



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Calidad del cuidado en pacientes de un hospital,
categoría 2 de Lima, 2022

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada
en Enfermería**

Presentado por:

Chávez Gonzales, Jessica


Codigo ORCID: 0000-0003-3596-2819

Asesor: Mg. Fuentes Siles, María Angélica

Codigo ORCID: 0000-0002-5319-393X

Lima – Perú

2022

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

Yo,... **CHÁVEZ GONZALES, JESSICA** egresado de la Facultad deCiencias 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 EN PACIENTES DE UN HOSPITAL, CATEGORIA 2 DE LIMA, 2022**” por el docente: Mg. Maria Angelica Fuentes SilesDNI ... 09162899ORCID <https://orcid.org/0000-0002-5319-393X> tiene un índice de similitud de 20...(veinte) % con código __oid:14912:218883518_ _____verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

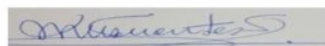
Así mismo:

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 1
CHÁVEZ GONZALES, JESSICA
 DNI:46324219

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Mg. Maria Angelica Fuentes Siles
 DNI: 09162899.....

Lima, ...28...de.....marzo..... de.....2023.....

Dedicatoria

A mi madre, por su amor y apoyo incondicional, por ser mi mejor ejemplo de fuerza y perseverancia ante los obstáculos, tú eres lo mejor que la vida me ha dado.

A mis abuelos, quienes me mostraron siempre que todo estará bien, a ellos decirles que lo hemos logrado y que vamos por más, mis queridos ángeles para ustedes un beso al cielo.

Y para aquellas personas tan especiales en mi vida; por estar presente a su manera y estilo, por hacer que este proceso sea más emotivo.

Agradecimiento

A Dios, quien nos permite siempre alcanzar nuestras metas.

A la Universidad Privada Norbert Wiener, por preocuparse en brindarnos lo mejor cada día de nuestra formación profesional y académica.

A mi asesora, por su dedicación y profesionalismo en esta etapa de inicio a fin, también por sus consejos y paciencia que han sido de mucha ayuda para mi formación en la investigación y a mis queridos amigos por su valiosa amistad

Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general.....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.4.1. Teórica.....	17
1.4.2. Metodológica.....	18
1.4.3. Práctica.....	18
1.5. Limitaciones de la investigación.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Bases teóricas.....	21
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Método de la investigación.....	25
3.2. Enfoque de la investigación.....	25

3.3.	Tipo de investigación.....	25
3.4.	Diseño de la investigación	25
3.5.	Población, muestra y muestreo	25
3.5.1.	Población.....	25
3.6.	Variables y operacionalización	27
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.7.2.	Descripción de instrumentos.....	29
3.7.3.	Validación.....	29
3.7.4.	Confiabilidad.....	29
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9.	Aspectos éticos.....	30
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		31
4.1.	Resultados.....	31
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados.....	31
4.1.2.	Discusión de resultados.....	37
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		41
5.1.	Conclusiones.....	41
5.2.	Recomendaciones	41
REFERENCIAS.....		43
Anexos		48
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		48
Anexo 2: instrumento de investigación.....		49
Anexo 3: Confiabilidad del instrumento		52
Anexo 4: consentimiento informado.....		53
Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos		56

Índice de tablas

Tabla 1 Datos sociodemográficos de los pacientes.....	31
Tabla 2. Nivel de calidad de cuidado en usuarios en un Hospital II-1 de Lima	32
Tabla 3. Nivel de fiabilidad de cuidado en usuarios en un Hospital II-1 de Lima	33
Tabla 4. Nivel de capacidad de respuesta a usuarios en un Hospital II-1 de Lima.....	33
Tabla 5. Nivel de seguridad a usuarios en un Hospital II-1 de Lima.....	34
Tabla 6. Nivel de empatía a usuarios en un Hospital II-1 de Lima.....	35
Tabla 7. Nivel de aspectos tangibles a usuarios en un Hospital II-1 de Lima	36

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de calidad de cuidado en usuarios en un Hospital II-1 de Lima.....	32
Figura 2. Nivel de fiabilidad de cuidado en usuarios en un Hospital II-1 de Lima.....	33
Figura 3. Nivel de capacidad de respuesta a usuarios en un Hospital II-1 de Lima.....	34
Figura 4. Nivel de seguridad a usuarios en un Hospital II-1 de Lima	35
Figura 5. Nivel de empatía a usuarios en un Hospital II-1 de Lima	36
Figura 6. Nivel de aspectos tangibles a usuarios en un Hospital II-1 de Lima.....	37

Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo como **objetivo general** determinar el nivel de calidad de cuidado en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022 para lo cual se utilizó un método deductivo, un tipo de investigación aplicada con un diseño no experimental de enfoque cuantitativo, siendo para ello utilizada una muestra de 80 usuarios en un Hospital II-1, quienes fueron encuestados en torno a la calidad de cuidado. La técnica usada para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento seleccionado fueron la escala de SERVQUAL modificado, con una validez y fiabilidad aceptada y normalizada por MINSA en el Perú. Los principales resultados arrojaron que un 55% de los encuestados opina que la calidad de cuidado está por mejorar, el 30% que está en proceso y solo un 15% le pareció aceptable. Se llegó a la conclusión de que la mayoría ha considerado que los niveles de la calidad de cuidado deben mejorar.

Palabras claves: calidad de atención de Enfermería

Abstract

For the development of the present investigation, the general objective was to determine the level of quality of care in patients of a Hospital, category 2 of Lima, 2022, for which a deductive method was used, a type of applied research with a non-experimental design. of a quantitative approach, using a sample of 80 users in a Hospital II-1, who were surveyed regarding the quality of care. The technique used for data collection was the survey and the selected instrument was the modified SERVQUAL scale, with a validity and reliability accepted and standardized by MINSA in Peru. The main results showed that 55% of those surveyed believe that the quality of care is about to improve, 30% that it is in the process, and only 15% found it acceptable. It was concluded that the majority have considered that the levels of quality of care should improve.

Keywords: quality of nursing care.

Introducción

Durante los últimos años se ha profundizado las investigaciones en torno a las diferentes situaciones que se produce durante la jornada laboral en el sector de la salud, debido a que para la doctrina resulta esencial precisar que el estado anímico de las personas suele influenciar las actividades que ejerce, especialmente si se encuentra dirigido al cuidado de los pacientes, por lo tanto, el valor que tiene la labor de enfermería resulta ser fundamental debido a que tienen la obligación de realizar sus actividades con responsabilidad y criterio, lo cual termina transformándolos en una población con una alta capacidad de padecer estrés, lo cual se podría reflejar en la calidad del cuidado que brindan (1)

En tal sentido se ha propuesto como objetivo determinar el nivel de calidad de cuidado en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022, para lo cual se utilizó una determinada estructura que permitiría evaluar los parámetros y alcanzar dicho objetivo, siendo la misma la siguiente:

Capítulo I: se encontró el planteamiento del problema, la formulación de problema, objetivos, justificación y delimitación del problema.

Capítulo II: es donde se desarrolló el marco teórico, antecedentes, bases teóricas y se plantean las hipótesis de investigación.

Capítulo III: es donde se planteó la metodología, enfoque, tipo, método, diseño, población, muestra, técnica e instrumentos, descripción de los instrumentos, validación y confiabilidad de los instrumentos, además de los aspectos éticos considerados para la elaboración de la presente investigación.

Capítulo IV: es donde se realizó la presentación de los resultados mediante las tablas y figuras correspondientes, a su vez se desarrollan las discusiones de los resultados, es decir, se

ejecuta la comparación con estudios previos que permitan la verificación de los resultados obtenidos.

Capítulo V: es donde se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La profesión de enfermería es especialmente vocacional concentrada en brindar ayuda y cuidados, requiriendo que se cumplan altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales; lo que expone a este colectivo a ser más vulnerable al estrés. En la última década se realizaron muchos estudios sobre el estrés profesional en enfermería, dado que su estado de ánimo influye en la calidad del cuidado de los pacientes y su desempeño en el área laboral (1).

Se entiende que la salud mental abarca: la manera en cómo se siente cada uno consigo mismo, con los demás y en de qué forma responde a las demandas de la vida. A su vez, comprende la manera en cómo se armonizan los deseos, anhelos, habilidades, ideales, sentimientos y valores morales; con los requerimientos para hacer frente día a día a las demandas de la vida. Es por ello, que la salud mental es importante para poder desarrollarse en su entorno de forma equilibrada y saludable. Cuando el equilibrio interno y externo se rompe, puede llegar a presentarse el estrés (2).

A nivel global el profesional de enfermería es uno de los grupos más frágiles a presentar estrés y ansiedad en su vida cotidiana debido a su contacto con los pacientes (pasar más tiempo con los pacientes compartiendo sus necesidades, dolor, sufrimiento y/o problemas que ocurren en el servicio) y la sobrecarga laboral y sus efectos (el ausentismo laboral, descansos médicos, despidos, renunciaciones, etc.) (3). Debido a la exposición prolongada al cuidado de los pacientes, el personal de enfermería experimenta una sobrecarga asistencial, y pueden ser los más afectados llegando a padecer niveles severos de estrés, ansiedad, depresión, fatiga crónica y trastorno de estrés postraumático posterior (4).

Según un estudio sobre Percepción de estrés en los profesionales de Enfermería, elaborado por el sindicato SATSE (Sindicato de Asistentes Técnicos-Sanitarios de España), el 82% de los profesionales de enfermería padece estrés (ocho de cada diez lo padecen), y un alto porcentaje manifiesta distintas dolencias (tensión muscular y problemas de sueño) o alteraciones del comportamiento como temor o angustia (5).

Los profesionales sanitarios son de los más afectados por el estrés. Como prueba de ello, según la Federación de Enfermería Canadiense el 86% de enfermeras padecían de estrés laboral y en Australia la incidencia de estrés y ansiedad entre enfermeras fue de un 41,2%. Durante el último año en la pandemia del COVID-19, las cifras se han visto incrementadas a prevalencias del 45% o incluso hasta 56,4% en todos los profesionales de la salud incluyendo enfermeros (6).

En América latina, Costa Rica es uno de los países que experimentaron mayor estrés con un 52%; y con mayor nivel de estrés en trabajadores de salud fueron Venezuela (63%), Ecuador (54%) y Panamá (49%) (7).

Se considera como elemento unificador la calidad y seguridad de los cuidados enfermeros, ya que permiten el desarrollo de la disciplina en ellos al exigirles trabajar con un método evaluando sistemáticamente los cuidados en pacientes; permitiendo posicionar a los profesionales en enfermería como parte importante del equipo de salud (8). Los servicios ofrecidos por los profesionales de enfermería requieren altas competencias, habilidades y actitudes para cuidar. Debido a ello, los enfermeros son conscientes de que la necesidad del paciente no consiste solo en la administración de sus medicamentos, sino también en el soporte emocional que necesitan en el desarrollo de su tratamiento (9).

El estrés en el área de enfermería genera mayor incidencia de errores en la práctica clínica diaria, mayores tasas de violaciones de seguridad y la pérdida de compasión por los

pacientes; provocando que se brinde una calidad de cuidado desfavorable (10). El estrés también puede ser provocado ante el temor a un error en la medicación o por un exceso de demanda. Dependiendo de la experiencia laboral, habilidades, su patrón de conducta y autoestima cada trabajador se encarga de modular su carga de estrés (11). Por tal razón, las intervenciones en el manejo del estrés personalizadas pueden reducir el ausentismo y mejorar la calidad de atención al paciente (12).

Puesto que un profesional de enfermería tiene diferentes responsabilidades y demandas, su patrón de sueño se ve alterado por el cansancio, afectando en el trato que brinda al paciente y sus familiares (13).

La profesión de enfermería tiene un papel primordial en las atenciones sanitarias, están obligados a prestar servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, sin tener en cuenta en muchos casos las circunstancias que pueden perjudicar su estado de salud y con ello traer graves secuelas. Los turnos de trabajo en un profesional de enfermería son de entre 7 a 12 horas, rotando en días y noches para que haya un reparto equitativo de turnos nocturnos entre todos. Algunos estudios han encontrado ventajas en los turnos de 12 horas comparadas con la de 7 horas, siendo estas: menores niveles de estrés, mejores condiciones físicas y psicológicas, mejora en el bienestar y calidad del sueño y en sus relaciones sociales (14).

La distribución y el número de horas trabajadas en el sector salud afectan en el desempeño de sus funciones en el ámbito laboral y también impactan en su vida extra laboral (15).

En el Perú, el Ministerio de salud (MINSA) informa que los trabajadores de salud, muestran una incidencia de estrés laboral de 31.4%; siendo los trabajadores más vulnerables los siguientes: los profesionales de Enfermería el 19.5%, Obstetras el 18.9% y Médicos el 14.0% (16). Y en estudios realizados en Lima, Huancavelica y Tarapoto se encontró que el

55% de enfermeras tienen nivel medio de estrés y que, a su vez, al 28.3% le afecta en su desempeño laboral (17). Esta situación no fue ajena a los hospitales de diferentes categorías por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad de cuidado en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de fiabilidad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de seguridad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de empatía en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022?

¿Cuál es el nivel de elementos tangibles en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de calidad de cuidado en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de fiabilidad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

Identificar el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

Identificar el nivel de seguridad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

Identificar el nivel de empatía en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

Identificar el nivel de elementos tangibles en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

La presente investigación contribuyó a ampliar el conocimiento científico de la calidad de cuidado en pacientes, considerando que la misma no ha sido estudiada en un Hospital, categoría 2 de Lima, por lo cual los resultados que se obtendrán podrán aportar una visión más amplia de los cambios que el personal de enfermería ha desarrollado para adaptarse a las nuevas circunstancias de su profesión, profundizando los conocimientos teóricos sobre los procesos de

adaptación acelerada y al mismo tiempo aportar sobre la condición de los pacientes en la institución, debido a que el hospital es un centro de referencia a nivel nacional.

1.4.2. Metodológica

En cuanto al valor metodológico, el estudio fue realizado teniendo en cuenta el método científico; solo así se obtuvieron los resultados válidos y confiables que permitieron ser evidencia científica significativa. El estudio dispone de un instrumento ampliamente utilizado en diversos estudios nacionales e internacionales, y ha sido validado en el contexto nacional, siendo apropiado su uso para la investigación.

1.4.3. Práctica

En cuanto a las contribuciones prácticas, el estudio buscó obtener resultados basados en la evidencia que han sido útiles para la discusión y mejora en la calidad de cuidados al paciente.

1.5. Limitaciones de la investigación

Para la elaboración del presente estudio se han encontrado diferentes limitaciones entre las que se encontraron la posibilidad de encuestar a los pacientes quienes en diversos casos optaban por rechazar la opción debido a que no querían brindar sus datos, sin embargo, algunos dieron su consentimiento una vez que se les indicó el resguardo a su identidad y datos personales. Asimismo, se tuvo que pautar diferentes reuniones que conllevó al traslado de la autora y la recolección de datos se realizó de manera paulatina.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Suárez et al., (18) para el año 2019 elaboró un estudio que tuvo como propósito “Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018” para lo cual se empleó un método cuantitativo, con un nivel descriptivo y de corte transversal. La muestra se conformó por 370 habitantes, a quienes se les aplicó la escala multidimensional SERVQUAL. Los resultados obtenidos precisaron que un 48% tiene expectativas y un 48% percepción lo que indicó la prevalencia de una satisfacción de nivel medio. Se pudo concluir que la calidad de atención en el centro de salud posee satisfacción media conforme con el modelo SERVQUAL, donde los usuarios tienden a percibir que se requiere optimizar la infraestructura del Centro de salud, además de la empatía por parte de los usuarios.

Noboa (19) para el año 2021 elaboró un estudio con la finalidad de establecer los factores que influyen dentro de la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el área de emergencia de este hospital. Se empleó el método descriptivo con un corte transversal, tomando un enfoque mixto. La recolección de información se empleó una encuesta estructurada con base en el modelo SERVQUAL. Los resultados obtenidos evidencian un nivel alto de satisfacción de los usuarios. En cuanto a la calidad de atención y de capacidad de respuesta se obtuvo un menor porcentaje indicando que estos ámbitos se deben mejorar. Se pudo concluir que la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad de atención en su mayoría fue bien recibida por las mujeres.

Briones (20) para el año 2018 elaboró un estudio que tuvo como finalidad evaluar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en una consulta externa de un hospital de Manabí. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, siendo la muestra de 200 pacientes a quienes se les aplicó una encuesta. Los principales resultados demostraron que existe

una percepción inadecuada sobre la calidad de atención percibida por parte del usuario. Se concluyó que existen distintos factores que pueden conllevar a que las personas no se sientan satisfecho con la calidad de la atención percibida.

Antecedentes Nacionales

Rodríguez (21) para el año 2020 realizó una investigación con el objetivo de “analizar la relación entre el nivel de estrés de enfermería y calidad de cuidado percibida por familiares de los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray- Es Salud” para lo cual aplicó una metodológica descriptiva correlacional en una muestra de 27 enfermeras y 27 familiares de los pacientes que se encontraban hospitalizados; para recabar la información se ha utilizado la escala valorativa de estrés y una encuesta sobre la calidad del cuidado percibido por los familiares. Los principales resultados destacan que el 4% afirmó que la calidad del cuidado es mala, el 26% manifestó que la calidad es regular mientras que el 70% manifestaron que existe una buena calidad de cuidado. Se concluyó que no hay relación entre los niveles de estrés del personal de enfermería y la calidad del cuidado percibido por los familiares, siendo el valor obtenido de $p= 0.921$.

Milla y Moreno (22) durante el 2018 realizaron una investigación con el objetivo de “determinar la relación que existe entre el estrés laboral del enfermero y el cuidado humanizado percibido por los usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía, Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2018” siendo la metodología utilizada de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional con un diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 22 enfermeros y 102 usuarios, siendo los instrumentos utilizados dos cuestionarios que estaban dirigidos a medir las variables de la investigación. Los principales resultados arrojaron sobre el cuidado que el 80.4% percibió que existe un cuidado regular, el 4.9% obtuvo un cuidado bueno y el 14.7% presentó un cuidado bajo. Se pudo concluir que existe relación entre el nivel de estrés de los enfermeros y el cuidado humanizado percibido por los usuarios, siendo el valor de $p=<0.05$.

Mosqueira (23) para el 2019 realizó un estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la calidad de cuidado de enfermería al niño/a hospitalizado en emergencia, Hospital Belén de Trujillo” cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal, en una muestra de 23 enfermeros a quienes se les aplicaron dos encuestas: una sobre el estrés laboral y otra sobre la calidad del cuidado de enfermería al niño hospitalizado. Dentro de los resultados se pudo encontrar que la calidad del cuidado obtuvo un nivel deficiente del 60.9% y bueno con un 39.1%; se logró encontrar una relación significativa con un valor de $p < 0.05$ entre los niveles de estrés laboral y la calidad del cuidado enfermero al niño hospitalizado.

2.2. Bases teóricas

Calidad de cuidado

En 1852, Florence Nightingale sentó las bases de la profesión de enfermería al identificar las contribuciones específicas de la enfermería al cuidado de la salud en las Notas sobre enfermería citadas por Young et al. A principios de finales del siglo XIX. Uno de los primeros programas formales de educación en enfermería se lanzó en Kaiserswert, Alemania (8).

Las preocupaciones sobre la calidad de la atención no son nuevas para la enfermería, ya que tienen sus raíces en la práctica profesional. Donavedian (1980) definió la calidad de la atención de la siguiente manera: “la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades” (24).

El cuidado humanizado se centra en la experiencia personal de la enfermedad y cómo ayuda a las enfermeras a comprender y vivir el proceso. Este tipo de atención se dedica por completo al trabajo de enfermería para establecer que la calidad de la atención se sustenta en la relación enfermera-paciente (25).

La calidad del cuidado de enfermería incluye varios factores: la naturaleza del cuidado que se brinda, el uso cuidadoso de los medios por los cuales se brinda, el logro de los objetivos trazados, la aplicación adecuada de los conocimientos gerenciales y de los recursos humanos. recursos técnicos Cual debe ser el monto necesario para lograr la satisfacción de una persona, también debe contar con respaldo legal para garantizar la calidad de atención deseada. Por eso, los enfermeros necesitan reflexionar continuamente sobre los valores, actitudes, habilidades y normas que rigen la objetivación del bien esencial, e implementar y adaptar estrategias que promuevan “cuidados de calidad” (25).

La finalidad del cuidado de enfermería es el cuidado, que consiste en comportamientos e intervenciones con fuerte fundamento científico y humanitario, sustentados en modelos teóricos que definen la disciplina y la práctica profesional. Estos modelos posibilitan el desarrollo de la profesión porque involucran la interacción de un cuerpo de conocimiento que mejora la práctica de enfermería en todas las áreas. La práctica clínica basada en la evidencia posiciona a la enfermería como una disciplina que sienta las bases para intervenciones creativas, innovadoras y personalizadas. De manera similar, un modelo de concepto de enfermería es un conjunto de conceptos a los que las enfermeras asignan una interpretación común a un tema de interés. Es decir, cuidar de los demás (26).

El cuidado mutuo es proteger la necesidad humana de mantener la dignidad de los demás. En ese sentido, se cree que el conocimiento teórico de la enfermería se inició con la enfermería en la década de 1950 con Madeleine Leininger, quien defendió la concepción de que el cuidado es una necesidad humana esencial, y el cuidar es la esencia de enfermería y es un modo de lograr salud, bienestar y la conservación de las culturas y de la civilización. De manera similar, la enfermería es vista como una meta única, dominante, central y unificada que se refiere a un fenómeno abstracto asociado con la experiencia de cuidar y apoyar a otros que necesitan mejorar su salud (27)

Dimensiones de la calidad de cuidado:

Fiabilidad: tiene que ver con la acción de alcanzar y cumplir con éxito el servicio brindado.

Capacidad de respuesta: se vincula con el servicio rápido, oportuno y adecuado para el paciente.

Seguridad: realiza una valoración a la confianza que genera el desempeño del profesional al momento de dar la atención, manifestando conocimiento, educación, destreza comunicacional y seguridad.

Empatía: tiene relación con ponerse en el lugar de la otra persona, para atenderlo con dedicación, esmero y mística según sus necesidades.

Elementos tangibles: son todos aquellos aspectos percibidos por los individuos de la institución, y hacen mención a, infraestructura en su apariencia física, aspecto de los individuos que prestan servicio en el establecimiento, aseo del lugar y comodidad.

Teorías de enfermería

Las prácticas de enfermería están implícitamente incluidas en el flujo de trabajo de enfermería y están respaldadas por el uso de teorías y modelos que desarrollan los aspectos filosóficos y humanos de la enfermería. Sirve como una guía para organizar el conocimiento proporcionado por la disciplina. Un modelo muy útil es el de la hermana Callista Roy, una de las teóricas que define la adaptación como "proceso y resultado por el que las personas, con capacidad de pensar y sentir, como individuos o miembros de grupo, son conscientes y escogen la integración del ser humano con el ambiente" (28).

La teórica de enfermería Callista Roy es conocida por su continuo desarrollo y actualización de la teoría del modelo de afrontamiento. Esto se considera una metateoría que

incluye cuatro grupos de afrontamiento. Ambiente, salud y propósito; un grupo que proporciona herramientas para la continuación de la atención brindada por las enfermeras cuando se combinan. Su modelo nos proporciona una herramienta muy útil para entender el papel de la enfermera en la reducción de los mecanismos que provocan estrés y su intervención (29).

Roy gestiona y responde a los cambios de la vida cotidiana y tiempos de crisis a través de procesos de afrontamiento y adaptación, a través de acciones encaminadas a lograr directamente el aprendizaje, la supervivencia, el crecimiento y la adaptación. Redefine como un patrón innato y aprendido. Del mismo modo, Gómez et al afirman que para los familiares el simple hecho de aceptar a sus seres queridos en una unidad de cuidados es una situación delicada y compleja que implica adaptarse a esta nueva situación. Crea frustración en sus actividades diarias y su enfoque en las familias hospitalizadas (30).

Con todo lo anterior en mente, Callista Roy argumenta que el trabajo de una enfermera es fomentar un comportamiento que permita a una persona adaptarse a las cuatro esferas anteriores. Para hacer esto, use su conocimiento científico existente (31).

Del mismo modo, se puede enfatizar que los profesionales de enfermería son proveedores de atención de primera línea y, por lo tanto, están mejorando constantemente sus procesos y procedimientos. Mejorar la atención y la seguridad del paciente (32).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El estudio utilizado fue de método deductivo ya que el mismo tiene como finalidad dirigir un proceso de razonamiento que se utiliza para deducir conclusiones razonables, partiendo desde ciertas perspectivas (33)

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo debido a que fueron recabados los datos y analizaron las variables de manera numérica, aunado a ello se obtuvieron datos validos que responderán los objetivos que fueron planteados inicialmente (34)

3.3. Tipo de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el tipo aplicado, el cual de acuerdo con Hernández et al. (34) tiene como propósito hallar y solventar conflictos concretos que se encuentren sucediendo en el contexto real para luego analizar la información derivada del mismo.

3.4. Diseño de la investigación

En el presente trabajo se aplicó un diseño no experimental, puesto que las variables de estudio no fueron controladas ni manipuladas, únicamente se observaron los fenómenos de estudio para ser posteriormente analizados. (33)

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

De acuerdo con Hernández et al. (34) la población de una investigación se refiere al conjunto de todos los casos que conciertan con determinadas especificaciones, a través de la población es que se pueden obtener los datos que responda a los objetivos planteados. En el caso de la presente investigación debido a su naturaleza la población estuvo conformada por dos

clases de sujetos, la primera se encuentra conformada por 80 usuarios en un Hospital II-1, ubicado en el distrito de Los Olivos en la ciudad de Lima

Criterios de inclusión

- Pacientes hospitalizados que desean participar y que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Pacientes hospitalizados que se negaron a ser encuestados.
- Pacientes que no desean firmar el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
Calidad de cuidado	“La capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades” (25).	La calidad de la atención es la que desea poder brindar al beneficiario la mayor y más completa comodidad.	• Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Discriminación, ✓ Orden ✓ Horario ✓ Queja ✓ Medicamentos 	Ordinal	Por mejorar: 22 - 65 En proceso: 66 - 109 Aceptable: 110- 154
			• Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rápida. ✓ Corto ✓ Resolvió 		
			• Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Privacidad ✓ Completo ✓ Preguntas ✓ Confianza 		
			• Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Amabilidad ✓ Respeto ✓ Paciencia ✓ Explicación ✓ Comprensión 		

			<ul style="list-style-type: none">• Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none">✓ Orientar✓ Comodidad✓ Limpieza✓ Equipos		
--	--	--	---	---	--	--

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica fue la encuesta, porque facilita la recolección de datos proveniente del tamaño muestral; tratándose también de una de las técnicas más empleadas en una investigación social (34).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para el desarrollo de la presente investigación se ha utilizado para medir la calidad fue la escala de SERVQUAL modificado, con una validez y fiabilidad aceptada y normalizada por MINSA en el Perú, sin embargo, solo fueron consideradas las percepciones teniendo en consideración, la teoría de Cronin y Taylor, por lo que se aplicó el modelo SERVPERF, el cual contiene únicamente 22 preguntas de percepciones, que se califican del 1 al 7. Se distribuyen en cinco dimensiones: - Fiabilidad (Ítems del 01 al 05) - Capacidad de Respuesta (Ítems del 06 al 09): - Seguridad (Ítems del 10 al 13) - Empatía (Ítems del 14 al 18) - Aspectos Tangibles (Ítems del 19 al 22) (38).

3.7.3. Validación

En el caso del instrumento SERVPERF, el mismo fue validado mediante el proceso de valoración por juicio de expertos en la investigación de Alcántara para el año 2020, en Perú, mediante tres especialistas experimentados en docencia universitaria y salud con el grado de magister, obteniendo una validez de excelente para lo cual se considera aplicable dicho cuestionario (38)

3.7.4. Confiabilidad

En el caso del instrumento SERVPERF, Alcántara para el año 2020 en Perú, realizó el proceso de fiabilidad respectivo y obtuvo un resultado del 0,868. (38)

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se refiere a la estrategia por la que se procesa la información que se consigue de la población seleccionada, con el objetivo de producir resultados e hipótesis. Es necesario implementar herramientas y programas estadísticos que contribuyan con la elaboración de un análisis oportuno tras la agrupación de la información (35).

Para el presente estudio se empleó el programa estadístico SPSS Versión 25 a través del Rho de Spearman, el cual arrojó las tablas y figuras necesarias para realizar el análisis correspondiente.

3.9. Aspectos éticos

En la presente investigación se encuentra información fidedigna, además los derechos de autor de cada una de las citas están referenciados, también se aplican las normas VANCOUVER, se emplea el aspecto ético de la confidencialidad y originalidad de datos de los que participen en el estudio y serán manejados con mucha moderación, por lo que no serán expuesto a la luz pública, brindando mayor confianza y seguridad. Por otra parte, se consideraron los principios bioéticos de la Declaración del Helsinki que tiene el deber de proteger la salud, dignidad, integridad y derecho a la autodeterminación de las personas que participen en las investigaciones.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1 Datos sociodemográficos de los pacientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Condición del encuestado	Usuario	57	71.25%	71.25%
	Acompañante	23	28.75%	100.00%
	Total	80	100.00%	
Edad del encuestado en años:	De 20 a 30 años	10	12.50%	12.50%
	De 31 a 40 años	17	21.25%	33.75%
	41 a 50 años	23	28.75%	62.50%
	51 a 60 años	18	22.50%	85.00%
	Más de 61 años	12	15.00%	100.00%
	Total	80	100.00%	
Sexo	Masculino	46	57.50%	57.50%
	Femenino	34	42.50%	100.00%
	Total	80	100.00%	
Nivel de estudio	Analfabeto(a)	12	8.57%	8.57%
	Primaria	32	22.86%	31.43%
	Secundaria	33	23.57%	55.00%
	Superior Técnico	21	15.00%	70.00%
	Superior Universitario	42	30.00%	100.00%
	Total	140	100.00%	

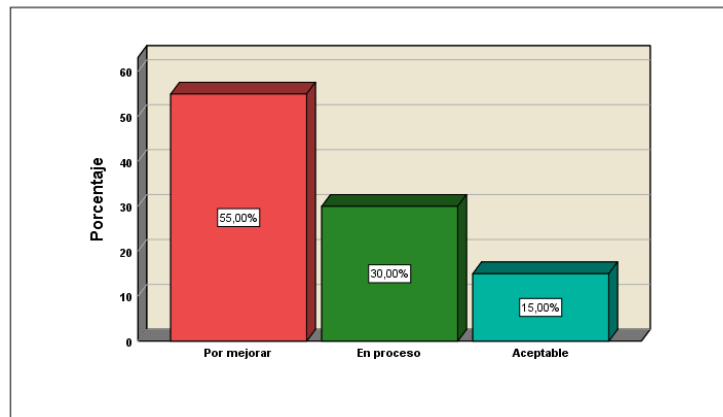
Interpretación: de los pacientes encuestados, un 71.25% son usuarios y un 28.75% es acompañante, luego un 28.75% posee edades entre 41 y 50 años, seguido de un 22.5% que poseen edades entre los 51 y 60 años, seguidamente un 21.25% tienen edades entre los 31 a 40 años, a su vez un 12.5% tienen edades entre 20 a 30 años y un 15% cuenta con más de 61 años. Entre los encuestados, un 57.5% fue de género masculino y un 42.5% de género femenino. y, por último, el 30% contaba con estudios superiores universitarios, otro 23.57% con estudios de secundaria, luego un 22.86% con estudios de primaria, siguiendo con 15% con estudios técnicos y un 8.57% sin estudios.

De acuerdo con el objetivo general: Determinar el nivel de calidad de cuidado en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

Tabla 2. Nivel de calidad de cuidado en usuarios en un Hospital II-1 de Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	44	55.00%	55.00%
	En proceso	24	30.00%	85.00%
	Aceptable	12	15.00%	100.00%
	Total	80	100.00%	

Figura 1. Nivel de calidad de cuidado en usuarios en un Hospital II-1 de Lima



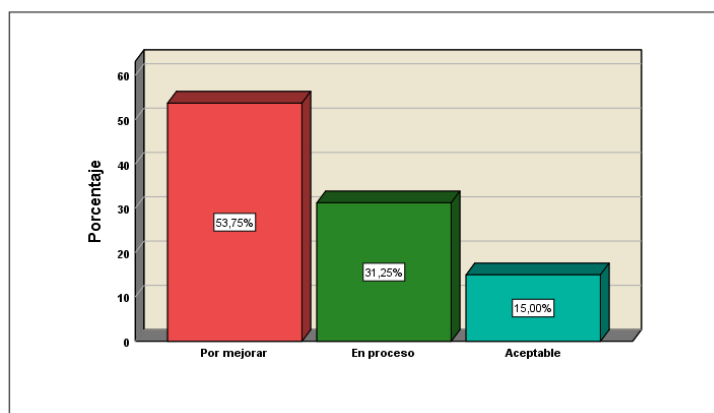
Interpretación: Según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, a quienes se les aplicó la escala de modelo SERVPERF, un 55% opina que la calidad de cuidado está por mejorar, seguido de otro 30% que está en proceso y solo un 15% le pareció aceptable. Lo que lleva a identificar que los niveles mayoritarios en la muestra analizada son a mejorar.

De acuerdo con el objetivo específico 1: Identificar el nivel de fiabilidad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022.

Tabla 3. Nivel de fiabilidad de cuidado en usuarios en un Hospital II-1 de Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	43	53.75%	53.75%
	En proceso	25	31.25%	85.00%
	Aceptable	12	15.00%	100.00%
	Total	80	100.00%	

Figura 2. Nivel de fiabilidad de cuidado en usuarios en un Hospital II-1 de Lima



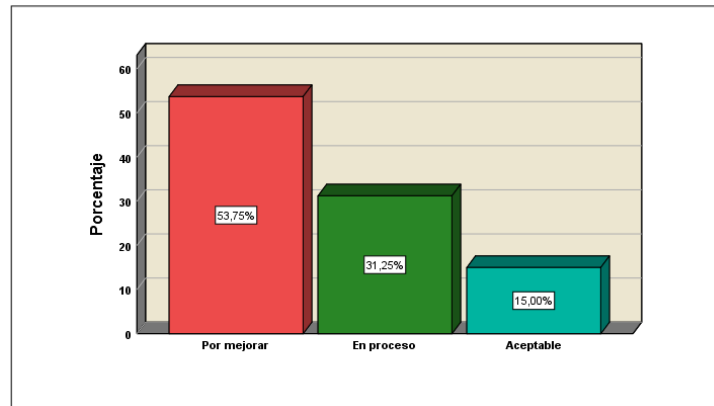
Interpretación: Según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, a quienes se les aplicó la escala de modelo SERVPERF, un 53.75% opina que la fiabilidad está por mejorar, seguido de otro 31.25% que está en proceso y solo un 15% le pareció aceptable. Lo que lleva a identificar que los niveles mayoritarios en la muestra analizada son a mejorar.

De acuerdo con el objetivo específico 2, Identificar el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

Tabla 4. Nivel de capacidad de respuesta a usuarios en un Hospital II-1 de Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	43	53.75%	53.75%
	En proceso	25	31.25%	85.00%
	Aceptable	12	15.00%	100.00%
	Total	80	100.00%	

Figura 3. Nivel de capacidad de respuesta a usuarios en un Hospital II-1 de Lima



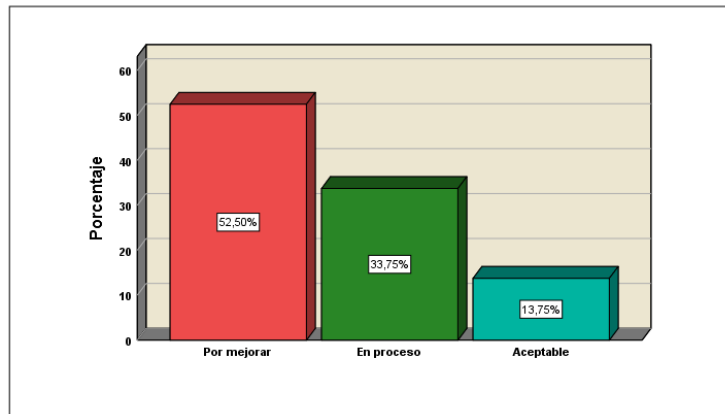
Interpretación: Según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, a quienes se les aplicó la escala de modelo SERVPERF, un 53.75% opina que la capacidad de respuesta está por mejorar, seguido de otro 31.25% que está en proceso y solo un 15% le pareció aceptable. Lo que lleva a identificar que los niveles mayoritarios en la muestra analizada son a mejorar.

De acuerdo con el objetivo específico 3: Identificar el nivel de seguridad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

Tabla 5. Nivel de seguridad a usuarios en un Hospital II-1 de Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	42	52.50%	52.50%
	En proceso	27	33.75%	86.25%
	Aceptable	11	13.75%	100.00%
	Total	80	100.00%	

Figura 4. Nivel de seguridad a usuarios en un Hospital II-1 de Lima



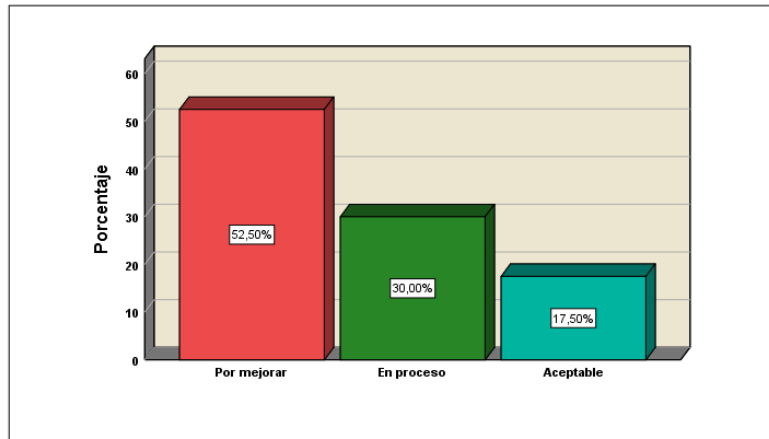
Interpretación: Según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, a quienes se les aplicó la escala de modelo SERVPERF, un 52.50% opina que la seguridad está por mejorar, seguido de otro 33.75% que está en proceso y solo un 13.75% le pareció aceptable. Lo que lleva a identificar que los niveles mayoritarios en la muestra analizada son a mejorar.

Sobre el objetivo específico 4: Identificar el nivel de empatía en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

Tabla 6. Nivel de empatía a usuarios en un Hospital II-1 de Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	42	52.50%	52.50%
	En proceso	24	30.00%	82.50%
	Aceptable	14	17.50%	100.00%
	Total	80	100.00%	

Figura 5. Nivel de empatía a usuarios en un Hospital II-1 de Lima



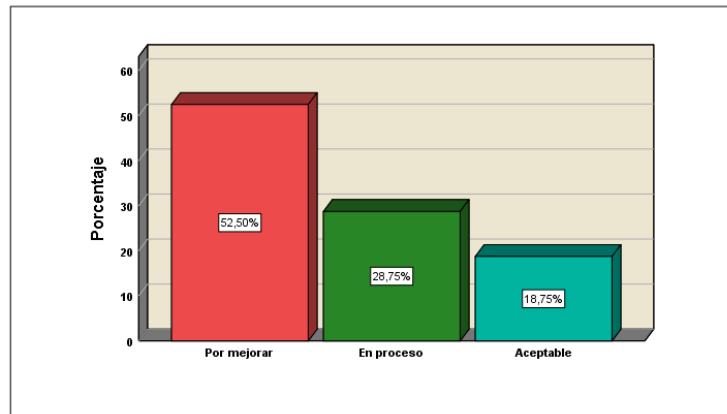
Interpretación: Según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, a quienes se les aplicó la escala de modelo SERVPERF, un 52.50% opina que la empatía está por mejorar, seguido de otro 30% que está en proceso y solo un 17.50% le pareció aceptable. Lo que lleva a identificar que los niveles mayoritarios en la muestra analizada son a mejorar.

Conforme con el objetivo específico 5: Identificar el nivel de elementos tangibles en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022

Tabla 7. Nivel de aspectos tangibles a usuarios en un Hospital II-1 de Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	42	52.50%	52.50%
	En proceso	23	28.75%	81.25%
	Aceptable	15	18.75%	100.00%
	Total	80	100.00%	

Figura 6. Nivel de aspectos tangibles a usuarios en un Hospital II-1 de Lima



Interpretación: Según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, a quienes se les aplicó la escala de modelo SERVPERF, un 52.50% opina que el aspecto tangible está por mejorar, seguido de otro 28.75% que está en proceso y solo un 18.75% le pareció aceptable. Lo que lleva a identificar que los niveles mayoritarios en la muestra analizada son a mejorar.

4.1.2. Discusión de resultados

En el presente apartado fueron presentados los resultados que fueron obtenidos para luego contrastarlos con aquellos encontrados por los autores de los antecedentes que fueron citados de forma correspondiente, siendo utilizada la doctrina para fundamentar la información y permitir un mejor entendimiento acerca de los objetivos propuestos en la oportunidad correspondiente:

De acuerdo con el objetivo general, se pudo identificar que de los 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, un 55% opina que la calidad de cuidado está por mejorar, el 30% que está en proceso y solo un 15% le pareció aceptable. Tales resultados se asemejan a los encontrados por Suárez et al., (18) quien para el 2019 elaboró un estudio para “Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018” lo que le permitió identificar que la calidad de atención en el centro de salud

posee satisfacción media conforme con el modelo SERVQUAL, donde los usuarios tienden a percibir que se requiere optimizar la infraestructura del Centro de salud para poder brindar una mejor calidad de cuidado, siendo que el mismo se encuentra centrado en la experiencia personal de la enfermedad y cómo ayuda a las enfermeras a comprender y vivir el proceso (25).

De acuerdo con el objetivo específico 1, según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, se pudo identificar que un 53.75% opina que la fiabilidad está por mejorar, un 31.25% que está en proceso y solo un 15% le pareció aceptable. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Briones (20) quien para el 2018 elaboró un estudio para evaluar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en una consulta externa de un hospital de Manabí, lo que le permitió identificar que existe una percepción inadecuada sobre la calidad de atención percibida por parte del usuario, lo que es producto de una serie de elementos entre los que se encuentra la fiabilidad, siendo que la misma se encuentra asociada con la acción de alcanzar y cumplir con éxito el servicio brindado.

Conforme con el objetivo específico 2, según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, un 53.75% opina que la capacidad de respuesta está por mejorar, un 31.25% que está en proceso y solo un 15% le pareció aceptable. Tales resultados se asemejan a los encontrados por Noboa (19) quien para el año 2021 elaboró un estudio para establecer los factores que influyen dentro de la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el área de emergencia de este hospital, pudiendo encontrar que la calidad de atención y la capacidad de respuesta obtuvo un menor porcentaje bajo indicando que estos ámbitos se deben mejorar, cabe mencionar que la capacidad de respuesta se encuentra asociada con el servicio rápido, oportuno y adecuado para el paciente.

De acuerdo con el objetivo específico 3, según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, un 52.50% opina que la seguridad está por mejorar, un 33.75% que está en proceso y solo un 13.75% le pareció aceptable. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Mosqueira (23) quien para el 2019 realizó un estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre el nivel de estrés laboral y la calidad de cuidado de enfermería al niño/a hospitalizado en emergencia, Hospital Belén de Trujillo” dentro de los resultados se pudo encontrar que la calidad del cuidado obtuvo un nivel deficiente del 60.9% y bueno con un 39.1%, es importante mencionar que dentro de los aspectos que garantizan una calidad de cuidado optima se encuentra la seguridad, la cual busca valorar la confianza que genera el desempeño del profesional al momento de dar la atención, manifestando conocimiento, educación y destreza comunicacional.

Conforme con el objetivo específico 4, según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, un 52.50% opina que la empatía está por mejorar, un 30% que está en proceso y un 17.50% le pareció aceptable. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Rodríguez (21) quien para el 2020 realizó una investigación para “analizar la relación entre el nivel de estrés de enfermería y calidad de cuidado percibida por familiares de los pacientes en la unidad de cuidados intensivos del Hospital Víctor Lazarte Echegaray- Es Salud” pudiendo encontrar que el 4% afirmó que la calidad del cuidado es mala, el 26% manifestó que es regular mientras que el 70% manifestaron que existe una buena calidad de cuidado, lo cual puede verse reflejado a su vez en la empatía de las personas responsables de brindar el servicio, la cual se caracteriza con ponerse en el lugar de la otra persona, para atenderlo con dedicación, esmero y mística según sus necesidades.

Conforme con el objetivo específico 5, según los resultados arrojados en la encuesta llevada a cabo a 80 pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima, un 52.50% opina que el aspecto tangible está por mejorar, un 28.75% que está en proceso y solo un 18.75% le pareció aceptable. Tales hallazgos se asemejan a los encontrados por Milla y Moreno (22) quienes para el 2018 realizaron una investigación con el objetivo de “determinar la relación que existe entre el estrés laboral del enfermero y el cuidado humanizado percibido por los usuarios de los servicios de Medicina y Cirugía, Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2018” pudiendo encontrar que el 80.4% percibió que existe un cuidado regular, el 4.9% obtuvo un cuidado bueno y el 14.7% presentó un cuidado bajo, siendo entonces, que los valores de la calidad de atención se encuentran en un nivel bajo, encontrándose entre los mismos, los elementos tangibles, los cuales son aquellos aspectos percibidos por los individuos de la institución, y hacen mención a, infraestructura en su apariencia física.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- **Primera:** con referencia al objetivo general, se pudo identificar que la mayoría ha considerado que los niveles de la calidad de cuidado deben mejorar.
- **Segunda:** con referencia al objetivo específico 1, se pudo identificar que los niveles de fiabilidad se encuentran en niveles que deben mejorar de acuerdo con lo señalado por los pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima.
- **Tercera:** con referencia al objetivo específico 2, se pudo precisar que la capacidad de respuesta se encuentra en niveles que deben mejorar, siendo un aspecto fundamental de acuerdo con lo señalado por pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima.
- **Cuarta:** con referencia al objetivo específico 3, de acuerdo con los resultados que se obtuvieron se pudo precisar que los niveles de seguridad por parte de los pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022 se encuentran en niveles que se deben mejorar.
- **Quinta:** conforme con el objetivo específico 4, de acuerdo con los resultados se pudo encontrar que la mayoría de los pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima consideran que la empatía se encuentra en un nivel que debe mejorar.
- **Sexta:** conforme con el objetivo específico 5, de acuerdo con los resultados se pudo encontrar que la mayoría de los pacientes de la salud de un Hospital II-1 de Lima consideran que los aspectos tangibles deben mejorar.

5.2. Recomendaciones

Primera: se recomienda la publicación de los resultados que fueron obtenidos durante la elaboración de la presente investigación a fin de promover la importancia que tiene la

evaluación del personal de enfermería para evitar complicaciones que desmejoren la calidad del cuidado en los pacientes que se encuentran bajo su responsabilidad, siendo ello esencial para la promoción de la salud y mejoramiento de la satisfacción del usuario.

Segunda: se recomienda la promoción y capacitación del personal de enfermería en el hospital de categoría 2 a fin de brindarles herramientas de mejora que le permitan gestionar sus emociones para que ello no afecte la prestación del servicio que ofrecen.

Tercera: se recomienda la realización de talleres donde se capacite al personal de enfermería del hospital de categoría 2 sobre la importancia de mantener los procesos en torno a la calidad de los cuidados que deben tener a fin de garantizar un mejor desempeño de sus funciones.

Cuarta: se recomienda la realización de trabajos en equipo que permitan mejorar el proceso comunicacional en el personal de enfermería, a través de la adecuación de sus funciones según sus capacidades y habilidades durante su práctica profesional en los servicios del recinto hospitalario.

Quinta: se recomienda realizar una constante supervisión por parte de los directivos del hospital a fin de conocer cuales son los principales aspectos que se deben mejorar para que los pacientes incrementen su percepción en torno a la calidad de cuidado que existe actualmente en el centro de salud.

REFERENCIAS

1. Lecca, R. Estrés laboral del profesional de enfermería en centro quirúrgico, Hospital Sergio E. Bernales, 2020. [Internet]. Universidad San Martín de Porres, Lima, 2021. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8948/Lecca_ER.pdf?sequence=1
2. Castillo, R., y Barraza, A. Estresores, factores sociodemográficos y síntomas del estrés percibido en estudiantes de enfermería. [Internet]. México: Red Durango de Investigadores Educativos A.C. Disponible en:
<http://upd.edu.mx/PDF/Libros/Estresores.pdf>
3. Ochante, F., Pimentel, S., y Tello, M. Estrés laboral de la enfermera y la calidad de atención percibido por el familiar en el servicio de pediatría en un hospital nacional. Lima 2017-2018. [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, 2018. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4369/Estres_OchantePalomino_Flor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Virto, C., Virto, C., Cornejo, A., Loayza, W., Álvarez, B., Gallegos, Y., Triveño, J. Estrés ansiedad y depresión con estilos de afrontamiento en enfermeras en contacto con Covid-19 Cusco Perú. [Internet]. Rev. Cient. Enfer. (44). Disponible en:
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_1477b15d49fc79752aa23504b1341330/Description#tabnav
5. Amparo. El 82% de los profesionales de enfermería padece estrés. [Internet]. Lima Perú. Disponible en:
https://cadenaser.com/emisora/2017/11/22/radio_valencia/1511355476_227668.html
6. Cabos, G., Soriano, A., Seijo, M. Estrés laboral de enfermería en cuidados críticos. [Internet]. Rev. Científico-Sanitaria, 5(4), 74. 2019. Disponible en:
https://revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v5_n4_a9.pdf
7. Vilcamopa, M. Estrategias de afrontamiento ante el estrés de las enfermeras de sala de operaciones de un hospital del MINSA [Internet]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2021. Lima. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9695/Estrategias_HinojoVilcapoma_Mikol.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., Canales, M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. [Internet]. Revista Médica Clínica Las Condes, 29(3); 2018. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567?via%3Dihub>
9. Torres, C., y Buitrago, M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados. [Internet]. Revista de Investigación. Escuela de enfermería, artículo original, 2(1), 2011. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v2n1/v2n1a07.pdf>
10. Ramírez, E. Estrés laboral y cuidado humanizado en personal de enfermería de un hospital de Guayaquil en Tiempos COVID-19, 2020. [Internet]. Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56889/Ram%c3%adrez_EEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Portales Medico.com. El estrés laboral en la profesión de enfermería. [Internet]. 2019. Disponible <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/el-estres-laboral-en-la-profesion-de-enfermeria/>
12. Kent, W., Hochard, K., Hulbert, W. Perceived stress and professional quality of life in nursing staff: How important is psychological flexibility? [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212144719300146>
13. Peralta, K. Nivel de estrés laboral del profesional de enfermería de emergencias del Hospital Marino Molina. Comas, 2019. [Internet]. Universidad César Vallejo, 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40790/Peralta_SKS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Almudever, L., y Pérez, I. La carga mental de los profesionales de Enfermería en relación con su turno laboral. [Internet]. Rev. Santa Cruz de la Palma, 13(1), 2019. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000100005
15. Pantoja, G. Influencia del horario de trabajo en la salud del personal de enfermería del hospital san Vicente de Paúl, Ibarra 2019. [Internet]. Universidad técnica del norte, 2019. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9483/2/06%20ENF%201056%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

16. Jinez, R. Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III ESSALUD Puno – 2019. [Internet]. Universidad Nacional del Altiplano, 2020. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13390/Jinez_Mamani_Ruth_N%c3%a9lida.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Huamani, A. Estrés y satisfacción laboral en enfermeros de servicios críticos en una clínica de Lima. [Internet]. Revista ciencia y arte de enfermería, 3(1/2): 38-42. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/342058938_Estres_y_satisfaccion_laboral_e_n_enfermeros_de_servicios_criticos_en_una_clinica_de_Lima
18. Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H. Armijo A., y Anchundia, R. **Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III.** [Internet]. Rev. Cubana, 38(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
19. Noboa, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. [Internet]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>
20. Briones, O. Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte. [Internet]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10880>
21. Rodríguez, F. Nivel de estrés de enfermería y calidad de cuidado percibida por familiares de pacientes en la unidad de cuidados intensivos. [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo, Lima, 2020. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15806/2E%20633.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Milla, A., y Moreno, X. Estrés laboral del enfermero y cuidado humanizado percibido por los usuarios de los servicios de medicina y cirugía, Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018. [Internet]. Universidad Nacional Antúnez de Mayolo, Lima, 2018. Disponible en: http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2670/T033_47276755_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

23. Mosqueira, C. Estrés laboral y calidad de cuidado de enfermería al niño/a hospitalizado en emergencia. [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo, Lima, 2018. Disponible en:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11775/2E504.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
24. Molina, P., Muñoz, M., Schlegel, G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. [Internet]. Rev. Med. Seg. Trab. 65(256):177-185. Disponible en:
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v65n256/0465-546X-mesetra-65-256-177.pdf>
25. Naranjo, Y., Jiménez, N., y González, L. Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba. [Internet]. Rev. AMC 22(2), 2018. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000200013
26. Borges, L., Sánchez, R., Sixto, A., Valcárcel, N., y Peñalver, A. Teoría Fundamentada aplicada al estudio del cuidado humanizado a la mujer durante el parto. [Internet]. Rev. Cubana de enfermería, 35(4), 2019. Disponible en:
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2745/493>
27. Curasi, E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019. [Internet]. Universidad nacional de San Agustín de Arequipa, 2020. Disponible en:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Figueredo, N., Ramírez, M., Nurczyk, S., y Díaz, V. Modelos y Teorías de Enfermería: Sustento Para los Cuidados Paliativos. [Internet]. Enfermería (Montevideo) 8(9) 2019. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062019000200022
29. Alvan, G., y Quiroz, L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos – 2020. [Internet]. Universidad Científica del Perú, 2021. Disponible en:
<http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALV%20MORI%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20URRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M., y Hernández, A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de DONABEDIAN en pacientes hospitalizados con dolor. [Internet]. Rev. Cienc. enferm. 26, 2020. Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext

31. Osorio, E., Lapeira, P., y Acosta, D. Cuidado al familiar del paciente críticamente enfermo desde la teoría de Callista Roy. [Internet]. Rev. Científica y Tecnológica, 16(2). 2019. Disponible en: <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2941>
32. Cárdenas, M. Capacidad de afrontamiento y habituación en los parientes de los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos del hospital de San Isidro Labrador, Lima-2021. [Internet]. Universidad Norbert Wiener, 2021. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5258/T061_46627930_S.pdf?sequence=1
33. Carhuancho M, Nolzco F, Sicheri L, Guerrero M. Metodología para la investigación holística [internet]. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>
34. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill Interamericana; 2018.
35. Cohen N, Gómez G. Metodología de la investigación, ¿para qué? La producción de los datos y los diseños [internet]. Buenos aires: Teseo; 2019. Disponible en: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
36. Alcántara, F. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en Centros de Salud Perú – Ecuador. [internet]. Universidad César Vallejo, Lima, 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43243/Ale%c3%a1ntara_RFD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General ¿Cuál es el nivel de calidad de cuidado en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de fiabilidad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022? ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022? ¿Cuál es el nivel de seguridad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022? ¿Cuál es el nivel de empatía en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022? ¿Cuál es el nivel de elementos tangibles en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de calidad de cuidado en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022</p> <p>Objetivo específico Identificar el nivel de fiabilidad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022 Identificar el nivel de capacidad de respuesta en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022 Identificar el nivel de seguridad en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022 Identificar el nivel de empatía en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022 Identificar el nivel de elementos tangibles en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022</p>	<p>No aplica</p>	<p>Calidad de cuidado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	<p>Tipo de investigación Aplicado</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Método deductivo</p> <p>Diseño de la investigación No experimental</p> <p>Población, muestra y muestreo En la investigación se tomaron en cuenta 80 pacientes hospitalizados.</p>

Anexo 2: instrumento de investigación

	N° Encuesta:.....	
Encuesta para evaluar la satisfacción de los pacientes del Hospital II-1 ubicado en Los Olivos, Lima.		
Nombre del Encuestador:		
Establecimiento de Salud:		
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora de termino:
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la-atención que recibíen el área de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1
	Acompañante	2
2. Edad del encuestado en años	<input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		ITEMES	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le							

		trataron con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

Anexo 3: Confiabilidad del instrumento

Resumen de casos pacientes

		N	%
Casos	Válido	80	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	80	100.0

Se muestra que no existen valores perdidos o celdas marcadas en blanco

Confiabilidad variable 2: calidad de cuidado

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.982	0.982	22

Se muestra una confiabilidad muy alta de más de 905 para la variable 2 de calidad de cuidado

Anexo 4: consentimiento informado



**Universidad
Norbert Wiener**

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI)

Título de investigación : CALIDAD DEL CUIDADO EN PACIENTES DE UN HOSPITAL, CATEGORIA 2 DE LIMA, 2022

Investigadores : CHÁVEZ GONZALES, JESSICA

Institución : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

—

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “**CALIDAD DEL CUIDADO EN PACIENTES DE UN HOSPITAL, CATEGORIA 2 DE LIMA, 2022**” de fecha 23/01/2023 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es determinar el nivel de calidad de cuidado en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022. Su ejecución permitirá aspectos proyectivos.

Duración del estudio (meses): 4 meses

Nº esperado de participantes: 80 usuarios en un Hospital II-1, ubicado en el distrito de Los Olivos en la ciudad de Lima

Criterios de Inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión

- Pacientes hospitalizados que desean participar y que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- Pacientes hospitalizados que se negaron a ser encuestados.
- Pacientes que no desean firmar el consentimiento informado.

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

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

Riesgos: (Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio)

Su participación en el estudio no será perjudicial para salud o bienestar

Beneficios:

Usted se beneficiará del presente estudio debido a que se conocerán los resultados en torno a la calidad de atención percibida por el usuario.

Costos e incentivos: Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Asimismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: [Puede comunicarse con el Investigador Principal,](#)

[Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: presidenta del Comité de Ética para la investigación, teléfono 4297744/ anexo 5581.](#)

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio.

Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre participante:
DNI:

Nombre investigador:
DN

Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN DE RIESGOS

Los Olivos, 22 de setiembre de 2022

CARTA N° 260-2022-GAF/URRH y GR

Señorita:
JESSICA CHAVEZ GONZALES
Presente.-

ASUNTO: Aceptación de permiso para
aplicar instrumento de Investigación.
REF: Solicitud S/N (08/08/2022)

De nuestra consideración:

Me dirijo a usted, en atención a su solicitud de permiso para aplicar instrumento de Investigación sobre "Estrés en Enfermería y su relación con la calidad del cuidado en pacientes de un Hospital, categoría 2 de Lima, 2022" en el Hospital Municipal Los Olivos. Al respecto el área competente tomando conocimiento, ha dado la conformidad a lo solicitado.

En ese sentido, se informa que se ha procedido a aceptar su solicitud, que le permitirá desarrollar su proyecto de tesis favorablemente.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,



HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS
Mg. ROXANA HEREDIA FORRES SOTELO
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos y Gestión de Riesgos

Anexo 5: data de procesamiento de casos

Encuestado	Calidad de cuidado																						V2	d4	d5	d6	d7	d8
	Fiabilidad					Capacidad de				Seguridad				Empatía				Aspectos Tangibles										
	ca1	ca2	ca3	ca4	ca5	ca6	ca7	ca8	ca9	ca10	ca11	ca12	ca13	ca14	ca15	ca16	ca17	ca18	ca19	ca20	ca21	ca22						
1	7	5	7	6	5	6	7	6	6	5	3	4	5	6	6	7	5	5	4	7	6	5	123	30	25	17	29	22
2	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	4	5	4	2	4	3	5	3	3	73	14	13	13	19	14
3	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	4	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	35	9	5	9	6	6
4	6	4	7	4	5	4	6	7	5	5	4	7	7	6	5	5	4	6	7	7	4	6	121	26	22	23	26	24
5	4	5	5	4	4	2	3	3	4	5	6	4	4	5	3	4	3	3	4	3	5	4	87	22	12	19	18	16
6	5	6	5	6	6	6	7	6	7	6	5	4	5	5	5	4	6	7	6	5	5	7	124	28	26	20	27	23
7	1	1	2	4	1	2	1	4	2	3	2	1	2	1	1	1	2	4	2	4	1	1	43	9	9	8	9	8
8	6	5	4	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	6	5	5	6	3	4	3	5	3	94	24	13	17	25	15
9	4	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	5	3	5	3	4	5	4	87	22	16	13	20	16
10	7	3	4	7	6	5	6	5	4	5	6	6	5	6	7	6	4	5	6	7	7	4	121	27	20	22	28	24
11	4	5	5	5	5	5	5	3	5	6	6	5	6	7	7	6	3	4	5	6	5	7	115	24	18	23	27	23
12	7	7	6	7	4	3	7	7	6	4	7	6	5	6	6	5	5	6	7	6	5	5	127	31	23	22	28	23
13	4	3	5	4	3	4	6	3	5	3	4	3	5	4	6	5	3	4	5	4	6	5	94	19	18	15	22	20
14	3	5	6	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	2	4	4	85	22	16	15	17	15
15	4	4	5	3	4	2	4	2	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	76	20	12	12	17	15
16	5	5	5	6	7	5	6	5	4	5	6	5	6	7	7	4	5	4	7	6	4	4	118	28	20	22	27	21
17	3	4	6	5	5	4	4	3	3	4	3	4	6	4	3	6	3	4	4	3	3	5	89	23	14	17	20	15
18	6	6	5	4	6	4	7	6	4	7	6	7	5	5	4	5	5	6	7	5	4	5	119	27	21	25	25	21
19	6	6	5	5	6	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	5	4	3	5	85	28	15	12	13	17
20	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	5	4	5	3	3	5	4	3	4	5	82	19	13	14	20	16
21	5	6	7	4	7	6	7	7	4	7	5	6	7	6	4	6	5	5	5	6	4	6	125	29	24	25	26	21
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	15	12	11	15	12
23	5	5	4	5	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	3	5	6	82	23	11	14	16	18
24	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	33	7	5	7	7	7
25	1	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	4	2	1	2	45	11	10	7	8	9
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	64	14	12	12	14	12
27	5	4	3	5	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	3	3	5	3	4	5	4	89	22	16	15	20	16
28	1	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	1	2	2	1	42	11	8	6	11	6
29	3	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	31	10	5	5	7	4
30	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	3	1	34	9	5	6	7	7
31	4	3	4	5	3	4	5	6	5	3	6	3	5	3	6	3	6	3	6	5	3	6	97	19	20	17	21	20
32	2	1	3	4	3	4	2	1	4	1	4	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	46	13	11	7	8	7
33	2	1	2	1	4	4	1	2	4	2	2	1	1	3	3	2	2	1	3	1	2	2	46	10	11	6	11	8
34	5	6	5	5	5	5	6	5	6	7	6	6	5	6	7	7	6	7	6	5	4	7	127	26	22	24	33	22
35	3	1	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	1	3	1	3	1	3	2	46	10	9	9	9	9
36	3	5	3	4	4	2	4	2	4	5	5	6	3	6	3	6	3	6	5	6	2	6	93	19	12	19	24	19
37	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	70	18	10	14	16	12
38	5	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	4	5	80	20	14	14	17	15
39	3	1	2	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	3	1	2	2	38	8	8	6	8	8
40	3	4	5	2	3	4	3	3	4	3	5	3	3	2	4	3	5	4	3	5	3	2	76	17	14	14	18	13

Encuestado	Calidad de cuidado																						V2	d4	d5	d6	d7	d8
	Fiabilidad					Capacidad de				Seguridad				Empatía				Aspectos Tangibles										
	ca1	ca2	ca3	ca4	ca5	ca6	ca7	ca8	ca9	ca10	ca11	ca12	ca13	ca14	ca15	ca16	ca17	ca18	ca19	ca20	ca21	ca22						
41	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	37	12	5	6	8	6	
42	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	5	3	4	3	3	5	3	3	5	3	4	4	83	18	17	15	17	16
43	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	1	39	10	6	6	11	6
44	5	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	5	6	5	81	18	13	12	18	20
45	3	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	4	86	19	15	13	21	18
46	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	4	2	2	1	2	1	2	3	2	1	37	9	5	7	8	8
47	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	5	5	6	6	7	5	4	4	4	5	5	101	20	18	17	28	18
48	6	6	7	7	7	5	7	7	5	7	7	7	5	7	6	5	7	7	6	7	5	6	139	33	24	26	32	24
49	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	44	11	4	9	11	9
50	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	4	4	3	3	4	4	81	19	13	14	21	14
51	2	2	2	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	43	9	8	6	12	8
52	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	4	1	2	1	1	3	2	36	7	5	7	10	7
53	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	3	1	2	2	37	8	6	7	8	8
54	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	2	2	3	3	1	2	3	3	2	1	1	44	9	9	7	12	7
55	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	1	40	9	8	6	10	7
56	1	2	3	1	3	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	2	3	44	10	7	8	11	8
57	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	3	1	1	3	1	3	1	3	2	41	9	7	7	9	9
58	2	1	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	1	43	7	8	10	10	8
59	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	51	12	9	10	12	8
60	1	3	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	2	41	10	7	8	8	8
61	5	7	4	5	4	7	6	6	4	6	7	6	5	6	6	7	6	5	6	3	6	5	122	25	23	24	30	20
62	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3	5	80	18	14	13	18	17
63	5	3	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	3	2	81	19	16	15	19	12
64	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	4	2	4	3	4	2	2	1	56	12	10	10	15	9
65	1	1	2	2	1	1	2	3	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	3	1	1	3	41	7	9	7	10	8
66	1	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	42	11	7	6	11	7
67	2	2	1	1	3	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	40	9	6	10	8	7
68	2	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	1	2	47	9	10	10	11	7
69	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	51	13	9	7	11	11
70	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	2	1	2	48	9	9	9	14	7
71	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	65	15	12	12	15	11
72	3	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	41	10	6	7	9	9
73	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	1	3	1	2	3	1	4	2	3	1	2	44	8	8	9	11	8
74	1	2	3	2	1	4	1	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	39	9	10	5	8	7
75	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	49	10	10	9	11	9
76	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	35	8	5	10	7	5
77	1	1	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	1	3	38	7	8	6	9	8
78	1	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	2	3	2	1	2	2	4	2	2	2	1	42	9	6	9	11	7
79	2	3	2	2	3	4	2	1	3	1	2	2	1	2	3	3	2	4	2	1	1	2	48	12	10	6	14	6
80	1	2	2	1	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	42	8	7	9	10	8