internacional:

Bolados et al. (13) el 2023, en Chile, tuvo como objetivo principal “determinar los niveles de satisfacción usuaria y sus factores asociados, en una unidad hospitalaria psiquiátrica en Chile”. Participaron 479 personas, con un promedio de 37,5 años (44,9% mujeres). Se utilizó estadística descriptiva y un modelo de regresión lineal múltiple. Los resultados esperados fueron El promedio de satisfacción usuaria fue de 6,53 (rango 1 a 7). Se determinó que los factores asociados fueron la información entregada al paciente ( $p = 0,003$ ), el acceso telefónico con familiares ( $p = 0,016$ ), el uso del tiempo libre en la unidad ( $p < 0,001$ ), la atención del personal de enfermería ( $p = 0,001$ ), técnicos paramédicos ( $p = 0,003$ ) y del personal médico ( $p = 0,01$ ). Dentro de la infraestructura, solo la valoración de espacios comunes de la unidad fue significativa ( $p = 0,049$ ). Se concluyó que El nivel de satisfacción fue alto y sus factores se relacionan principalmente con la gestión del cuidado de enfermería.

Escobar et al. (14) el 2021, en España, en su estudio tuvo como principal objetivo “Analizar la satisfacción del paciente sobre los cuidados recibidos por el personal de Enfermería durante su ingreso en una unidad de hospitalización de agudos de Psiquiatría de un hospital del Vallés Occidental en Cataluña”. Fue un estudio de enfoque cuantitativo y de tipo de investigación aplicada con diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fueron las personas con un ingreso superior a una semana que cumplieron la escala de Evaluación del Cuidado CAT-V (rango 27-135), en su versión validada al español. Además, se recogieron las variables clínicas de

los participantes: a) tipo de ingreso: voluntario/involuntario, b) diagnóstico del ingreso, c) utilización de contención mecánica, d) consumo de tóxicos. Se realizó análisis univariado y comparativo de las variables recogidas. Se incluyeron 100 pacientes, con una media de edad de 42,5 años (19-72). El 55% (p= 55) fue mujer. La satisfacción obtuvo una puntuación mediana (P25-P75) de 114 (103-125), situándose en el cuarto cuartil de satisfacción. Los valores de satisfacción se mantuvieron en el cuarto cuartil, sin mostrar diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los factores considerados, excepto en los valores relacionados con el uso de contención mecánica, que mostró diferencias estadísticas (p= 0,023), con peor percepción de satisfacción del cuidado para aquellos en los que se usaron, mediana (P25-P75) 96,5 (87-114), frente a los que no, 116 (108-125). Aunque no se observaron diferencias significativas para el resto de variables estudiadas se destaca que aumenta la satisfacción en los ingresos voluntarios y en las personas de mayor edad. Se concluyó que los pacientes presentaron alta satisfacción del cuidado recibido por el personal de Enfermería durante su ingreso en una unidad de hospitalización de agudos de salud mental. La prevalencia del uso de contenciones mecánicas tiene un impacto negativo sobre la satisfacción del cuidado recibido.

Oliveira et al. (15) el 2020 en Brasil, en su estudio se trazó como fin: “Identificar la opinión del profesional enfermero y los portadores de trastornos mentales sobre la asistencia de la enfermería en el servicio de internación psiquiátrica”, en un estudio exploratorio a 27 pacientes, 10 asistentes de enfermería y 06 profesionales de enfermería de un área de internación psiquiátrica en un nosocomio general; se les aplicó encuestas individuales basadas en la asistencia de la enfermería , dando como resultados: que las pacientes mujeres (66,7%); tienen un promedio de 41,9 años; para el

44% fue su primera internación , respecto al personal profesional el 68,8% estuvo conformado por mujeres (graduados hace 9,8 años),refirieron que enfermería enfrenta dificultades relacionadas a los pacientes (alucinaciones/delirios, aislamiento, riesgo de suicidio, síntomas maníacos) y la rutina de trabajo (actividades burocráticas, omisión delante de conductas inadecuadas de los colegas, número insuficiente de profesionales, organización vertical del trabajo en equipo),concluyendo que : Además de la evolución de la reforma psiquiátrica y de los avances profesionales, la enfermería aún afronta dificultades en el cuidado a pacientes internados, el poder identificarlos ,va permitir mejorar el accionar enfermero.

#### **A nivel nacional:**

Rojas. (16) el 2022, en Chimbote, en su estudio tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones. Hospital la Caleta de Chimbote. Fue un estudio de enfoque cuantitativo con método hipotético – deductivo y tipo de investigación aplicada con diseño no experimental de correspondencia; se aplicará dos instrumentos tipo Likert adaptados por Marcelo y el MINSA respectivamente a 80 usuarios internados en el área de hospitalización de salud mental y adicciones del Hospital la Caleta, están validados y son confiables para medir las variables en cuestión

Curotto. (17) el 2022, en lima, en su estudio tuvo como objetivo “Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el centro de salud mental comunitario de la red Huarochirí. Es una investigación del tipo aplicada, de diseño no experimental de alcance descriptivo correlacional y de corte temporal transversal. Su población es de 289 usuarios externos, su muestra estará conformada por 165 usuarios y el muestreo será probabilístico de tipo aleatorio simple. Su técnica es la encuesta y el instrumento son dos cuestionarios validados y confiables. Una vez recolectada la información, se creará una data en el programa Excel, luego se hará uso del paquete estadístico SPSS versión 26.0 y los resultados se presentarán en tablas, con sus respectivos gráficos.

Condori et at. (18) el 2022, en lima, en su estudio tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental”. Se utilizó el método hipotético - deductivo, con un enfoque de investigación cuantitativa, de alcance correlacional y de diseño no experimental. se aplicaron dos instrumentos: la encuesta SERVQUAL, para evaluar calidad de atención, y el cuestionario SUCE, para evaluar satisfacción del usuario, ambos adaptados por los investigadores y validados mediante juicio de expertos con una V de Aiken muy buena (70%), así como un alfa de Cronbach de 0,923 y 0.901, respectivamente. La población de estudio estuvo conformada por los usuarios atendidos por teleconsulta que cumplían con los criterios de inclusión. La muestra fue de 120 usuarios. La edad promedio de los encuestados fue de 39 a 58 años (44,2%) y de sexo femenino. La técnica de esta investigación fue la encuesta telefónica. Entre los aspectos éticos, el proyecto fue revisado por el comité de ética de la

Universidad Privada Norbert Wiener y el hospital. Resultados: La calidad de atención tiene una relación positiva alta ( $Rho = 0,803$ ) con la satisfacción del usuario. Entre las dimensiones de la calidad, la empatía ( $Rho = 0,658$ ), la fiabilidad ( $Rho = 0,708$ ) y la seguridad ( $Rho = 0,700$ ) tienen una relación positiva buena, mientras que las dimensiones capacidad de respuesta ( $Rho = 0,599$ ) y elementos tangibles ( $Rho = 0,625$ ) tienen una relación positiva moderada. Conclusión: La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en el Hospital Hermilio Valdizán.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Calidad de atención de enfermería**

#### **2.2.1.1. Definición de la calidad de atención**

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (19).

