

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**“PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE
ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE
HOSPITALIZADO EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA
INTERNA EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES
CARRIÓN, CALLAO – 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERIA**

PRESENTADO POR:

Bach. Tamara Estrada, Brigitte Victoria

Bach. Villanueva Aparicio, Jazmin Mirella

Callao, 2022

PERÚ

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN

Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA	PRESIDENTA
Dra. VANESSA MANCHA ALVAREZ	SECRETARIA
Dra. MARIA ELENA TEODOSIO YDRUGO	VOCAL

ASESOR: MG WALTER SAAVEDRA LOPEZ

Nº de Libro: 1

Nº de Folio: 24

Nº de Acta: Nº 18 - 2022

FECHA DE APROBACIÓN DE LA TESIS: Bellavista, 1 de diciembre de 2022

Resolución del decanato: Nº 294 – 2022 –D/FCS- 29 de noviembre de 2022

Dedicatoria

En primer lugar, se lo dedico a Dios por guiarme y darme la fortaleza en cada paso dado en mi vida profesional. A mis padres Basilio Tamara Vicos y Dina Estrada Chozo por el amor incondicional y la motivación de día a día y también a mi hermano Diego Tamara Estrada, y a Bertha Chozo Chinchay que desde el cielo siempre me guiaste a cumplir este sueño de cumplir con el título profesional.

Brigitte Tamara Estrada

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres, quienes siempre me alientan a seguir adelante. Ellos son mi fuente de inspiración, mi soporte y guía en cada momento de mi vida

Jazmin Mirella Villanueva Aparicio

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por ser nuestro guía, a nuestras familias por el apoyo incondicional, la paciencia y el cariño brindado

Al personal de enfermería de Servicio de medicina interna del hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, por su colaboración ya que sin ellos no se podría llevar a cabo esta investigación.

A nuestros docentes que nos ayudaron y transmitieron sus conocimientos y apoyo.

A nuestro asesor Mg. Walter Saavedra López por impartir sus conocimientos, sugerencias y consejos.

Tabla de contenido

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN	II
Dedicatoria	III
Dedicatoria	IV
AGRADECIMIENTO	V
Resumen	IX
Abstract	X
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad Problemática	1
1.2. Formulación del Problema	3
Problema general	3
Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	4
1.5. Limitantes de la investigación	5
II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del estudio	6
Antecedentes internacionales	6
Antecedentes nacionales	7
2.2. Bases teóricas.....	9
2.2.1. Teoría de calidad	9
2.2.2. Teoría de Florence Nightingale.....	9
2.2.3. Teoría de Jean Watson	10
2.2.4. Modelo de necesidades básicas humanas según Virginia Henderson.....	11
Percepción de la calidad del cuidado	13
El cuidado	14
Calidad del cuidado de Enfermería	16
Componente técnico	16
Componente interpersonal:	17

Componente confort	19
SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO	20
2.4. Definición de Términos	22
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	24
3.1. Hipótesis	24
Hipótesis general	24
Hipótesis específicas	24
3.2. Definición conceptual de variables	24
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	25
4.1 Tipo y diseño de investigación	25
4.2. Método de investigación	25
4.3. Población y muestra	25
4.4. Lugar de estudio	27
4.5. Técnica e instrumento para la recolección de la información	27
4.6. Análisis y Procesamiento de datos	27
V. RESULTADOS	28
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	59
6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares	61
6.3. Responsabilidad ética	62
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	69
Anexo 1	70
Matriz de consistencia	70
Anexo 2	72
Instrumento de recolección de datos	72
Anexo 3	75
Base de datos	75
Anexo 4 Operacionalización de variables	80
Anexo 5	82
Resultados descriptivos	82

Anexo 6	84
Validez de contenido por criterio de jueces expertos	85
Anexo 6.1	93
Confiabilidad de la prueba piloto del cuestionario	93
Anexo 7	97
Autorización para realizar estudios de investigación	97

Resumen

Actualmente se observa que la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado a nivel internacional, tiene una tendencia a ser positiva en su mayoría, pero a su vez hay un porcentaje de pacientes que no están completamente satisfechos o poco satisfechos con la calidad del cuidado brindado por el personal de Enfermería, el presente estudio tiene como **Objetivo:** determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y medir la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022. **Metodología:** El presente estudio de investigación es un estudio básico cuantitativo, transversal y correlacional, de diseño no experimental y descriptivo. La población para el presente estudio estará constituida por los pacientes hospitalizados que pertenecen a los servicios de medicina interna (6to A, 6to B, 7mo A y 7mo B), que alcanzan un total de 128 pacientes. **Resultados:** a través de las pruebas de chi-cuadrado, Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$), aceptamos la hipótesis propuesta (H_1), a un nivel de significancia de 0,05 Existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

Conclusión: se concluyó que existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

Palabras claves: percepción de la calidad del cuidado, satisfacción del paciente.

Abstract

Currently, it is observed that the perception of the quality of nursing care and the satisfaction of hospitalized patients at an international level has a tendency to be mostly positive, but at the same time there is a percentage of patients who are not completely satisfied or not very satisfied. With the quality of care provided by the Nursing staff, the present study aims to determine the perception of the quality of nursing care and measure the satisfaction of the hospitalized patient in the hospitalization services at the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao - 2022 The methodology: This research study is a basic quantitative, cross-sectional and correlational study, with a non-experimental and descriptive design. The population for this study will be made up of hospitalized patients who belong to the medicine service internal (6th A, 6th B, 7th A and 7th B), which reached a total of 128 patients are released. Results: through the chi-square tests, as the significance level is less than 0.05 ($0.001 < 0.05$), We accept the proposed hypothesis (H1), at a significance level of 0.05 there is a relationship between perception of the quality of nursing care with the satisfaction of the hospitalized patient in the internal medicine services at the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao - 2022.

Conclusion: it was concluded that there is a relationship between the perception of the quality of nursing care with the satisfaction of the hospitalized patient in the Internal Medicine services at the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao - 2022.

Keywords: perception of quality of care, patient satisfaction

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad Problemática

Actualmente se observa que la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado a nivel internacional, tiene una tendencia a ser positiva en su mayoría, pero a su vez hay un porcentaje de pacientes que no están completamente satisfechos o poco satisfechos con la calidad del cuidado brindado por el personal de Enfermería, si bien es cierto, este porcentaje es menor, pero resulta imprescindible ser considerado.

Se evidencia que existen deficiencias en la satisfacción del paciente o usuario, las cuales están relacionadas a los aspectos de interacción enfermera - paciente, comunicación, e información. Nuestros pacientes tienen derecho de contar con una información clara respecto a su estado de salud.

En el Perú, los pacientes que se encuentran hospitalizados en su mayoría tienen una percepción y satisfacción con tendencia a ser positiva en relación al cuidado de enfermería, en su mayoría, pero no en su totalidad.

Las deficiencias que se pueden observar son escasez de información, falta de identificación del personal de Enfermería, falta de amabilidad como de empatía con el paciente y sus familiares

En la satisfacción del paciente se debe considerar además la situación de salud actual, que en la mayoría de veces no cumple las expectativas de la población en nuestro país.

Cabe mencionar que, por lo general, el personal de enfermería es señalado o criticado al ser quien permanece mayor tiempo con el paciente o usuario.

Además, en el hospital Sergio E. Bernales ubicado en Collique – Comas, Lima se han evidenciado quejas de familiares de pacientes que se encuentran hospitalizados debido a que consideran que sus familiares no están recibiendo un servicio de calidad y la atención recibida no cubre sus expectativas.

En el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao, se atienden pacientes con diversas patologías y cada día hay hospitalizaciones en los diferentes servicios, desde personas jóvenes hasta adultos mayores con un promedio de 30 pacientes en los servicios de hospitalización donde se encuentran pacientes de especialidades médicas como: endocrinología, neurología, gastroenterología, cardiología, urología, entre otras. En estos servicios encontramos a dos enfermeras por cada turno, además del personal técnico de enfermería y todo el equipo médico.

En dicho hospital se observan casos en los que algunos familiares presentan quejas o reclamos al percibir que su paciente no está recibiendo una atención de calidad. En otros casos, familiares o pacientes piden la alta voluntaria porque están insatisfechos o disconformes con la calidad de atención recibida y deciden tratar a su familiar en casa o llevarlo a otro centro médico. En pocos casos, pero que también suceden, son las fugas de paciente, lo que puede implicar una insatisfacción total del usuario.

Es función del profesional de enfermería proporcionar un cuidado de calidad que cubra las expectativas de los pacientes,

este cuidado deber ser humanizado y holístico con cada uno de ellos a lo largo de su estancia hospitalaria.

Cada paciente posee un entorno familiar y social, los cuales se preocupan por cómo están siendo atendidos sus familiares en todo momento, lo que incluye la calidad de la atención y cuidado por parte de la enfermera y a su vez, por todo el equipo multidisciplinario de salud que interviene desde el primer momento en que el paciente ingresa al hospital por alguna emergencia o ya sea por consultorios, cuando este es hospitalizado y hasta el día en que es dado de alta médica.

Por lo expuesto nos formulamos el siguiente problema:

1.2. Formulación del Problema

Problema general

¿Cuál es la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería y su repercusión en la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2022?

Problemas específicos

¿Cuál es la percepción de la calidad del cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y medir la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

Objetivos específicos

- Medir la percepción de la calidad del cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao
- Describir el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

1.4. Justificación

Se investiga porque en los servicios de medicina interna del hospital nacional Daniel Alcides Carrión se ha podido observar que los pacientes que están hospitalizados en algunos casos demuestran insatisfacción durante su estancia hospitalaria, por lo que podemos pensar que no están recibiendo un cuidado de calidad durante su estancia hospitalaria.

Se investiga además para conocer en realidad cuáles serían las consecuencias en el paciente de una inadecuada calidad del

cuidado brindado por el personal de Enfermería y cómo afectaría en la satisfacción del paciente hospitalizado.

Se investiga finalmente para conocer en qué aspectos debemos mejorar para brindar un cuidado de calidad y los pacientes puedan sentirse satisfechos con la atención recibida, lo que también para el profesional de Enfermería es gratificante.

1.5. Limitantes de la investigación

En base a las limitaciones, la investigación no presentó ningún tipo de obstáculo en el proceso y desarrollo de la elaboración de esta investigación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

Jiménez M, Fuentes R. en el año 2017 realizó un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, teniendo como población los pacientes del servicio de Medicina Interna del Hospital de Sogamoso. Cuyo objetivo principal fue describir la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería en los pacientes con Diabetes Mellitus tipo II, hospitalizados en el servicio de Medicina Interna. Se obtuvo como resultados que: las categorías percibidas por los participantes con un nivel alto de satisfacción fueron: "accesibilidad" y "monitorea y hace seguimiento"; categorías que evalúan principalmente la habilidad técnica del profesional en Enfermería. Las categorías percibidas con un nivel bajo de satisfacción fueron: "explica y facilita", "conforta" y "se anticipa", determinadas por cuidados de Enfermería tangibles

María Olga Jiménez Reyes y Nieves Fuentes González en Colombia 2018 realizaron un estudio que permitió determinar el nivel de percepción de los usuarios, frente a la calidad de cuidado que brinda el profesional en enfermería. Las categorías con más alto porcentaje de satisfacción fueron: monitorea y hace seguimiento, accesibilidad, se anticipa y mantiene relaciones de confianza; las categorías con bajo nivel de satisfacción fueron: conforta y explica, y facilita

Eustorgio José Amed-Salazar, Gloria Villareal, Amaris Carmen -Cecilia Alvis-Tous Colombia en el año 2019, realizaron un estudio descriptivo y transversal con el objetivo de analizar la calidad de cuidado de enfermería; hallaron una calidad total alcanzada en un 62%. La dimensión con más alta calidad fue “monitorea y hace seguimiento” (73,2%) y la más baja “se anticipa” (56,1%). 42% de los pacientes dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la Enfermera (o) del servicio.

Antecedentes nacionales

Arteaga, Perú– Tarapoto (2017) realizó su estudio de investigación

titulado “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del hospital II2 Tarapoto. Enero – junio 2016”, su objetivo de estudio fue; determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital II-2 Tarapoto; su diseño metodológico fue descriptivo y correlacional; su muestra fue de 62 parturientas hospitalizadas en el área de Gineco-obstetricia durante el periodo de Enero – junio 2016. Utiliza la técnica encuesta por terceros, y dos instrumentos, escala de calidad de atención evalúa tres dimensiones: técnica, humana y del entorno, y encuesta de satisfacción externo – MINSA evalúa cinco dimensiones de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. Sus resultados fueron; el rango de edad más común entre los usuarios encuestados fue de 20 a 24 años 21 con un 30.65%, mientras que el nivel de estudio es el de secundaria con un 56.45%, el tipo de seguro con más frecuencia de atención es

el Seguro Integral de Salud (SIS) con 95.16% y el tipo de usuario nuevo fue el más frecuente con 72.58%. La dimensión de calidad de atención de mayor frecuencia es la técnica con 41.94% en los servicios de hospitalización. El nivel de satisfacción del usuario predominante es la fiabilidad con 36.65% y la dimensión de la calidad de atención que tiene mayor implicancia en la satisfacción del usuario externo es el entorno. Sus conclusiones fueron que la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco – obstetricia del Hospital II 2 Tarapoto.

Jiménez, Perú – