



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un
servicio hospitalario EsSalud, Lima - 2024

Para optar el Título de
Especialista en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería

Presentado por:

Autora: Sandoval Ugaz, Rocío Elena

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-5423-2540>

Asesora: Mg. Muñoz Pizarro, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Lima – Perú

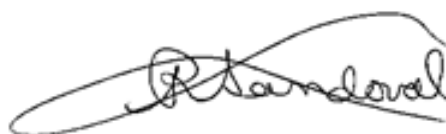
2024

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

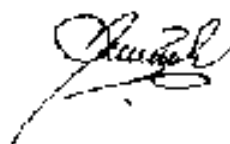
Yo, Sandoval Ugaz, Rocío Elena, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Gestión de Servicios de Salud y Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario EsSalud, Lima - 2024”, Asesorado por la Docente Mg. Muñoz Pizarro, Rosa Maria, DNI N° 28273016, ORCID <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>, tiene un índice de similitud de 10 (Diez) %, con código oid:14912:419199687, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor(a)
 Sandoval Ugaz, Rocío Elena
 DNI N° 16680893



.....
 Firma de la Asesora
 Mg. Muñoz Pizarro, Rosa Maria
 DNI N° 28273016

Lima, 02 de Enero de 2025

DEDICATORIA

A mi familia por ser fuente de mi inspiración y constancia en cada paso que logro en mi vida personal y profesional.

Rocío

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su guía en los momentos más difíciles de mi vida.

La autora

Asesora: Mg. Muñoz Pizarro, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

JURADO

Presidente : Mg. Matos Valverde, Carmen Victoria

Secretario : Mg. Suarez Valderrama, Yurik Anatoli

Vocal : Mg. Cabrera Espezua, Jeannelly Paola

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del Problema.....	1
1.2 Formulación del Problema	3
1.2.1Problema	General
3	
1.2.2Problemas	específicos
3	
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.4 Justificación.....	4
1.5 Delimitación de la Investigación	5
2. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Bases teóricas.....	9
2.3. Hipótesis	15
3. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Método de la investigación:.....	17
3.2. Enfoque de la investigación:.....	17
3.3. Tipo de la investigación:.....	17
3.4. Diseño de la investigación:	17

3.5. Población, muestra y muestreo.	18
3.6. Operacionalización de las variables.....	20
3.7. Técnicas e Instrumentos.....	23
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.	24
3.9. Aspectos éticos	25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	27
4.1. Cronograma de actividades.....	27
4.2. Presupuesto	28
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	37

RESUMEN

La insatisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería en los hospitales de América Latina es una creciente preocupación que afecta la calidad de la atención y la confianza en el sistema de salud. El objetivo del estudio será “establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima – 2024. La investigación tendrá un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, correlacional, transversal. La muestra serán 162 pacientes atendidos durante un trimestre; a quienes se les administrará dos instrumentos denominados: “cuestionario calidad del cuidado de enfermería” y “cuestionario satisfacción del paciente”. Ambos instrumentos han sido validados por juicio de expertos, y la confiabilidad obtenida fue mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach igual a 0,760 y 0,800, respectivamente. Los datos se procesarán en el software SPSS V. 27.0, donde se aplicará la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (KS), con el propósito de determinar si las variables siguen una distribución normal o no. Se utilizará la prueba de Spearman para investigar posibles relaciones entre las diferentes variables y para poner una prueba y verificar afirmaciones específicas, se llevará a cabo la prueba de Chi cuadrado y, finalmente, se generarán tablas cruzadas que facilitarán un análisis más detallado y enriquecedor.

Palabras clave: calidad, cuidado de enfermería, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

User dissatisfaction with nursing care in Latin American hospitals is a growing concern that affects the quality of care and trust in the health system. The objective of the study will be “to establish the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in an Essalud hospital service, Lima - 2024. The research will have a quantitative approach, applied, non-experimental, correlational, cross-sectional design. The sample will be 162 patients attended during one trimester; to whom two instruments will be administered: “nursing care quality questionnaire” and “patient satisfaction questionnaire”. Both instruments have been validated by expert judgment, and the reliability obtained was by means of Cronbach's Alpha coefficient equal to 0.760 and 0.800, respectively. The data will be processed in SPSS V. 27.0 software, where the Kolmogorov-Smirnov (KS) normality test will be applied, with the purpose of determining whether the variables follow a normal distribution or not. Spearman's test will be used to investigate possible relationships between the different variables and to test and verify specific statements, the Chi-square test will be performed and, finally, cross-tabulations will be generated to facilitate a more detailed and enriching analysis.

Key words: quality, nursing care, satisfaction, user.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La calidad de los cuidados de enfermería en los servicios hospitalarios es una preocupación internacional que afecta a múltiples países. Muchos sistemas de salud enfrentan una escasez crónica de profesionales de enfermería, lo que conlleva a una carga de trabajo excesiva para el personal existente, generando un impacto negativo en la calidad de los cuidados que terminan incrementando los eventos adversos (1). Además, la falta de tiempo debido a la carga laboral y la escasez de personal afecta la calidad de la relación entre el personal de enfermería y los pacientes (2).

En América Latina, la situación de la dotación de enfermeras es similar. Según datos de la “Organización Panamericana de la Salud” (OPS) en 2020, la región tenía una media de 8,3 enfermeros y enfermeras por cada 10 000 habitantes, mientras que la media mundial era de 28,1 enfermeros por 10 000 habitantes (3). Esta escasez genera una carga de trabajo excesiva y limita la capacidad de brindar calidad en los cuidados de enfermería en los hospitales, lo que termina por generar insatisfacción en los pacientes (4).

La insatisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería en los hospitales de América Latina es una creciente preocupación que afecta la calidad de la atención y la confianza en el sistema de salud (5). Tal como lo evidencia una encuesta de la “Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico” (OCDE) en 2021, en varios países de América Latina, incluyendo México, Chile y Colombia, alrededor del 20% de los encuestados informaron insatisfacción frente a la atención médica en general, un estudio realizado por la OPS, en 2020 encontró que aproximadamente el 30% de los usuarios de servicios de salud en América Latina y el Caribe manifiestan insatisfacción con la atención de salud, incluidos los cuidados de

enfermería (6).

Esta problemática está influenciada por varios factores que impactan la experiencia de los pacientes, como son las demoras en la atención y los tiempos de espera prolongados (7). La insatisfacción aumenta cuando los pacientes sienten que sus necesidades no son atendidas de manera oportuna. La falta de una comunicación efectiva entre los enfermeros y los usuarios puede llevar a malentendidos, incertidumbre y frustración. Así también, cuando los pacientes perciben una falta de empatía y atención personalizada, su satisfacción puede disminuir (8).

En el Perú, según cifras del Ministerio de Salud, en el 2020, había aproximadamente 15 enfermeros por cada 10 000 habitantes en el país, lo que evidencia una marcada escasez de personal. Más allá de la excesiva carga de trabajo, existen condiciones laborales para el personal de enfermería en el Perú que a menudo son difíciles. Las jornadas laborales largas, la falta de recursos y la presión constante afecta negativamente la capacidad de los enfermeros para brindar cuidados de alta calidad (9).

Según la “Encuesta Demográfica y de Salud Familiar” (ENDES) de 2022, el 34,1% de las mujeres que llevaron a cabo su parto en un hospital público en el Perú no recibieron atención de enfermería durante el parto (10). La “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud” (ENSUSALUD) de 2020, reveló que solo el 37,5% de los usuarios de los servicios de salud estaban satisfechos con la atención de enfermería en los hospitales (11).

El servicio de cardiología del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren del Callao, Essalud, cuenta con 1 enfermera para la atención de 3 pacientes críticos en la UCI Coronaria, mientras en el área de hospitalización es una sola enfermera para 10 pacientes. Además, se evidencia que los pacientes post operados muchas veces no cumplen con las orientaciones dadas por el equipo de salud para su cuidado y se han registrado quejas en el libro de reclamaciones

por parte del usuario externo acerca de la atención brindada en el servicio. Sumado a ello, se notifican eventos adversos relacionados a la seguridad del paciente. Motivo por el cual, el presente estudio; que es el primero en este campo, pretende aportar conocimientos acerca de la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del usuario para plantear propuestas de mejora ante la problemática en la población de estudio del “Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren”.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima - 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según “dimensión humana” y la satisfacción del paciente?

¿Cuál es la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según “dimensión técnica – científica” y la satisfacción del paciente?

¿Cuál es la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según “dimensión entorno” y la satisfacción del paciente?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima – 2024.

1.3.2 Objetivos Específicos

Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según “dimensión humana” y la satisfacción del paciente.

Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según “dimensión técnica – científica” y la satisfacción del paciente.

Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según “dimensión entorno” y la satisfacción del paciente.

1.4 Justificación

1.4.1 Teórica

La investigación se sustenta en la urgencia de enriquecer y consolidar el conocimiento teórico sobre la conexión entre la excelencia en la atención de enfermería y la felicidad del paciente en un entorno particular. Asimismo, busca brindar una visión más profunda sobre la aplicación práctica de las teorías, las cuales serán analizadas en este estudio: la “teoría del cuidado humanizado de Watson” y la “teoría de Sistemas de Enfermería de Neuman”.

1.4.2 Metodológica

Este estudio se llevará a cabo como investigación básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Al emplear un enfoque metodológico robusto, se asegurará la objetividad y confiabilidad de los datos recopilados y los resultados obtenidos. Es fundamental establecer una conexión exacta entre la excelencia de los cuidados de enfermería y la felicidad del paciente, evitando distorsiones y juicios equivocados. Además, se emplearán herramientas y medidas de evaluación aprobadas, garantizando así la consistencia y confiabilidad en la recolección de información. Mejorar la excelencia de la información eleva la confianza en los resultados obtenidos.

1.4.3 Práctica.

La información obtenida en este estudio será de gran utilidad para los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de cardiología, ya que proporcionará datos específicos

y respaldo científico que podrán ser utilizados para diseñar guías y protocolos enfocados en mejorar la calidad de los cuidados de enfermería. . Estos instrumentos permitirán identificar áreas críticas en la atención, optimizar las prácticas clínicas y fortalecer los procesos de trabajo para garantizar una atención de excelencia. Al implementar mejoras basadas en evidencia, se contribuirá a reducir las complicaciones, las readmisiones hospitalarias y aumentar la satisfacción tanto de los pacientes como de los equipos de enfermería, promoviendo un entorno de trabajo más eficiente y orientado a la calidad en el cuidado del paciente cardiológico.

1.5 Delimitación de la Investigación

1.5.1 Temporal

El estudio se viene desarrollando desde junio hasta diciembre del 2023, la recolección de los datos se llevará a cabo en junio del 2024.

1.5.2 Espacial

El estudio se realizará en el Servicio de Cardiología y Unidad Coronaria del “Hospital de Nacional Alberto Sabogal Sologuren”, Hospital EsSalud - Perú, Nivel IV-4, perteneciente a la Red Sabogal, ubicado distrito Bellavista, provincia Constitucional del Callao, en el Jr. Colina 1081.

1.5.3 Población o unidad de análisis.

Pacientes del Servicio de cardiología y Unidad Coronaria del “Hospital de Nacional Alberto Sabogal Sologuren”.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacionales

Chamba et al. (12), en el año 2021, en Ecuador, llevaron a cabo una investigación con el propósito de examinar la excelencia en el cuidado enfermero y la felicidad experimentada por las pacientes hospitalizadas en el Hospital de Especialidades en la ciudad El Oro. Se llevó a cabo un estudio detallado, anticipado y relacionado, en el que se contó con la participación de 200 pacientes en obstetricia. Un estudio reveló que el 56% de las mujeres atendidas se muestran contentas con el trato recibido y consideran aceptable la excelencia de los cuidados proporcionados por la enfermera. Por lo tanto, llegan a la conclusión de que hay una conexión entre las variables estudiadas, por lo que es crucial desarrollar tácticas para aumentar el grado de contento y la frecuencia con la que se llevan a cabo las tareas de enfermería.

Ruiz et al. (13), en el año 2020, en México, llevaron a cabo una investigación con el propósito de descubrir cómo las personas hospitalizadas en una institución pública de Matamoros, percibían la calidad del cuidado brindado por las enfermeras. Se llevó a cabo un estudio de investigación con un enfoque descriptivo y transversal, en el que se incluyeron 90 pacientes. Tras el análisis, se descubrió que la calidad de la atención de enfermería obtuvo una puntuación promedio de 1,97 puntos (desviación estándar = 0,626) en satisfacción general. Un gran número de pacientes expresó su satisfacción (67,8%) con la atención brindada por las enfermeras, seguido de aquellos que se mostraron sumamente complacidos (18,9%). Al finalizar, se determinará que la mayoría de las enfermeras que formaron parte del estudio considerarán que la calidad de la atención de la enfermera fue satisfactoria en general.

Burnet (14), en el año 2020, en Argentina, llevó a cabo una investigación con el propósito de explorar la percepción del personal de Enfermería sobre la calidad de los

cuidados que ofrecen a los usuarios, así como para evaluar el nivel de satisfacción que los usuarios experimentan en relación con la calidad de los cuidados proporcionados por el personal de Enfermería. La investigación se centró en un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo transversal. Según la investigación, los pacientes muestran satisfacción en términos de la calidad de sus cuidados en las áreas de Estructura y Proceso, sin detectar aspectos desfavorables en general. Esto no implica que estos aspectos no estén presentes y no requieran ser abordados para mejorar, mediante una revisión, planificación y reestructuración de las tareas de cuidado realizadas por el equipo de Enfermería. Aunque los usuarios están muy contentos con los cuidados que reciben, especialmente en términos de rapidez en la atención, colaboración para satisfacer sus necesidades básicas y garantía de seguridad en el servicio.

Nacionales

Rodríguez et al. (15), en el año 2023, en Lima, realizaron una investigación con el propósito de "explorar la conexión entre la excelencia en la atención enfermera y la felicidad de los pacientes que acuden al servicio de urgencias de un hospital nacional". La investigación se centró en un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, con un diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal; Se incluyeron 105 pacientes en el estudio. En lo que se refiere a la satisfacción de los pacientes, el 86,7% se mostraron satisfechos, mientras que el 13,3% manifestaron sentirse insatisfechos. Se descubrió que un 53.3% de los pacientes experimentaron un nivel elevado de excelencia en el cuidado brindado por las enfermeras, mientras que un 46.7% lograron un nivel intermedio. Al vincular las dimensiones de la variable calidad de atención de enfermería, se descubrió una conexión entre los aspectos técnico/científicos, humanos y ambientales. Se establecen que la calidad de la atención

brindada por las enfermeras está vinculada con la felicidad de los pacientes.

Santos (16), en el año 2022, en Lima, llevó a cabo una investigación con el propósito de "evaluar la excelencia en el cuidado brindado por enfermeras profesionales y su impacto en la satisfacción de los pacientes sometidos a apendicectomía". La investigación se centró en un enfoque cuantitativo, con un diseño analítico correlacional y no experimental. Se descubrió que el 98.8% de los usuarios se mostraron contentos con la excelencia del cuidado profesional brindado por las enfermeras, considerándolo apropiado. Los aspectos que determinan la calidad del cuidado brindado por enfermeras, como la accesibilidad, la empatía, el consuelo, la anticipación, la generación de confianza y la supervisión, se vincularon con el nivel de satisfacción alcanzado. Un total de 101 pacientes que se sometieron a una apendicectomía fueron atendidos en la fase de recuperación en la Clínica Internacional de San Borja. Se determina que hay una relación directa y notable entre la excelencia en la atención brindada por enfermeras profesionales y la felicidad de los pacientes sometidos a apendicectomía en un centro médico privado en Lima Metropolitana.

Castillo (17), en el año 2021, en Lima, llevó a cabo una investigación con el propósito de "explorar la conexión entre la atención enfermera y la felicidad de los usuarios externos en el departamento de urgencias del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins". Se llevó a cabo una investigación de carácter cuantitativo, con un enfoque correlacional y un diseño no experimental. Se llevó a cabo una encuesta de autoadministración dirigida a 200 usuarios externos. Se descubrió que las dimensiones técnico-científica, humana y ambiental de la calidad de la atención de enfermería están estrechamente vinculadas, desde un punto de vista estadístico, con la satisfacción de los usuarios ($p = <0,05$). En resumen, se ha encontrado una conexión directa y sólida con un nivel de asociación moderado (0,736) entre la atención de

enfermería y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia, con un nivel de asociación moderado ($p= 0,000$).

2.2. Bases teóricas

Calidad del cuidado de enfermería

La calidad del cuidado enfermero se refiere a la excelencia, seguridad y eficacia en la provisión de cuidados de enfermería a los pacientes. Implica brindar atención que sea basada en la evidencia científica, centrada en el paciente, segura, oportuna, eficiente y equitativa. La calidad del cuidado del enfermo requiere un compromiso con la educación continua y el desarrollo profesional. Mantenerse actualizado con los avances en la práctica de enfermería y la investigación es esencial para brindar una atención de alta calidad. Además, el profesional de enfermería debe considerar la confidencialidad, actuar con empatía y respeto, y seguir las normativas y códigos de ética durante el cuidado brindado al paciente (18,19).

Según Nightingale, la excelencia en el cuidado de enfermería se basa en la habilidad de la enfermera para crear un entorno que cuente con ventilación, iluminación, alimentación, temperatura y sonido óptimos, con el fin de garantizar la recuperación y el bienestar del paciente (20). Según Henderson, la enfermera tiene la tarea exclusiva de asistir al individuo, ya sea en buen estado de salud o enfermo, en la ejecución de aquellas acciones que promuevan su bienestar o su restablecimiento (o una transición serena hacia la muerte) y que él llevaría a cabo por sí mismo si contara con la energía, la determinación o el entendimiento requeridos (21). Según Benner, la excelencia en el cuidado de enfermería se fundamenta en la destreza clínica y la pericia adquirida por la enfermera a lo largo del tiempo, lo que le permite tomar decisiones informadas y tener un juicio clínico sólido (22).

Teoría del cuidado de Watson

La teoría del Cuidado Transpersonal de Jean Watson es una perspectiva importante en

la enfermería que aborda la calidad del cuidado enfermero. Esta teoría se enfoca en la importancia de las conexiones humanas y las interacciones entre enfermera y paciente como elementos esenciales para brindar un cuidado de alta calidad. Enfatiza la necesidad de abordar a los pacientes de manera holística, reconociendo sus dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales. Esto se alinea con la noción de calidad del cuidado enfermero, que busca brindar un cuidado completo que considere todos los aspectos del bienestar del paciente (23).

Watson promueve la formación de una relación terapéutica genuina y de confianza entre el enfermero y el paciente. Esta relación se basa en el respeto, la empatía y la comprensión mutua, que resulta esencial para ofrecer un cuidado efectivo y centrado en el paciente. Según esta teorista, el profesional de enfermería debe actuar más allá de las tareas y procedimientos rutinarios para brindar un cuidado verdaderamente transpersonal, que trascienda las limitaciones del rol profesional y abarque la dimensión humana del cuidado. Estos elementos se integran en la práctica de enfermería para mejorar la experiencia del paciente, fomentar resultados positivos y brindar un cuidado que responda a las necesidades individuales y promueva la dignidad y el bienestar (24).

Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

Dimensión Humana

Es la consideración integral de la persona en todas sus dimensiones mientras se brinda atención enfermera. Esta perspectiva reconoce que el paciente es un ser humano completo con necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales, y que todas estas dimensiones están interconectadas y tienen un impacto en la salud y el bienestar. Implica tratar al paciente con empatía, respeto y sensibilidad, y adaptar la atención para abordar todas las dimensiones de su bienestar, reconociendo y respetando las diferencias culturales, étnicas y sociales de los

pacientes para abordar adecuadamente su dimensión humana. Los enfermeros deben ser sensibles a las creencias y prácticas culturales que pueden influir en el cuidado. Esto permite a los profesionales de enfermería proporcionar una atención personalizada (25,26).

Dimensión técnica – científica

Se centra en la aplicación de conocimientos basados en la evidencia, habilidades clínicas y tecnología en la prestación de atención de enfermería. Esta dimensión asegura que las intervenciones de enfermería sean seguras, efectivas y consistentes con los estándares profesionales sustentadas en el conocimiento científico y la evidencia actualizada. La calidad del cuidado requiere que los enfermeros tengan habilidades clínicas sólidas para realizar procedimientos y proporcionar cuidados técnicos. Además, deben ser competentes en la valoración clínica y en la identificación de problemas de salud, utilizando el razonamiento clínico para identificar diagnósticos de enfermería precisos, que les permitan desarrollar planes de cuidados individualizados y aplicar expuestos en la evidencia para abordar las necesidades del paciente (27).

Dimensión del entorno

Hace alusión al entorno físico, social y emocional en el que se proporciona el cuidado de enfermería. La atmósfera de este lugar es crucial para la percepción del paciente y para la efectividad del cuidado brindado. Tomar en cuenta la magnitud del entorno conlleva a establecer un espacio favorable que favorezca la recuperación y el bienestar del paciente. Por una parte, el lugar donde se ofrece cuidado de enfermería debe ser seguro, acogedor y apropiado para las necesidades del paciente. Además, fomentar una atmósfera de seguridad, cooperación y respeto entre los trabajadores de la salud puede mejorar la excelencia en la atención de enfermería. De igual manera, la empatía, la comunicación eficaz y la comprensión por parte de

los enfermeros son elementos fundamentales para establecer un ambiente emocionalmente positivo (28,29).

Satisfacción del usuario

Se refiere a la valoración subjetiva que los pacientes hacen acerca de la excelencia y la importancia del tratamiento que han experimentado. Constituye un elemento fundamental que refleja la excelencia en la atención brindada por las enfermeras. La felicidad del paciente muestra la forma en que percibe y valora la atención recibida, lo cual puede influir de manera importante en su experiencia global y en los resultados de su tratamiento. La atención recibida por los usuarios se valora según la interacción con el personal de enfermería, la atención individualizada, la seguridad y la efectividad del tratamiento, entre otros aspectos. La felicidad del usuario puede influir de manera importante en cómo se percibe la calidad del cuidado de enfermería y en la vivencia del paciente en general (30,31).

Teoría de sistemas de Enfermería de Neuman.

La Teoría de Sistemas de Enfermería de Betty Neuman es un marco conceptual que se centra en el individuo como un sistema que interactúa con su entorno para mantener un equilibrio y lograr una salud óptima. Esta teoría considera múltiples variables que influyen en el bienestar de una persona, incluyendo factores físicos, psicológicos, sociales y espirituales. Según esta teorista, cuando el individuo enfrenta un desequilibrio, es necesario implementar estrategias de adaptación para restaurar la homeostasis, esto significa que los profesionales de enfermería deben identificar las necesidades y desafíos únicos de cada paciente y trabajar en colaboración con ellos para mantener o restaurar su equilibrio. Si se logra un equilibrio que aborden los desafíos de manera efectiva, el paciente se mostrará satisfecho con la atención recibida (32).

En contraste, Neuman destaca la importancia de organizar y brindar atención de enfermería enfocada en la adaptación y la armonía. Es esencial que los enfermeros tengan en cuenta no solo los aspectos físicos del cuidado, sino también las necesidades emocionales, sociales y espirituales de las personas a las que atienden. En la teoría de Neuman, se destaca la importancia de la conexión entre el enfermero y el paciente, ya que la adaptación y el cuidado se basan en gran medida en la interacción y la cooperación entre ambos. Una forma de abordar la enfermería que incluya la participación dinámica del paciente y considere sus necesidades y principios personales puede favorecer la satisfacción del usuario. Una completa atención y única que tome en cuenta todos estos aspectos tiene mayores posibilidades de resultar en una experiencia de atención satisfactoria (33,34).

Dimensiones de la satisfacción del usuario.

Dimensión comunicación

En el ámbito de la atención de enfermería, es fundamental para garantizar la satisfacción del usuario. La manera en que los enfermeros se relacionan con los pacientes y sus seres queridos puede influir de manera importante en cómo perciben su nivel de satisfacción en general. Los usuarios apreciarán recibir información clara y fácil de entender acerca de su estado de salud, tratamiento y plan de atención. Es esencial que los enfermeros puedan comunicar datos médicos de forma clara y comprensible, sin abusar de jerga especializada. Una interacción exitosa, comprensiva y empática entre el personal de enfermería y los pacientes puede mejorar la experiencia de atención, haciéndola más positiva y satisfactoria (35).

Dimensión credibilidad

Hace alusión a la confiabilidad y la autenticidad que se percibe en la atención de enfermería, lo cual juega un papel crucial en la satisfacción de los pacientes. Cuando los

usuarios consideran a los profesionales de enfermería y al sistema de atención médica como dignos de confianza, es probable que experimenten una sensación de seguridad, confianza y satisfacción con la atención que se les brinda. Los enfermeros expertos que exhiben sabiduría respaldada en evidencia práctica, una comunicación clara y honesta, respeto y ética, y que cumplen con sus responsabilidades, ayudan a fortalecer la confianza y, en definitiva, a la felicidad del paciente (36).

Dimensión competencia

Se refiere a la habilidad, destreza y conocimiento percibidos de los profesionales de enfermería, en la prestación de cuidados, atención y servicios de salud. La competencia juega un papel importante en la satisfacción del usuario, ya que los pacientes y sus familias esperan recibir atención de alta calidad de profesionales capacitados y expertos. Los profesionales de enfermería competentes en habilidades técnicas, conocimientos clínicos, comunicación efectiva y relación terapéutica influyen positivamente en la satisfacción del usuario (37).

Dimensión responsabilidad

En esta esfera se hace alusión a la responsabilidad y la dedicación que los enfermeros tienen para garantizar que los pacientes reciban la atención óptima y que sus requerimientos y deseos sean cumplidos de forma apropiada. La labor de los enfermeros es vital para asegurar que los pacientes obtengan atención segura y de excelencia, siendo su compromiso esencial para la satisfacción del paciente y la constante mejora de los servicios de salud. Es tarea de los enfermeros y enfermeras brindar cuidados de excelencia a los pacientes. Esto incluye llevar a cabo prácticas respaldadas por pruebas, mantener una vigilancia continua sobre la salud del paciente y garantizar la administración segura de tratamientos y fármacos (38).

Dimensión cortesía

Hace alusión a la gentileza, la consideración y la calidez con la que los enfermeros tratan a los pacientes. La amabilidad juega un papel fundamental en la felicidad del cliente, ya que puede influir de manera importante en cómo se percibe la excelencia del servicio y en la vivencia del individuo que recibe atención médica. La manera en que los enfermeros se comunican con los pacientes, empleando un tono cordial y un lenguaje claro, tiene un impacto en la felicidad de los pacientes. Establecer una conexión amistosa y afectuosa propicia un entorno de confianza y bienestar. La amabilidad al tratar con los usuarios enriquece la atención, fomenta la confianza y colabora en incrementar la satisfacción del usuario con el servicio prestado (39).

Dimensión seguridad

Se refiere a la percepción de los pacientes y sus familias sobre la seguridad de los cuidados de enfermería y el ambiente en el que recibe dichos cuidados. La seguridad es un aspecto crítico en la atención de enfermería y desempeña un papel fundamental en la satisfacción del usuario, ya que los usuarios esperan recibir atención que minimice los riesgos y garantice su bienestar. Los profesionales de enfermería que priorizan la prevención de errores, la comunicación efectiva, el ambiente seguro y la respuesta a emergencias pueden contribuir a una mayor satisfacción del usuario al promover una atención segura y confiable (40).

2.3. Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima - 2024.

Hipótesis Nula:

No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima - 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería según “dimensión humana” y la satisfacción del paciente.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería según “dimensión técnica – científica” y la satisfacción del paciente.

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería según “dimensión del entorno” y la satisfacción del paciente.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación:

Se empleará método hipotético-deductivo, el cual comienza con una suposición fundamentada en el progreso teórico de una disciplina, respetando las normas lógicas de la deducción. Esta metodología posibilita la creación de nuevas conclusiones y pronósticos empíricos, los cuales serán luego comprobados (41).

3.2. Enfoque de la investigación:

Será cuantitativo, el cual permite entender relaciones de causa y efecto, hacer generalizaciones y probar o confirmar teorías, hipótesis o suposiciones mediante un análisis estadístico. De esta manera, los resultados se expresan en números o gráficos (42).

3.3. Tipo de la investigación:

Será de tipo aplicada, está centrada en resolver problemas de manera práctica, en un contexto determinado o, en otras palabras, busca aplicar los conocimientos desde una o varias áreas para satisfacer necesidades (43).

3.4. Diseño de la investigación:

Son los métodos y técnicas elegidos por un investigador para combinarlos de una manera razonablemente lógica para que el problema de la investigación sea manejado de manera eficiente. (44). El diseño será observacional, correlacional, descriptivo y transversal.

Observacional: porque su objetivo es la observación y registro de acontecimientos sin intervenir en el curso natural de estos (45).

Correlacional: porque se caracterizó por la comprobación de la existencia de asociación, vinculación o relación estadística entre las variables “Calidad del cuidado” y “satisfacción del paciente” (46).

Descriptiva: porque el sujeto es observado en un entorno completamente natural e

invariable (47).

Transversal: porque tienen como característica que la recolección de datos se da en un solo momento y tiene como finalidad describir variables en un grupo de casos, evaluar fenómenos en determinado tiempo, analizar la incidencia de la variable, así como su interrelación en un periodo o lapso de tiempo (48).

3.5. Población, muestra y muestreo.

Población: Es el grupo total de elementos o personas que se busca comprender, describir o analizar en el contexto de un estudio particular (49). La conformarán 276 pacientes atendidos en un trimestre, dado que el promedio mensual de pacientes atendidos en el servicio de cardiología del Hospital Alberto Sabogal Essalud del Callao es de 92 usuarios.

Muestra: Es un subconjunto cuidadosamente seleccionado de la población de estudio (50). Estará conformada por 162 pacientes atendidos en el servicio de cardiología del Hospital Alberto Sabogal Essalud del Callao. Para su selección se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 1.96 (95%)

p= Probabilidad de éxito (0.5)

N = Tamaño de la población

e= Error estimado = 0.05

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 (p)(q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 276 \times (0.5) \times (0.5)}{(0.05)^2 \times (276 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 276 \times (0.5)^2}{(0.05)^2 \times (275) + (1.96)^2 \times (0.5)^2}$$
$$n = 162$$

Muestreo: Se utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia

Criterios de inclusión

- Personas que reciben cuidados en el área de cardiología.
- Personas mayores de 18 años que estén dispuestas a formar parte del estudio y que firmen el documento de consentimiento informado.
- Pacientes de géneros diversos (masculino y femenino)
- Los pacientes se encuentran conscientes y ubicados en tiempo, espacio y en su identidad.

Criterios de exclusión

- Pacientes que optan por no formar parte del estudio y rechacen firmar el documento de consentimiento informado.
- Personas menores de 18 años que requieran atención médica, así como sus seres queridos.
- Pacientes en condición crítica y desorientados en cuanto a tiempo, espacio y su identidad.

3.6. Operacionalización de las variables

Variable independiente: Calidad del cuidado de enfermería

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Nº de Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
Medida en que los servicios y la atención proporcionados por los profesionales de enfermería cumplen con los estándares establecidos de seguridad, eficacia, eficiencia y humanización en el cuidado de los pacientes (51).	Cumplimiento de los estándares establecidos para el cuidado de enfermería que perciben los pacientes atendidos en el servicio de cardiología del Hospital Sabogal del Callao, el mismo que se medirá mediante las siguientes dimensiones: “Humana”, técnica-científica” y, “Entorno” (52).	“Humana”	Respeto Información completa Interés Amabilidad Ética profesional	(15 ítems) 1,2,3,4,5,6,7, 8,9,10,11,12, 13,14,15.	Ordinal	Alta (127 - 175) Media (81-126) Baja (35-80)
		“Técnica - científica”	Efectividad Eficacia Eficiencia Continuidad Seguridad Integralidad Comodidad Ambientación	(15 ítems) 16,17,18,19, 20,21,22,23, 24,25,26,27, 28,29,30 (5 ítems)		
		“Entorno”	Limpieza Orden Privacidad	31,32,33,34, 35.		

Variable dependiente: Satisfacción del paciente

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
Medida en que un paciente se siente contento, satisfecho y complacido con los servicios y cuidados proporcionados por el personal de enfermería durante su atención de salud (53).	Grado en que se sienten complacidos y contentos los pacientes atendidos en el servicio de cardiología del Hospital Sabogal del Callao, el mismo que se medirá mediante las siguientes dimensiones: “Comunicación”, “credibilidad”, “competencia”,	<p>“Comunicación”</p> <p>“Credibilidad”</p> <p>“Competencia”</p>	<p>Identificación</p> <p>Escucha activa</p> <p>Información de procedimientos</p> <p>Consentimiento informado</p> <p>Utilidad de la información brindada</p> <p>Confianza</p> <p>Habilidad</p> <p>Interés</p> <p>Seguridad</p>	<p>(5 ítems)</p> <p>1,2,3,4,5</p> <p>(3 ítems)</p> <p>6,7,8,</p> <p>(4 ítems)</p> <p>9,10,11,12</p>	Ordinal	<p>Alta</p> <p>(51 a 75)</p> <p>Media</p> <p>(26 a 50)</p> <p>Baja</p> <p>(0 a 25)</p>

3.7. Técnicas e Instrumentos

3.7.1. Técnicas

Variable 1: Se aplicará la encuesta.

Variable 2: Se aplicará la encuesta.

3.7.2. Descripción de Instrumentos

Instrumento 1:

El instrumento que se aplicará fue elaborado por Mallqui en el año 2019 “Cuestionario calidad del cuidado de enfermería”, modificado por Luján en el año 2022. El cuestionario estará compuesto por 35 ítems agrupados en 3 dimensiones: “humana” (15 ítems), “técnica - científica” (15 ítems), y “entorno” (5 ítems). Las respuestas serán calificadas según la escala de Likert tomando en cuenta las siguientes alternativas de respuestas: Nunca (1); Rara vez (2); A veces (3); A menudo (4); Siempre (5).

La variable se categorizará utilizando la siguiente escala de evaluación:

Calidad de los cuidados de enfermería alta (127 a 175 puntos)

Calidad de los cuidados de enfermería media (81 a 126 puntos)

Calidad de los cuidados de enfermería baja (35 a 80 puntos).

Instrumento 2:

El instrumento que se aplicará fue elaborado por Arteaga en el 2003 “Satisfacción del paciente”, modificado por Pizarro en el año 2018. El cuestionario estará compuesto por 25 ítems agrupados en 6 dimensiones: “comunicación” (5 ítems), “credibilidad” (3 ítems), “competencia” (4 ítems), “cortesía” (6 ítems), “responsabilidad” (4 ítems), y “seguridad” (3 ítems). Las respuestas serán calificadas según la escala de Likert tomando en cuenta las siguientes alternativas de respuestas: Nunca (0); A veces (1); Frecuente (2); Siempre (3).

La variable se categorizará utilizando la siguiente escala de evaluación:

Satisfacción de paciente alta (51 a 75 puntos)

Satisfacción de paciente media (26 a 50 puntos)

Satisfacción de paciente baja (0 a 25 puntos).

3.7.3. Validación

Instrumento 1:

El cuestionario se validó por el juicio de cinco expertos y, se aplicó el índice de Kappa para determinar la concordancia de los ítems, obteniendo un valor igual a 77,96%, demostrando que existe una buena validez.

Instrumento 2:

El cuestionario se validó por el juicio de tres expertos con el grado de magister, quienes determinaron la validez de contenido del cuestionario, indicando una validez “buena”.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1:

Se determinó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach = 0,760

Instrumento 2:

Se determinó a través del coeficiente de Alfa de Cronbach = 0,800

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.

Después de recopilar los datos a través de la encuesta, se procederá a ingresar meticulosamente esta información en una hoja de cálculo de Excel. Esta etapa resulta fundamental para lograr una organización y categorización eficaz de los datos obtenidos. Luego, con el propósito de profundizar en el análisis, se llevará a cabo la exportación de estos datos al software SPSS V. 27.0.

Dentro del entorno del SPSS, se implementará la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (KS), empleando un valor de referencia crítico ($P < 0.005$) con el propósito de determinar si la variable en estudio sigue una distribución normal o no. Además, se aprovechará la evaluación de Spearman para investigar posibles relaciones entre las diferentes variables recopiladas. Para poner una prueba y verificar afirmaciones específicas, se llevará a cabo la prueba de Chi cuadrado. Para comprender mejor los aspectos sociodemográficos del estudio, se generarán tablas cruzadas que facilitarán un análisis más detallado y enriquecedor. Este proceso analítico completo asegurará la obtención de resultados precisos y significativos de la investigación.

3.9. Aspectos éticos

En la ejecución de este proyecto de investigación, se concederá una atención especial al acatamiento de las consideraciones éticas que han sido establecidas por la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Norbert Wiener. La información que se recopile durante el desarrollo del estudio será tratada con absoluta confidencialidad y únicamente se utilizará con propósitos relacionados a la investigación. Además, se garantizará que, una vez concluido el estudio, los datos sean eliminados de forma segura y adecuada.

Este proyecto de investigación se basa en principios éticos sólidos los cuales se manifiestan en acciones específicas:

Beneficencia: Su objetivo principal es la búsqueda continua de mejoras significativas en la atención de enfermería y en la satisfacción del paciente, lo que refleja un compromiso con la obtención de resultados beneficiosos para los usuarios.

No maleficencia: Se garantizará que ningún participante en el estudio sufra perjuicio o daño alguno como resultado de su participación en la investigación. La seguridad y el bienestar

de los participantes serán prioritarios.

Autonomía: Se respetará completamente el principio de autonomía. Antes de empezar las encuestas, se proporcionará a los pacientes un consentimiento informado que les permitirá tomar decisiones totalmente informadas y voluntarias sobre su participación en el estudio, asegurando que los participantes tengan control sobre su compromiso en la investigación .

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2023								2024	
	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic-	Abr.	May.
Identificación del problema	■									
Revisión bibliográfica	■									
Situación problemática.		■								
Objetivos		■								
Justificación		■								
Limitación de la investigación		■								
Marco teórico			■							
Hipótesis			■							
Metodología				■						
Población, muestra y muestreo.				■						
Operacionalización de las variables de estudio.				■						
Técnicas e instrumentos de recolección de datos					■					
Plan de procesamiento y análisis de datos.					■					
Aspectos éticos.					■	■				
Aspectos administrativos					■	■				
Referencias según normas Vancouver.						■				
Anexos.						■				
Revisión Final de proyecto.						■	■	■		
Aprobación del proyecto.									■	
Aplicación del trabajo de campo.										■
Redacción del informe.										■

Legenda:

Actividades cumplidas



Actividades por cumplir



4.2. Presupuesto

Tabla de Presupuesto detallado

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Computación	Hoja	200	1.50	300.00
	Internet	Horas	200	1.50	300.00
	Encuadernación	Unidad	06	30.00	180.00
	Viáticos	Unidad	50	7.00	350.00
	Movilidad	Unidad	80	3.00	240.00
	Otros				370.00
	Subtotal				1 740.00
Material	Papel bond	Millar	01	28.00	28.00
	Lapiceros	Unidad	06	2.00	12.00
	Archivadores	Unidad	05	13.00	65.00
	Memoria USB	1 unidad	01	25.00	25.00
	Otros				100.00
	Subtotal				230.00

Tabla de Presupuesto global

N°	Ítem	Costo (S/.)
1	Servicios	1 740.00
2	Recursos materiales	230.00
	Total, presupuesto	1 970.00

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Contreras R, Cuba J. Compromiso en el cuidado de enfermería. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2022 [consultado el 15 de julio de 2023]; 38 (2): e4195. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200012&lng=es.
2. Arredondo P, Moreno G, Ortiz Y. Cuidados de enfermería percibidos por pacientes y su relación con la hospitalización. CASUS [Internet]. 2020 [consultado el 15 de julio de 2023]; 5 (1): 41-7. Disponible en: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/244>
3. Organización Mundial de la Salud. Situación de la enfermería en el mundo 2020: resumen de orientación. [Internet]. 2020 [consultado el 15 de julio de 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331675>.
4. Blanco M, Tortajada M, Rodríguez Z, Puente T, Méndez C, Fernández A. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. Enf Global [Internet]. 2021 [consultado el 15 de julio de 2023]; 20 (4): 26-60. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/479441>
5. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Expertos de la OPS, la OCDE y el Banco Mundial discuten acciones para construir sistemas de salud más resilientes para mejorar la preparación y respuesta contra futuras pandemias. [Internet]. 2021 [consultado el 25 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.oecd.org/espanol/46440894.pdf>
6. Chunga J, Ramírez E. Concepción y práctica del cuidado de enfermería en los servicios de salud de I y II nivel. Sciéndo [Internet]. 2019 [consultado el 25 de julio de 2023]; 22 (3): 229-40. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2573>
7. Olivetto A, Becerra M, Silva L, Lozoyo M, González S. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. LUXMED [Internet]. 2019 [consultado el 25 de julio de 2023]; 14 (40): 73-80. Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707>

8. Coltters C. Gestión del cuidado de enfermería en la persona mayor hospitalizado. *Revista Médica Clínica Las Condes* [Internet]. 2020 [consultado el 25 de julio de 2023]; 31 (1): 65-75. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019301154>
9. Peralta R, Gallegos A, Tasayco M, Torres Y, Hurtado A. Situación de enfermería en Perú: una mirada en prepandemia. *Revista Recién* [Internet]. 2021 [consultado el 25 de julio de 2023]; 10(3). Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5516.pdf>
10. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: Encuesta demográfica y de salud familiar. ENDES 2022 [Internet]. 2023 [consultado el 28 de julio de 2023]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4570183/Resumen%3A%20Per%C3%BA.%20Encuesta%20Demogr%C3%A1fica%20y%20de%20Salud%20Familiar%20-%20ENDES%202022.pdf?v=1684342928>
11. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [Internet]. 2019 [consultado el 29 de julio de 2023]; 36 (4): 620-8. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
12. Chamba M, Reyes J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida en el hospital especializado gineco-obstétrico Ángela Loayza De Ollague, Santa Rosa, Ecuador. *REDIELUZ* [Internet]. 2021 [consultado el 29 de julio de 2023]; 11 (2): 39 – 45. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Daniel-Polanco-2/publication/358351657_Fitoplancton_asociado_a_un_floramiento_de_Ruppia_maritima_en_el_sistema_del_lago_de_Maracaibo_Venezuela/links/61fd2cf4007fb50447363059/Fitoplancton-asociado-a-un-floramiento-de-Ruppia-maritima-en-el-sistema-del-lago-de-Maracaibo-Venezuela.pdf#page=39
13. Ruiz J, López M, Méndez A. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus* [Internet]. 2020 [consultado el 29 de julio de 2023]; 5(14). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2448-60942020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
14. Burnet F. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. [Internet]. 2020. [consultado el 15 de julio de 2023].

- Disponible en:
<http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncoma/15966/PDFJohana%20BURNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Rodríguez R, Arévalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [Internet]. 2023 [consultado el 29 de julio de 2023]; 7(1): 5045-5059. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
 16. Santos A. Calidad del cuidado profesional de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario apendicectomizado. [Internet]. 2022 [consultado el 30 de julio de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6569/T061_23978525_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 17. Castillo M. El cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins. Lima-Perú, 2019. [Internet]. 2021 [consultado el 30 de julio de 2023]. Disponible en:
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8450/T061_48075755_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 18. Olivares E, Catalini S, Torres J, Lenis J. Revisión sistemática del estado de arte de conceptos sobre cuidado de enfermería (2016-2020). En función del modelo crítico CS [Internet]. 2021 [consultado el 30 de julio de 2023]; 2 (15). Disponible en:
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revcs/article/view/34446>
 19. Chavarro M, Peña E. Cuidado de enfermería en pacientes de urgencias a través de la teoría del cuidado de Jean Watson. *RNM* [Internet]. 2019 [consultado el 15 de julio de 2023]; 5(1): 49-6. Disponible en:
<https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/navarramedica/article/view/196>
 20. Denis T. Aplicación de La Teoría de Florence Nightingale en los servicios de salud en Cuba. *Mul Med.* [Internet]. 2021 [consultado el 30 de julio de 2023]; 25(5). Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=111502>
 21. Álvarez L, Carlosama I, Eraso E. Aproximación a la teoría de Virginia Henderson en el Proceso de Atención en Enfermería. *Bol. Informativo CEI* [Internet]. 2021 [consultado el

- 30 de julio de 2023];8 (2): 85-6. Disponible en: <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2682>
22. Hernández I, Hernández A, Molina N. Hernández Y. Evaluación del desempeño profesional de enfermeros asistenciales bajo la teoría de Patricia Benner. Rev cubana Enfermer [Internet]. 2020 [consultado el 30 de julio de 2023]; 36 (4): e3524. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400013&lng=es.
23. Valencia M, Rodríguez A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. BENESSERE [Internet]. 2022 [consultado el 30 de julio de 2023]; 6(1). Disponible en: <https://rcs.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>
24. Figueredo N, Ramírez M, Diaz V. Modelos y Teorías de Enfermería: Sustento Para los Cuidados Paliativos. Enfermería [Internet]. 2019 [consultado el 30 de julio de 2023]; 8(2): 22-33. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062019000200022&lng=es
25. Rodríguez A, Jara P, Moreno M. Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2021 [consultado el 30 de julio de 2023]; 10(1): 89-105. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100089&lng=es.
26. Castelo W, García S, Viñan J. Atención de enfermería humanizada a pacientes con pie diabético en el Hospital General Santo Domingo- Ecuador. AMC [Internet]. 2020 [consultado el 31 de julio de 2023]; 24 (6): e7169. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552020000600004&lng=es.
27. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. Cienc. cuidad. [Internet]. 2019 [consultado el 02 de agosto de 2023]; 16 (2): 108-19. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
28. Oviedo A, Delgado I, Licona J. Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería: Un diagnóstico para una intervención socioeducativa. Esc Anna

- Nery [Internet]. 2020 [consultado el 02 de agosto de 2023]; 24 (2): e20190238. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2019-0238>
29. Gutiérrez Z, Lorenzo L, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Conecta Libertad [Internet]. 2019 [consultado el 02 de agosto de 2023]; 3 (1): 1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
30. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Facsalud [Internet]. 2020 [consultado el 02 de agosto de 2023]; 4(7): 11-2. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
31. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. Bol. Sem. Inv. Fam [Internet]. 2021 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 2 (1): 52-60. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
32. Diniz J, Batista K, Luciano S. Intervenção de enfermagem baseada na teoria de Neuman mediada por jogo educativo. Acta paul enferm [Internet]. 2019 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 32(6): 600–7. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1982-0194201900084>
33. Almino R, Silva S, Morais D, Costa N. Estresse ocupacional no contexto da COVID-19: análise fundamentada na teoria de Neuman. Acta paul enferm [Internet]. 2021 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 34: e2655. Disponible en: <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2021AR02655>
34. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. AVFT [Internet]. 2021 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 40(3). Disponible en: http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960
35. Criollo J, Mesa C, Ramírez A, Fajardo F. Rol interdependiente en enfermería en la comunicación y coordinación de la gestión del cuidado. Prosciencas [Internet]. 2021 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 5 (40): 330-43. Disponible en: <https://journalprosciencas.com/index.php/ps/article/view/503>
36. Muñoz R, Arévalo R, Morillo R, Molina J. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Investig. innov. [Internet]. 2022 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 2 (3): 88-95. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1640>

37. Mesa Y, Torres J, Gonçalves T, Enríquez C. Prácticas avanzadas de enfermería en población materna e infantil en el primer nivel. Revisión narrativa. Medicentro Electrónica [Internet]. 2022 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 26(2): 388-411. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432022000200388&lng=es.
38. Aguilar C, Chávez O, Loaiza C, Monge J, Vega M. Identificación del marco de competencias laborales en enfermería en el Sistema del Seguro Social Costarricense. Enfermería Actual de Costa Rica [Internet]. 2019 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 1 (37): 245-262. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-45682019000200245&lng=en.
39. Davis G, Bustamante W, López I. La buena enfermera según las personas mayores: "que sea amable, dedicada y que me explique". Index Enferm [Internet]. 2020 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 29 (3): 117-121. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200004&lng=es.
40. Méndez A, Morales R, Cruz L. El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. Rev CONAMED [Internet]. 2019 [consultado el 05 de agosto de 2023]; 24 (2): 87-90. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>
41. Ruiz J. Glosario de términos de uso frecuente en la investigación [Internet]. 2019 [consultado el 07 de setiembre de 2023]. Disponible en: https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M#:~:text=M%C3%89TODO%20HIPOT%C3%89TICO%20DEDUCTIVO%3A,vez%20son%20sometidas%20a%20verificaci%C3%B3n.
42. Ibero. ¿Qué es la investigación aplicada y cuáles son sus principales características? [Internet]; 2020 [consultado 07 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://blogposgrados.tijuana.ibero.mx/investigacion-aplicada/>
43. Questionpro. Diseño de investigación. Elementos y características. [Internet]; 2020 [consultado el 07 de septiembre de 2023]. Disponible en:

<https://www.questionpro.com/blog/es/diseño-de-investigación/#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20es%20una%20gu%C3%ADa,u>

44. Manterola C, Otzen T. Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *Int. J. Morphol.* [Internet]. 2019 [consultado 07 de setiembre de 2023]; 32 (2): 634-645. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v32n2/art42.pdf>
45. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta México: McGraw-Hill Interamericana editores; [Internet]; 2018 [consultado el 07 de setiembre de 2023]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
46. Villalobos L. Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Rev. Educ. Sup.* [Internet]. 2019 [consultado 08 de setiembre de 2023]; 23 (71): 67-82. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7023094>
47. Shuttleworth M. Diseño de Investigación Descriptiva. [Internet]. 2020 [consultado 07 de setiembre de 2023]. Disponible en: <https://explorable.com/es/diseño-de-investigación-descriptiva#:~:text=El%20Dise%C3%B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva,sobre%20%C3%A9l%20de%20ninguna%20manera.&text=No%20te%20pierdas%20estos%20art%C3%ADculos,Dise%C3%B1os%20de%20Investigaci%C3%B3n>
48. Rodríguez J. Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas.* [Internet]; 2019 [consultado el 07 de setiembre de 2023]; 21 (3): 142-151. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Diseño_de_investigación_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseño-de-investigación-de-Corte-Transversal.pdf
49. Robles V. Población y muestra. *Pueblo continente* [consultado 07 de setiembre de 2023]; 2019 [consultado el 07 de setiembre de 2023]. Disponible en: <http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>

50. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. [Internet]; 2019 [consultado el 07 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
51. Gonzáles C, Rodríguez J, Fuster M, García C, Lobos C. Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: una revisión de literatura. Revista de enfermería ENE [Internet]. 2023 [citado 21 de septiembre de 2023]; 17 (2): 17-34. Disponible en: <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/2445>
52. Luján M. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de hospitalización del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – Perú, 2022. [Tesis para optar el grado académico de maestro]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8436/T061_06772294_M.pdf?sequence=1
53. Huamán L, Melo C, Gutiérrez M. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enferm Nefrol [Internet]. 2023 [citado 27 de septiembre de 2023]; 26(2): 159-66. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4518>
54. Pizarro F. Percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de la enfermera en la unidad de hemodiálisis. [Tesis para optar el título de especialista en enfermería con mención en nefrología]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2018. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11700/2E555.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima - 2024?</p> <p>ESPECÍFICO</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión humana y la satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión técnica – científica y la satisfacción del paciente? ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción del paciente? 	<p>GENERAL</p> <p>Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima – 2024.</p> <p>ESPECÍFICO</p> <ol style="list-style-type: none"> Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión humana y la satisfacción del paciente. Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión técnica – científica y la satisfacción del paciente. Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión entorno y la satisfacción del paciente. 	<p>GENERAL</p> <p>Hipótesis de investigación: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima - 2024.</p> <p>Hipótesis Nula: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima - 2024.</p> <p>ESPECÍFICO</p> <p>HE1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión humana y la satisfacción del paciente.</p> <p>HE2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión técnica – científica y la satisfacción del paciente.</p> <p>HE3: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería según dimensión del entorno y la satisfacción del paciente.</p>	<p>VI: Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Humana D2: Técnica - científica D3: Entorno</p> <p>VD: Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones:</p> <p>D1: Comunicación D2: Credibilidad D3: Competencia D4: Cortesía D5: Responsabilidad D6: Seguridad</p>	<p>Método: Hipotético – Deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo de investigación. Aplicada Diseño: observacional, descriptivo transversal, Correlacional.</p> <p>Población y muestra: La población será de 276 pacientes La muestra será de 162 pacientes</p> <p>Muestreo no probabilístico por conveniencia</p> <p>Instrumentos: La variable: “calidad del cuidado de enfermería”, se medirá mediante el Cuestionario</p> <p>Para medir la variable: “satisfacción del paciente” será el cuestionario</p> <p>Como técnica de recolección de datos será la encuesta</p>

Anexo 2: instrumentos de investigación

Cuestionario para medir la calidad de los cuidados de enfermería

Introducción:

Estimado (a) participante, reciba un cordial saludo de la Lic. Enf. Rocío Sandoval Ugaz, quién se encuentra realizando una investigación denominada “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima – 2024”. Motivo por el cual, se le invita a participar de dicha investigación, respondiendo el presente cuestionario que pretender recoger información relevante acerca de la calidad de los cuidados de enfermería. El cuestionario es totalmente anónimo. Se le pide que pueda responder con la mayor veracidad posible a fin de obtener datos reales del estudio.

Instrucciones:

Registre la información que considere pertinente según los ítems que se presentan a continuación. No olvide de responder a todos los ítems.

1. Edad: _____

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

3. Grado de instrucción:

(1) Sin Instrucción (2) Primaria (3) Secundaria (4) Superior

A continuación, se le presenta una serie de situaciones. Cada una de ella tiene 5 opciones de respuesta:

N = Nunca, RV = Rara Vez, AV = A Veces, AM= A Menudo, S = Siempre

N°	Enunciados	N	RV	AV	AM	S
Dimensión humana						
1	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
2	La enfermera le 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					
Dimensión técnica - científica		N	RV	AV	AM	S
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 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.					
Dimensión entorno		N	RV	AV	AM	S
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.					

Cuestionario para medir la satisfacción del paciente

Introducción:

Estimado (a) participante, reciba un cordial saludo de la Lic. Enf. Rocío Sandoval Ugaz, quién se encuentra realizando una investigación denominada “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima – 2024”. Motivo por el cual, se le invita a participar de dicha investigación, respondiendo el presente cuestionario que pretender recoger información relevante acerca de la satisfacción del usuario frente a los cuidados de enfermería. El cuestionario es totalmente anónimo. Se le pide que pueda responder con la mayor veracidad posible a fin de obtener datos reales del estudio.

INSTRUCCIONES:

Registre la información que considere pertinente según los ítems que se presentan a continuación. No olvide de responder a todos los ítems.

1. Edad: _____

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

3. Grado de instrucción:

(1) Sin Instrucción (2) Primaria (3) Secundaria (4) Superior

A continuación, se le presenta una serie de situaciones. Cada una de ella tiene 4 opciones de respuesta:

Siempre (3) Frecuente (2) A veces (1) Nunca (0)

Dimensión Comunicación	Siempre (3)	Frecuente (2)	A veces (1)	Nunca (0)
1. Identifica UD. el nombre de la enfermera que lo atiende.				
2. La Enfermera le llama a UD. por su nombre y apellido				
3. La enfermera le escucha con atención cuando UD. le informa acerca de sus molestias o preocupaciones.				

4. La enfermera le informa y explica los cuidados que va a recibir				
5. La enfermera le comunica previamente que actividad va a realizar y con qué finalidad.				
Dimensión Credibilidad	Siempre (3)	Frecuente (2)	A veces (1)	Nunca (0)
6. Considera útil la información que recibe por parte de la enfermera.				
7. La información recibida es precisa, pertinente e importante.				
8. Confía en la capacidad de la enfermera				
Dimensión competencia	Siempre (3)	Frecuente (2)	A veces (1)	Nunca (0)
9. La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.				
10. La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
11. Lee inspira confianza la enfermera para que confronte sus percepciones de salud.				
12. La enfermera se interesa por la forma como su problema afecta a su familia				
Dimensión Cortesía	Siempre (3)	Frecuente (2)	A veces (1)	Nunca (0)
13. La enfermera le saluda antes de atenderlo.				
14. La enfermera le atiende de buenas maneras, haciendo sentir bien, ante cualquier actividad.				
15. La enfermera se interesa por su estado de salud				
16. La enfermera le responde cortésmente				

cuando le hace alguna pregunta.				
17. Se preocupa por su comodidad la enfermera.				
18. La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad				
Dimensión Responsabilidad	Siempre (3)	Frecuente (2)	A veces (1)	Nunca (0)
19. La enfermera le brinda educación para prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito				
20. La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
21. La enfermera le proporciona algún material educativo sobre el proceso de hospitalización y/o enfermedad				
22. Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente				
Dimensión Seguridad	Siempre (3)	Frecuente (2)	A veces (1)	Nunca (0)
23. Percibe usted que la enfermera tiene buenas razones interpersonales				
24. Encuentra usted un ambiente de confianza.				
25. Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención				

Anexo 3: Consentimiento informado

El presente documento contiene toda la información necesaria para poder decidir si usted es participe o no del proyecto de investigación titulado “**Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima – 2024**” además usted debe de comprender cual es el propósito de este estudio, caso contrario podría comunicarse con el investigador por vía telefónica o creo electrónico que figura en este documento hasta que sus dudas sean resueltas.

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener.

Nombre del investigador principal: Lic. Enf. Rocío Sandoval Ugaz

Título del proyecto: Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima – 2024

Propósito del estudio: Establecer la relación que existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de un servicio hospitalario Essalud, Lima – 2024

Participantes: Pacientes del servicio de cardiología.

Participación: Si

Participación voluntaria: Si

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Si

Renuncia: No aplica

Consultas posteriores: Si

Contacto con el investigador: celular: 996 317 724. **Email:**

Declaración de consentimiento

Yo declaro haber leído y comprendido la información proporcionada, así mismo tengo conocimiento del propósito del proyecto de investigación, así como la confidencialidad de mi identidad. Por tal motivo doy mi consentimiento a la participación del presente proyecto de investigación, en merito a ello firmo mi participación:

Nombre y apellidos:.....

D.N.I:.....

● 10% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	uwiener on 2024-10-07 Submitted works	3%
3	uwiener on 2024-03-09 Submitted works	<1%
4	uwiener on 2024-10-31 Submitted works	<1%
5	uwiener on 2024-04-13 Submitted works	<1%
6	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	<1%
7	uwiener on 2024-07-18 Submitted works	<1%
8	Universidad Andina del Cusco on 2022-08-25 Submitted works	<1%