Se entiende que calidad de atención de enfermería es practicar lo que es correcto o está bien, siendo eficiente, hacerlo en el tiempo adecuado, asegurando una práctica efectiva del enfermero, sin dejar de lado el buen trato al enfermo. En conclusión, para cubrir mejor la calidad de la atención se deben utilizar estrategias o programas que motiven social y culturalmente a las personas a aceptar y mejorar los factores básicos que presentan las personas en el campo de la salud (20)

La calidad de la atención es lo que se desea de atención de salud, la cual es alcanzada por cumplir ciertas cualidades o características al momento de brindar cuidados, así como cumplir con normas legales, requisitos, documentos y estándares necesarios; Además de considerar iniciativas si tienen un impacto positivo o negativo y como se pueden mejorar a posterior (21).

La función de enfermería implica un conjunto de responsabilidades, entre las que sobresalen actividades de cooperación, colaboración, atención al paciente, seguimiento, administración de medicamentos y tratamientos, revisión de historial médico, llenado del reporte de enfermería, interconsultas, etc., esta práctica diaria requiere de un alto estándar y perfeccionamiento en cada una de las tareas, las cuales deben ser de calidad, y que permita una adecuada atención y recuperación del paciente (22).

Los cuidados de enfermería abarcan aspectos tanto físicos como emocionales, y el profesional de enfermería debe demostrar compromiso, humanidad, profesionalismo y empatía en la práctica hacia las personas que cuida y asiste. Por ende, la calidad de atención de enfermería, no se puede resumir a meros aspectos técnicos y mecanizados, sino que implica cuidado humano e interés hacia el dolor y sufrimiento del otro, esta empatía es el motor de la práctica de la enfermera, ya que se acerca a la integración de valores y de conocimientos científicos en favor de la salud física y emocional del paciente (23).

#### **2.2.1.2. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería**

La calidad de atención involucra diferentes aspectos que se deben considerar al momento del análisis, como es la interacción entre los involucrados en las organizaciones tanto profesionales como personal técnico y atendidos (24).

##### **2.2.1.2.1. Dimensión técnico-científica:** considerar algunos puntos:

- Eficiencia: está referido al seguimiento, la permanencia de la atención.
- Efectividad: la atención genera una respuesta esta puede ser positiva o negativa
- Eficacia: está referido al logro de los objetivos.

-Continuidad: Es el soporte continuo o permanente de un servicio sin interrupciones ni superposiciones innecesarias.

-Seguridad: Esto significa que proporciona el mayor beneficio al paciente y minimiza los riesgos potenciales en la atención.

-Integralidad: Se refiere a la atención integral que los pacientes reciben sin descuidar la intervención de la familia (24).

**2.2.1.2.2. Dimensión Humana:** se tiene los siguientes conceptos:

- Respeto a los derechos de las personas: se refiere a la consideración de las propias personas en el proceso de atención.

-Información completa, veraz y oportuna: La información deberá proporcionarse de forma precisa y con claridad.

-Interés manifiesto en la persona: Se debe considerar la percepción y/o apreciación que tiene el paciente de su situación.

-Amabilidad y empatía: Se tiene como propósito generar confianza en el paciente

-Ética: Debe estar sostenido por el juramento del profesional de la salud (25).

**2.2.1.2.3. Dimensión entorno:** Esta dimensión es importante para crear procesos de atención en el paciente incluyendo aspectos como la ambientación, limpieza, orden, privacidad y comodidad; en el que se brinda el cuidado y son aceptables o deseables para que los pacientes se sientan cómodo y seguros (25).

### **2.2.1.3. Características de la calidad de atención de enfermería:**

- Nivel elevado de competencia profesional.
- Eficiente uso de los recursos.
- Riesgos mínimos o nulos hacia los usuarios.
- Satisfacción de los usuarios.
- Buenos efectos en la salud (26).

El cuidado de enfermería de calidad es caracterizado por poseer enfoque holístico, es decir que considera aspectos biológicos, sociales, psicológicos, espirituales y culturales de la persona; se fundamenta por el conocimiento científico y se define a través de procesos de interacción como la relación interpersonal terapéutica (27).

### **2.2.1.4. Importancia de la calidad de atención de enfermería.**

Las enfermeras son responsables de la calidad de la atención brindada, por lo tanto, la identificación de las fallas en la atención y los factores asociados con estas fallas permite tomar las acciones necesarias. Aquello incluye reestructurar los servicios de enfermería para aportar en la resolución del problema del cuidado perdido, incrementando de este modo la calidad y garantía en la atención al usuario (28).

### **2.2.1.5. Calidad de la atención de enfermería en el área de hospitalización**

La atención de calidad debe ser oportuna, humana, personalizada, eficiente y continua, involucrando multiplicar la seguridad directa del paciente de la manera más efectiva posible, por lo que el cumplimiento de los parámetros de calidad es un requisito.

## **2.2.2. Satisfacción del paciente**

### **2.2.2.1. Definición de la satisfacción del paciente**

La satisfacción es un estado mental que se produce por el incremento o disminución de la retroalimentación del cerebro, en el cual las diversas regiones compensan su potencial energético, otorgando una sensación de plenitud o inapetencia extrema (29).

Está influenciado por diversos aspectos: percepciones, particularidades, valores culturales, trato por parte de los profesionales de salud, experiencias de otros usuarios y el lugar donde se presta la atención. Estas características determinan el nivel final de satisfacción que se puede alcanzar, por lo que puede variar en función de cada usuario.

A inicios de la década de los años setenta, la OPS (Organización Panamericana de Salud) en una de sus primeras conferencias sobre calidad sanitaria y su relevancia, comenzó a tomar en cuenta la satisfacción de los usuarios en múltiples servicios de salud; cualidad antes no considerada por los profesionales. Una de sus conclusiones más importantes de esta conferencia fue: considerar más a menudo la “satisfacción del paciente” como mecanismo definitivo de la calidad de atención que puede brindar un establecimiento de salud (Sea hospital, clínica, posta, etc.) (30).

Koos, siendo uno de los teóricos más representativos de esa época, manifestó que la satisfacción del paciente funciona como una sola estructura, resultante de la interrelación entre el personal sanitario y los pacientes (31).

### 2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción del paciente

El proceso metodológico está marcado por la recolección de información mediante un instrumento que permite medir las percepciones y las expectativas de los pacientes en relación a las atenciones recibidas (32).

Para Duque, las dimensiones son las siguientes:

Se determinan 5 dimensiones de satisfacción del paciente:

- **Fiabilidad:** Es la aptitud que presta el personal de salud para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo hacia el paciente.
- **Capacidad de respuesta:** Se trata de atender a los usuarios y brindarles la disponibilidad de servicios rápidos. El objetivo es brindar un proceso oportuno y expedito para responder a las necesidades y estar dispuestos a ayudar y brindar un servicio rápido, oportuno y de calidad.
- **Seguridad:** También se define como la confianza que genera entre los usuarios la actitud de los profesionales que brindan atención, demuestran privacidad, conocimiento, capacidad de comunicación, cortesía e inspiran confianza. Combina el conocimiento y la cortesía de los empleados con su capacidad para transmitir seguridad y confianza a los clientes.
- **Empatía:** La empatía o confianza demuestra el interés y el nivel de atención personalizada que se brinda. Esto se entiende como saber ponerse en el lugar del paciente, es decir, comprenderlo y satisfacer adecuadamente sus necesidades.
- **Aspectos tangibles:** se define como aquello en la que el usuario puede percibir y obtener de acuerdo a su necesidad de manera precisa algo que indica que se puede tocar o hace referencia a aquello que es palpable, perceptible(33).

### **2.2.2.3. Importancia de la satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente se considera como un importante indicador de calidad (34).

El paciente identifica niveles de satisfacción, iniciando por la determinación de dos aspectos, la prestación del servicio con el sacrificio, la satisfacción de un paciente se refleja en el cumplimiento de las recomendaciones, establece relaciones resistentes y positivas hacia el servicio y por ello puede garantizar un mejor futuro. Sin pacientes la institución no debería existir; medirla y detectar los problemas evita el desastre (35).

**2.2.2.4. Requisitos que el paciente pone para obtener satisfacción durante su atención:** Los pacientes esperan que el personal que tiene más acceso a ellos cumpla con estos requisitos (36).

- Accesibilidad: La comunicación sea más sencilla con el personal.
- Cortesía: Que actúen cortésmente (37).
- Respeto: A las normas establecidas y respeto a las personas.
- Competencia: Ser responsable con la asignación de tareas e incrementar su potencial durante la realización de actividades.
- Honestidad: Durante las acciones que realizan cuando están brindando cuidado al paciente.
- Actitud franca: El paciente espera de las enfermeras que sean honestas y sinceras y cumplan con las normas de la institución.

### **2.2.2.5. Factores que influyen en la satisfacción del paciente**

Factores relacionados a la satisfacción del paciente La satisfacción del paciente requiere diversos elementos, que de manera particular o al interactuar, fomentan la satisfacción,

destacando el acceso a los diversos servicios, la disponibilidad de los recursos de la institución, para que puedan brindar la atención requerida por los usuarios, los cuidados son continuos y mantienen un estándar de calidad, la eficacia en los cuidados, los servicios han sido humanizados, información que recibe y accede el paciente relacionada a su salud y tratamiento, atención dada con personal con experiencia, competente, entorno amigable, empatía del personal, buen trato, acceso a medicamentos, máquinas y equipos funcionales, ambientes y espacios adecuados e información y buen trato a los familiares (38 ).

### **2.2.3. Teoría de las relaciones interpersonales:**

Las relaciones humanas se basan en entender a cada individuo y sus relaciones interpersonales para que de esta manera se puedan obtener mejores resultados. El énfasis en los aspectos emocionales: El comportamiento humano es un aspecto importante en las teorías de las relaciones interpersonales. Dicho de otra manera, el comportamiento viene a ser las habilidades sociales que el individuo tiene cuando se desenvuelve dentro de su contexto (39).

La teoría de las relaciones interpersonales sustentado en el Modelo de Peplau en el presente trabajo de investigación busca mayor comunicación describiendo lo esencial de la interrelación enfermera-paciente, en donde la trascendencia del factor humano permite su participación en decisiones importantes. Este modelo permitirá como un proceso interpersonal enfermera – paciente sea significativo y terapéutico cuyo propósito es la conservación de la salud física y la satisfacción del paciente.

Analizando las cuatro experiencias psicobiológicas para Peplau en el presente estudio se puede decir que juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la calidad del cuidado de enfermería quien es la encargada de dar inicio a la interrelación

para reconocer y comprender su problema de salud presentándose con él y poniéndose a disposición para la satisfacción de sus necesidades, tanto físicas como emocionales, debe llamarlo por su nombre y tratarlo como una persona humana que tiene una necesidad de ayuda profesional, ya que a través de ellas se obtendrán importantes refuerzos sociales del entorno que se encuentran lo cual favorece su adaptación e integración al mismo.

Según este modelo se puede decir que entre los conceptos y definiciones importantes que son utilizadas por la teoría de las relaciones interpersonales se consideran 6 roles que el enfermera hoy debe tener para fortalecer la relación con el paciente, las que se encuentran altamente vinculadas con estas variables de estudio en referencia a la calidad de cuidado y la satisfacción del paciente ya que la enfermera puede desempeñarse en muchos roles para lograr satisfacer las necesidades del paciente de forma cooperativa y participativa.

Para Peplau existen dos supuestos explícitos los cuales son los aprendizajes que cada paciente recibe cuando es asistido por el personal de enfermería y que es diferente según el paciente y el personal de enfermería que lo atiende y la estimulación del desarrollo de la personalidad hacia la madurez, que es una función de enfermería que se encarga de dirigir a los pacientes a la solución de sus problemas personales. Por lo cual al relacionar estos dos supuestos este modelo es aplicado al cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente y orientan el proceso hacia la resolución de problemas interpersonales entre enfermera –paciente con el propósito de ayudar al enfermo a interactuar con el profesional de enfermería desarrollando habilidades y aptitudes para lograr solucionar los problemas causados por la enfermedad. Este tipo de modelo puede

ser utilizado en diferentes ambientes de trabajo y sirve como mecanismo para evaluar la evolución terapéutica del paciente.

La esencia del modelo de Peplau, organizado en forma de proceso, es la relación entre una persona enferma o que necesita atención de salud y un enfermero capacitado especialmente para identificar y satisfacer los requerimientos de ayuda, aplicando cuatro fases en la relación entre enfermero y paciente, que son orientación, identificación, aprovechamiento y resolución. Peplau reconoce la ciencia de Enfermería como una ciencia humana, que centra el cuidado en la relación interpersonal (40).

## **2.3 formulación de hipótesis**

### **2.3.1 hipótesis general:**

H1 Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional nuevo Chimbote.

Ho No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital nuevo Chimbote.

### **2.3.2 hipótesis específicas:**

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la fiabilidad del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital nuevo Chimbote.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la capacidad de respuesta del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional nuevo Chimbote.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la seguridad del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional nuevo Chimbote.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la empatía con paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional nuevo Chimbote.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y los aspectos tangibles con el paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional nuevo Chimbote.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1 Metodo de la investigación**

El método de investigación es de tipo hipotético- deductivo porque parte de hipótesis planteadas el cual será desarrollada a través de una teoría determinada y las reglas lógicas de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez son sometidas a verificación (41).

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

Se empleará el enfoque cuantitativo puesto que los datos encontrados pueden cuantificarse porque permitirá realizar la medición y la asociación entre las variables independiente y dependiente (41).

#### **3.3 Tipo de investigación**

La actual investigación es de tipo aplicada, puesto que nos basaremos en teorías científicas existentes, luego formularemos una hipótesis y luego realizaremos comparaciones con la realidad actual para así llegar a conclusiones sobre calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción (42).

#### **3.4 Diseño de la investigación:**

El diseño de la investigación será no experimental porque se estudiarán a las variables tal y como se comportan en su contexto natural, sin incorporar elementos que varíen dicho comportamiento y es transversal porque los datos se recolectaron en un periodo determinado (42).

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

#### **Población:**

- La población estará constituida por 80 pacientes internados en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones según los criterios de inclusión.

#### **Muestra:**

- En el presente trabajo de investigación se considerará a toda la población, siendo una muestra censal, por ser una población finita.

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes que tengan como mínimo 07 días de hospitalización.
- Pacientes en condiciones clínicas estables durante la evaluación.
- Pacientes que comprendan la expresión del castellano.
- Pacientes, con edades entre los 18 y 60 años.
- Pacientes que acepten firmar e consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes que no tengan como mínimo 07 días de hospitalización.
- Pacientes que no se encuentren clínicamente estables en el momento de la evaluación.
- Pacientes que se les dificulte la comprensión y la expresión del castellano.
- Pacientes que no se encuentren entre las edades de 18 y 60 años.
- Pacientes que no acepten firmar el consentimiento informado.

### **3.6. Variables y operacionalización:**

A continuación, se presenta la tabla de operacionalización de las variables.

<b>VARIABLES</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (niveles y rangos)</b>
Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería	Calidad de atención de enfermería es practicar lo que es correcto o está bien, siendo eficiente, hacerlo en el tiempo adecuado, asegurando una práctica efectiva del enfermero, sin dejar de lado el buen trato	Es la agrupación de acciones que ejecutan las enfermeras en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones, por medio de su proceso de atención teniendo en cuenta el factor humano, técnico – científico, en un entorno adecuado, el cual será	Humana       Técnico-  científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto</li> <li>▪ Información completa</li> <li>▪ Interés manifiesto a la persona</li> <li>▪ Amabilidad</li> <li>▪ Ética</li> <li>▪ Efectividad</li> <li>▪ Eficiencia</li> <li>▪ Eficacia</li> </ul>	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ buena 131-170</li> <li>▪ moderada 101-130</li> <li>▪ por mejorar 35-100</li> </ul>

---

	al enfermo (43).	medido por medio de un cuestionario tipo Likert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Continuidad</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Integralidad</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comodidad</li> <li>▪ Ambientación</li> </ul>	
			Entorno	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza</li> <li>▪ Orden</li> <li>▪ Privacidad</li> </ul>	
Variable 2:	La satisfacción es un estado mental que se produce por el incremento o	Es la respuesta que mencionan los pacientes en base a sus percepciones y	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visita diaria</li> <li>▪ Comprensión en relación a</li> </ul>	Ordinal
Satisfacción del paciente			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfecho si el valor es mayor o</li> </ul>	

---

---

<p>disminución de la retroalimentación del cerebro, en el cual las diversas regiones compensan su potencial energético, otorgando una sensación de plenitud o inapetencia extrema (44).</p>	<p>expectativas sobre el cuidado recibido por el personal de enfermería en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones, la cual será medida a través de un cuestionario tipo Likert.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<p>evolución</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comprensión en relación a tratamiento</li> <li>▪ Comprensión en relación a exámenes</li> <li>▪ Comprensión en relación al alta.</li> </ul>	<p>igual a 1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Insatisfecho si el valor es menor que 1</li> </ul>
<p>.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hospitalización</li> <li>▪ Exámenes de laboratorio</li> </ul>	

---

- 
- |                        |   |
|------------------------|---|
| Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Exámenes radiológico</li><li>▪ Trámites de alta</li><li>▪ En cuanto a su estado de salud</li><li>▪ En cuanto a su nutrición</li></ul> |
| Seguridad              | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ En cuanto a su recuperación</li><li>▪ En cuanto a su privacidad</li><li>▪ Amabilidad</li><li>▪ Respeto</li></ul>                      |
-

---

Empatía

- Paciencia
- Saber escuchar
- Interés
- Ambientes del servicio

Aspectos  
tangibles

- Servicios  
higiénicos
  - Equipos  
biomédicos
  - Estancia
-

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

#### **3.7.1 Técnica**

La técnica que se utilizará será la encuesta, con la cual se busca conocer la opinión de un grupo poblacional sobre un tema particular.

#### **3.7.2 Descripción de instrumentos**

##### **Instrumentos1: Cuestionario para evaluar la calidad del cuidado de enfermería:**

El cuestionario tendrá como objetivo evaluar la calidad del cuidado enfermero, el cual será aplicado de forma personal durante 20 a 25 minutos, a través de alternativas tipo Likert, dicho instrumento está constituido por 35 ítems subdivido en tres dimensiones de calidad: humanístico distribuidos en 15 ítems (del 01 al 15), técnico-científica distribuido en 15 ítems (del 16 al 30) y entorno en el cual se ofrece la asistencia distribuido en 5 ítems (del 31 al 35). La valoración final se realizará con la ayuda de la Escala de Estaninos para luego organizarlos en las siguientes escalas: bueno, moderado y por mejorar (45).

##### **Instrumento 2: Cuestionario para evaluar la satisfacción del paciente:**

Este instrumento se aplicara de manera individual en un tiempo de 20 a 25 minutos y consta de dos partes, la primera presenta 22 ítems de expectativas y la segunda, 22 ítems de percepciones, las cuales dichos ítems están divididas según las dimensiones de la variable satisfacción en fiabilidad distribuidos en 5 ítems (del 01 al 05), capacidad de respuesta distribuidos en 4 ítems (del 06 al 09), seguridad distribuidos en 4 ítems (del 10 al 13), empatía distribuidos en 4 ítems (del 14 al 18) y aspectos tangibles distribuidos en 4 ítems (del 19 al 22)(45).

El cuestionario es de tipo Likert, considera ítems que podrán ser respondidos a través de siete alternativas. Los productos finales resultarán de una resta entre las expectativas y las apreciaciones, de lo cual se podrá calificar a un paciente insatisfecho si su puntuación es menos que cero y si es mayor se calificará como satisfecho.

### **3.7.3 Validación:**

#### **Instrumento 1** calidad del cuidado de enfermería

Para definir la respectiva validez del contenido de este primer instrumento se utilizó la apreciación de 04 expertos en el tema los cuales estuvieron conformados por cuatro enfermeras que ejercían labor asistencial, docencia y administrativa, luego se hizo uso del índice de Kappa que fue de utilidad para valorar la concordancia de los elementos en estudio, resultando como producto final de 77.96%, lo cual indica una buena correspondencia (45).

#### **Instrumento 2:** Satisfacción del paciente.

Para definir la respectiva validez del segundo instrumento se utilizó la apreciación de 04 expertos en el tema los cuales estuvieron conformados por cuatro enfermeras que ejercían labor asistencial, docencia y administrativa, luego se hizo uso del índice de Kappa que fue de utilidad para valorar la concordancia de los elementos en estudio, resultando como producto final de 66.86%, lo cual indica una buena correspondencia (44).

### **3.7.4 Confiabilidad**

**Instrumento 1:** Calidad del cuidado de Enfermería para determinar si el instrumento era confiable se ejecutó un estudio piloto con tan solo 20 usuarios, después aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0.89 (45).

**Instrumento 2:** Satisfacción del paciente.

Para determinar si el instrumento 2 era confiable, ejecutó la prueba piloto donde participaron 20 pacientes, después aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad global de 0.80 y 0.84 para la percepción y expectativa respectivamente (45).

**3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos**

Luego de aplicar el instrumento, los datos serán migrados en un programa estadístico en donde se elaborará una data para registrar todos los códigos de los sujetos que conforman la muestra y se aplicará estadígrafos para su calificación, los cuales nos van a permitir conocer cuáles son las características de la distribución de los datos, por la naturaleza de la investigación se utilizará la media aritmética y desviación estándar, posterior a ello se hará la interpretación de los resultados en donde los datos se presentarán en tablas y figuras. Para determinar la correlación entre las variables se empleará un coeficiente de correlación, que mide el grado de asociación entre dos variables y finalmente se hará la comprobación de hipótesis el cual será a través de los métodos estadísticos.

**3.9 Aspectos éticos**

- En el presente estudio de investigación se tendrá en cuenta los siguientes principios:
  - ❖ **Autonomía:** Los participantes del presente estudio hola aceptarán participar de manera voluntaria a través del consentimiento informado.

- ❖ **No maleficencia:** Este principio se refiere a la búsqueda del bien ya que en el siguiente estudio de investigación no se llevará a cabo ningún procedimiento que genere daño en el paciente.
- ❖ **Beneficencia:** Este principio se pondrá en evidencia al momento aplicar los instrumentos de recolección de datos.
- ❖ **Justicia:** Este principio se sustenta en la obligación ética de dar a cada una de las personas lo que verdaderamente necesita o corresponde. Incluye a que los participantes tendrán el derecho a un trato justo y equitativo los cuales serán elegidos sin ninguna señal de discriminación durante la participación en el siguiente estudio.
- ❖ **Confidencialidad:** Los datos recolectados por el investigador serán anónimos y se tendrá en cuenta la discreción y privacidad en los datos personales.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1 Cronograma de actividades (diagrama de Gantt):

CRONOGRAMA DE GANTT													
ACTIVIDAD	2023											2024	
	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M
Identificación del título	■												
<b>Elaboración del problema de estudio</b>	■												
Planteamiento del problema		■											
formulación del problema		■											
Objetivos de la investigación			■										
Justificación e importancia			■	■									
Delimitaciones de la investigación.				■									
<b>Elaboración del marco teórico</b>					■								
Antecedentes de la investigación					■	■							
Bases teóricas						■							
Formulación de hipótesis						■							
<b>Elaboración de la metodología del estudio</b>							■						
Método de investigación							■						
Enfoque de investigación							■						
Tipo de investigación							■						
Diseño de investigación							■						
Población,							■						
Variables y Operacionalización							■						
Técnica e instrumentos de recolección de datos,							■						
Plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos.							■						
<b>Elaboración de aspectos administrativos del estudio:</b> cronograma de actividades y presupuesto								■					
<b>Elaboración de las referencias del estudio:</b> revisión bibliográfica, anexos, matriz de consistencia.								■					
Presentación de avance de proyecto de investigación								■					
Revisión y corrección del proyecto de investigación	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Aprobación del proyecto										■			
Sustentación de proyecto											■	■	■

ACTIVIDADES CUMPLIDAS



ACTIVIDADES POR CUMPLIR



## 4.2 Presupuesto

	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
Encuestadores	s./50.00	3	s./300.00
Asesor de estadística	s./1000.00	1	s./1000.00
<b>RECURSOS MATERIALES</b>			
Archivadores	s./5.00	3	s./15.00
Tableros	s./5.00	3	s./15.00
Papel Boom	s./0.10	1 millar	s.30.00
tinta para impresora	s./90.00	3	s./270.00
USB	s./15.00	2	s.30.00
lapiceros	s./5.0	6	s./30.00
lápices	s./1	6	s./6.00
corrector	s./2.50	4	s./10.00
engrapador	s./4.00	2	s./8.00
perforador	s./5.00	2	s./10.00
grapap	s./2.50	1	s./2.50
<b>EQUIPOS</b>			
Computadora	s./4000.00	1	s./4000.00
Impresora	s./2000.00	1	s./2000.00
<b>SERVICIOS</b>			
Fotocopias	s./0.10	500	s./50.00
Anillado	s./10	4	s./40.00
Internet			s./800.00
Energía eléctrica			s./600.00
Movilidad			s./300.00
Break			s./200.00

**Fuente de financiamiento:** El proyecto de investigación será autofinanciado por la propia investigadora

## 5.- REFERENCIAS:

1. Escalona M., Ávila G.; Pérez D., Ávila T. Calidad de la atención y su Satisfacción del paciente del servicio de urgencias médicas [Internet]. Cuba, 2009 [consultado el 15 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>.
2. Carranza Y. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de la clínica Jaén SAC [Internet]. Perú, 2022.[consultado el 30 de marzo de 2023].Disponible en: [https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/234/Tesis\\_%20Carranza%20Altamirano%20Yessica%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/234/Tesis_%20Carranza%20Altamirano%20Yessica%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
3. Matta L. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro [Internet].Perú, 2022.[Consultado el 05 de abril de 2023]. Disponible en:<https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39>.
4. Casaus P., Muñoz J., Coca M. Introducción a la gestión de enfermería [Internet].2013 [consultado el 07 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.index-f.com/rae/311/r042051.php>.
5. Rol del profesional de enfermería en salud mental y psiquiatra. [Internet].1991 [consultado el 10 de abril de 2023]. Disponible en:<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/16731>.
6. Guevara L. Nivel de satisfacción del paciente y la atención de calidad de enfermería en el servicio de emergencia del hospital mongrut. [Internet].Perú, 2022. [consultado

- el 13 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1351/TRABAJO%20ACADEMICO-GUEVARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Sartorius N., Sanz J., Pérez R. Cuestionarios de satisfacción en psiquiatría. Ventajas y controversias. [Internet].Madrid 2006[consultado el 15 de abril de 2023]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0211-57352006000200009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352006000200009)
  8. OMS. [Internet].2020 [consultado el 20 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
  9. Mira J., Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria [Internet]. 2000 [consultado el 25 de abril de 2023]. Disponible en: [https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf\\_paciente.pdf](https://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf)
  10. OMS. Salud mental: fortalecer nuestra respuesta. [Internet]. 2022[consultado el 30 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
  11. Guevara L. Calidad de la interrelación enfermera - paciente según la teoría de Peplau en los servicios del hospital nacional dos de mayo [Internet]. Perú, 2011[consultado el 15 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1015>
  12. Grández R. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS [Internet].Perú, 2017. [consultado el 20 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7482/Grandez\\_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7482/Grandez_mr.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- 13.** Bolados M., Olavarría D., Rodríguez M. Satisfacción usuaria en psiquiatría: niveles y factores asociados en una unidad hospitalaria psiquiátrica [Internet].chile, 2023 [consultado el 28 de mayo de 2023]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962023000100004](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962023000100004).
- 14.** Escobar A., Sanz M., Monistrol O., Valles V., Estrada C., Martos P. Satisfacción con los cuidados de Enfermería proporcionados en una unidad de hospitalización de agudos de salud mental. [Internet].Cataluña- España, 2021 [consultado el 10 de junio de 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9108628>.
- 15.** Oliveira R., Siqueira Júnior A., Furegato C. Enfermería en unidad de internación psiquiátrica. Cultura de los cuidados. [Internet] 2020; (57): 250-63. [Consultado el 15 de junio del 2023]. Disponible en: <https://ciberindex.com/index.php/cc/article/view/57250cc>.
- 16.** Rojas L. la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones. Hospital la Caleta de Chimbote [Internet].Perú, 2022 [consultado el 20 de junio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8543/T061\\_32973754\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8543/T061_32973754_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 17.** Curotto S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en el centro de salud mental comunitario de la Red Huarochirí [Internet]. Lima-Perú, 2022 [consultado el 25 de junio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8223/T061\\_07267604\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8223/T061_07267604_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 18.** Condori M., Arispe C. Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsulta en un hospital especializado en salud mental [Internet].lima-Perú, 2022[consultado el 30 de junio de 2023]. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/757/7573774009/html/>
- 19.** OMS. Comprender mejor la calidad de atención en distintas realidades. [Internet]. 2020 [consultado el 15 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>
- 20.** Madrid G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del hospital San José. [Internet].Perú, 2016[consultado el 20 de julio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomaedica.edu.pe/bitstream/autonomaedica/128/1/gilberth%20madrid%20quispe-calidad%20de%20la%20atencion%20de%20enfermeria.pdf>
- 21.** MINSA. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud [Internet].Perú, 2016. [consultado el 25 de julio de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>
- 22.** Román Y., De Dios J. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico quirúrgico Docente [Internet] 2014 [consultado el 30 de julio de 2023]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
- 23.** Zarate A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índex de enfermería [Internet] México, 2004 2014 [consultado el 06 de agosto de 2023]. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962004000100009](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009)
- 24.** Cardenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue. [Internet] . Peru, 2017. [consultado el 11 de agosto de 2023]. Disponible en:

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_Cardenas\\_Matto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_Cardenas_Matto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

25. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San Juan [ Internet]. Peru, 2021[consultado el 15 de agosto de 2023]. Disponible en:<http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/bitstream/autonoma-de-ica/1168/1/tesis%20Otorres%20sanchez%20.pdf>
26. Racoveanu N, Staehr K. Tecnología para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria. Foro Mundial de la Salud [Internet].2013 [consultado el 20 de agosto de 2023]. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF\\_1995\\_1\\_6\\_n2\\_p158-165\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF_1995_1_6_n2_p158-165_spa.pdf).
27. Vega M. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo [Internet] Ecuador, 2017.[consultado el 23 de agosto de 2023].Disponible en: [http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAEN\\_F034-2017.pdf](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAEN_F034-2017.pdf)
28. Hernández R, Moreno M, Chevarria S, Díaz A. Factors influencing the missed nursing care in patients from a private hospital. RevLat Am Enfermagem. [Internet] 2017[consultado el 25 de agosto de 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010411692017000100354&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692017000100354&lng=en)
29. Menor M, Díaz M, Fernández L. Factores estresores y síndrome de burnout en enfermeras de cuidados intensivos en dos hospitales de EsSalud [Internet] Perú,

- 2015[consultado el 28 de agosto de 2023]. Disponible en:  
[https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado\\_y\\_salud/article/view/1119](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Cuidado_y_salud/article/view/1119)
- 30.** Massip C, Ortiz R, Llanta M, Peña M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. [Internet].2008. [consultado el 01 de setiembre de 2023] Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662008000400013)
- 31.** Manzanares M, Hidalgo C, Ruiz M, García A. NOC y Satisfacción del paciente: Una herramienta para medir la satisfacción de la atención en enfermería [Internet] 2015. [consultado el 03 de setiembre de 2023]Disponible en:<https://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/9e8140e2-cec7-4df7-8af9-8843320f05ea/C50E2210-7C68-4483-B0D8-53CC82C570CC/62ad08ac-9fcd-41c8-8d14-6ac5fe8f862b/62ad08ac-9fcd-41c8-8d14-6ac5fe8f862b.pdf>
- 32.** Zeithaml V, Parasuraman A, Berry LL. Calidad Total en la Gestión de Servicios. Madrid: Díaz de Santos [internet] 1993.[consultado el 06 de setiembre de 2023] Disponible en:[https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_total\\_en\\_la\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_servicio.html?id=apHbsjHxroEC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_total_en_la_gesti%C3%B3n_de_servicio.html?id=apHbsjHxroEC&redir_esc=y)
- 33.** Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición [Internet]. 2005 [consultado el 10 de setiembre de 2023] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- 34.** Benzaquen J. la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. [internet].2018 [consultado el 15 de setiembre de 2023] Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.htm>

- 35.** Sánchez L., Doval M. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de Sistema de Atención Móvil de Urgencias - Instituto de Gestión de Servicios de Salud. [Internet] 2015. [consultado el 22 de setiembre de 2023] Disponible en <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2691>
- 36.** Folgar O. Sistemas consolidados de gestión. [Internet].2011[consultado el 30 de setiembre de 2023] Disponible en: [https://articulo.mercadolibre.com.mx/MLM-732614374-libro-sistemas-consolidados-de-gestion-de-oscar-folgar-\\_JM](https://articulo.mercadolibre.com.mx/MLM-732614374-libro-sistemas-consolidados-de-gestion-de-oscar-folgar-_JM)
- 37.** Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [Internet]. Perú, 2015. [consultado el 02 de octubre de 2023] Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova\\_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 38.** Feldman L. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación [Internet]. 2007 [consultado el 05 de octubre de 2023] Disponible en: [file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462\\_S300\\_es.pdf](file:///C:/Users/hdd/Downloads/13102462_S300_es.pdf)
- 39.** Bravo S. Relación interpersonal enfermera - paciente según la teoría Hildegard Peplau en el servicio observación de emergencia hospital emergencia Grau [Internet]. Perú 2022 [consultado el 10 de octubre de 2023] Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10676/Bravo\\_CSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10676/Bravo_CSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 40.** Cadenas M. Interacción Enfermera Paciente Con Diagnóstico De Tuberculosis En El Centro De Salud Enrique Milla Ochoa [Internet]. Perú, 2020 [consultado el 15 de octubre de 2023] Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75803/Cardenas\\_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75803/Cardenas_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**41.** Hernández R., Fernández C., Baptista M. Metodología de la Investigación [Internet]. México, 2010 [consultado el 20 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

**42.** Valderrama S. Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta [Internet].Perú, 2020 [consultado el 24 de octubre de 2023]. Disponible en: <http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=7045>

**43.** Atencio J., Carbajal E.,Estrada R. Nivel de satisfacción del paciente respecto a los cuidados que recibe de la enfermera(o)en el servicio de emergencia del Hospital II Pasco Essalud. [Internet]. Peru, 2015 [consultado el 30 de octubre de 2023]. Disponible en:<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/139/2EN.ED%20058%20A86.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**44.** Beraun E. Ingunza D.Ortega C. Nivel de satisfacción del paciente que asiste al servicio de emergencia frente a la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital I Essalud Tingo Maria [Internet]. Peru, 2017. [Consultado el 07 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7171/2EN.ED135B45.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**45.** Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma Lima [Internet].Perú ,2019. [Consultado el 15 de noviembre de 2023]. Disponible en :<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/39>

## **Anexos**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** calidad del cuidado de Enfermería y el Nivel de satisfacción del paciente en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional de nuevo Chimbote 2024.

<b>formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>variables</b>	<b>Diseño Metodológico</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>Tipo de investigación</b>
- ¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital	- Determinar como la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.	▪ H1 Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de	▪ calidad del cuidado de enfermería <b>Dimensiones</b> ▪ Humana ▪ Técnico-científica ▪ Entorno	▪ Aplicada <b>Método y diseño de la investigación</b> ▪ Método hipotético Deductivo ▪ Diseño no experimental <b>Población y muestra</b>

---

regional de Nuevo Chimbote 2024?	salud mental y adicciones del hospital regional nuevo Chimbote.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La población estará conformada por 80 pacientes internados en la unidad de en la Unidad de hospitalización de salud mental y adicciones según los criterios de inclusión.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ho No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital nuevo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En el presente trabajo de investigación se va a considerar a todo el grupo poblacional</li> </ul>

---

---

Chimbote.

siendo una muestra censal, por ser una cantidad mínima.

<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específica</b>	<b>Variable 2:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cómo la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente?</li> <li>▪ ¿Cómo la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del cuidado de enfermería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ identificar cómo la dimensión fiabilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.</li> <li>▪ identificar cómo la dimensión capacidad de respuesta de la</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la fiabilidad del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción del paciente</li> </ul> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiabilidad</li> <li>▪ Capacidad de respuesta</li> <li>▪ Seguridad</li> <li>▪ Empatía</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visita diaria</li> <li>▪ Comprensión en relación a evolución</li> <li>▪ Comprensión en relación a tratamiento</li> <li>▪ Comprensión en relación a exámenes</li> <li>▪ Comprensión en relación al alta.</li> </ul>

---

---

<p>se relaciona con la calidad del cuidado de adicciones del</p> <p>satisfacción del enfermería se hospital nuevo</p> <p>paciente? relaciona con la Chimbote.</p> <p>▪ ¿Cómo la dimensión satisfacción del</p> <p>seguridad de la calidad paciente.</p> <p>del cuidado de</p> <p>enfermería se relaciona dimensión seguridad</p> <p>con la satisfacción del de la calidad del</p> <p>paciente? cuidado de enfermería</p> <p>▪ ¿Cómo la dimensión se relaciona con la</p> <p>empatía de la calidad satisfacción del</p> <p>del cuidado de paciente.</p> <p>enfermería se relaciona</p> <p>con la satisfacción del dimensión empatía de</p> <p>paciente? la calidad del cuidado</p>	<p>adicciones del</p> <p>hospital nuevo</p> <p>Chimbote.</p> <p>▪ Existe relación</p> <p>estadísticamente</p> <p>significativa entre la</p> <p>calidad del cuidado</p> <p>de enfermería y la</p> <p>capacidad de</p> <p>respuesta del paciente</p> <p>en la unidad de</p> <p>hospitalización de</p> <p>salud mental y</p> <p>adicciones del</p> <p>hospital regional</p>	<p>▪ Aspectos tangibles</p> <p>▪ Hospitalización</p> <p>▪ Exámenes de laboratorio</p> <p>▪ Exámenes radiológico</p> <p>▪ Trámites de alta</p> <p>▪ En cuanto a su estado de salud</p> <p>▪ En cuanto a su nutrición</p> <p>▪ En cuanto a su recuperación</p> <p>▪ En cuanto a su privacidad</p>
---	--	---

---

- 
- |  |   |   |  |
|--|---|---|--|
| <p>▪ ¿Cómo la dimensión de enfermería se relaciona con la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente?</p> | <p>de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.</p> <p>▪ Identificar cómo la dimensión aspectos tangibles de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente</p> | <p>nuevo Chimbote.</p> <p>▪ Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la seguridad del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional nuevo Chimbote</p> | <p>▪ Amabilidad</p> <p>▪ Respeto</p> <p>▪ Paciencia</p> <p>▪ Saber escuchar</p> <p>▪ Interés</p> <p>▪ Ambientes del servicio</p> <p>▪ Servicios higiénicos</p> <p>▪ Equipos biomédicos</p> <p>▪ Estancia</p> |
|  |   | <p>▪ Existe relación estadísticamente</p>   |  |
-

---

significativa entre la  
calidad del cuidado  
de enfermería y la  
empatía con paciente  
en la unidad de  
hospitalización de  
salud mental y  
adicciones del  
hospital regional  
nuevo Chimbote.

- Existe relación  
estadísticamente  
significativa entre la  
calidad del cuidado  
de enfermería y los
-

---

aspectos tangibles  
con el paciente en la  
unidad de  
hospitalización de  
salud mental y  
adicciones del  
hospital regional  
nuevo Chimbote.

---

**Anexo 2:****CUESTIONARIO DE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA****A. INTRODUCCIÓN**

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera en la unidad de Hospitalización de salud mental y adicciones para lo cual se solicita su colaboración respondiendo a las siguientes preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

**B. INSTRUCCIONES**

A continuación, le mostrare una lista de enunciados sobre la calidad de cuidado que brinda la enfermera, en el cual usted me indicara su respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

**N** = NUNCA

**RV** = RARA VEZ

**AV** = A VECES

**AM** = A MENUDO,

**S** = SIEMPRE

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

**C. DATOS GENERALES**

Edad:

18 - 30 ( ) (1)

31 - 40 ( ) (2)

41 - 50 ( ) (3)

51 - 60 ( ) (4)

Días de hospitalización:

1 – 2 días ( ) (1)

3 - 4 días ( ) (2)

5 - 6 días ( ) (3)

> 7 días ( ) (4)

Sexo: Masculino ( ) (2)

Femenino ( ) (1)

**D. CONTENIDO**

		ENUNCIADOS	N	RV	AV	AM	S
DIMENSION HUMANA	1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre					
	2	La enfermera la da información clara y precisa.					
	3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
	4	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
	5	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
	6	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
	7	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento					
	8	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
	9	La enfermera lo escucha con atención					
	10	La enfermera habla con usted amablemente.					
	11	La enfermera respeta sus creencias y costumbres					
	12	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
	13	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
	14	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
	15	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					

DIMENSION TECNICO- CIENTIFICO	16	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
	17	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
	18	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
	19	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
	20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
	21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad					
	22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
	23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
	24	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
	25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
	26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
	27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
	28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
	29	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.					
	30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					

DIMENSION ENTORNO	31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
	32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
	33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
	34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación					
	35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

**Anexo 3:****CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE****A. INTRODUCCIÓN**

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la atención que brinda la enfermera en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

**B. INSTRUCCIONES**

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre las expectativas y percepciones sobre la atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha. Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

**C. DATOS GENERALES**

Edad:	Días de hospitalización:
18 - 25 ( ) (1)	1 – 2 días ( ) (1)
26 - 35 ( ) (2)	3 - 4 días ( ) (2)
36 - 45 ( ) (3)	5 - 6 días ( ) (3)
46 - 55 ( ) (4)	7 - 8 días ( ) (4)
>de 55 ( ) (5)	> de 8 días ( ) (5)

Sexo: Masculino ( ) (2) Femenino ( ) (1)

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieran a la <b>IMPORTANCIA</b> , que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación									
		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
fiabilidad	1	Que todos los días reciba una visita de enfermería							
	2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.							
	3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
	4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
	5	Que al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
capacidad de respuesta	6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.							
	7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
	8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos							
	9	Que los trámites para el alta sean rápidos							
seguridad	10	Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud							
	11	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							
	12	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.							
	13	Que durante su hospitalización se respete su privacidad							

empatía	14	Que el trato del personal de enfermería sea amable.							
	15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.							
	16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.							
	17	Que el personal de enfermería escuche atentamente							
	18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.							
aspectos tangibles	19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.							
	20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios							
	21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.							
	22	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. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
fiabilidad	1	¿Durante su hospitalización recibió la visita de enfermería todos los días?							
	2	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
	3	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
	4	¿Usted comprendió la explicación que las enfermeras que le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							

	5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que las enfermeras le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
capacidad de respuesta	6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
	7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
	8	¿Los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápidos?							
	9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
seguridad	10	¿Las enfermeras mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
	11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
	12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
	13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
empatía	14	¿El trato del personal de enfermería fue amable?							
	15	¿El trato del personal de enfermería fue respetuoso?							
	16	¿El trato del personal de enfermería se realizó con paciencia?							
	17	¿El personal de enfermería sabe escuchar?							
	18	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
aspectos tangibles	19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
	20	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontraron limpios?							
	21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
	22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

**Anexo 4:****CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACION**

**Institución:** Universidad privada Norbert Wiener

**Investigador:** Aurora Rossaly Vega Javier

**Título:** Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional de nuevo Chimbote 2024.

---

**Propósito de estudio**

Lo invitamos a participar en un estudio llamado Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en la unidad de hospitalización de salud mental y adicciones del hospital regional de nuevo Chimbote 2024. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad privada Norbert Wiener Aurora Rossaly Vega Javier. El propósito de este estudio es Determinar como la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente. Su ejecución permitirá contribuir a la mejora de medidas correctivas y oportunas en el área de hospitalización.

**Procedimientos**

Si usted decide participar en este estudio, se realizará lo siguiente:

- responder dos cuestionarios
- los datos que se recojan serán confidenciales y no se usarán para ningún otro propósito fuera de esta investigación
- Sus respuestas al cuestionario, serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas.

La encuesta puede demorar unos 45 minutos y los resultados de los instrumentos se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos**

Su participación en el estudio no tendrá ningún riesgo, solo se pedirá responder el cuestionario.

**Beneficios**

Usted se beneficiará conociendo los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le pueda ser de mucha utilidad.

**Costos e incentivos:**

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

**Confidencialidad:**

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

**Derechos del paciente:**

Si usted se siente incómodo durante la aplicación de la encuesta del presente estudio, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal de estudio. Puede comunicarse con Aurora Rossaly Vega Javier, tel. 978105023 o al comité que, valido el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del comité de Ética para la investigación de la Universidad privada Norbert Wiener, tel. +51924569790. E-mail: comité.etica@uwiener.edu.pe

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participaren este estudio. Comprendo que 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  
Nombres  
DNI:

## ● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 19% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	1%
2	<b>uwiener on 2023-11-06</b> Submitted works	1%
3	<b>Universidad Wiener on 2023-05-22</b> Submitted works	1%
4	<b>uwiener on 2024-02-25</b> Submitted works	1%
5	<b>José Antonio Domínguez Domínguez, Victor Expósito Duque, Elisa Torr...</b> Crossref	<1%
6	<b>uwiener on 2023-10-09</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Wiener on 2023-06-03</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-10-26</b> Submitted works	<1%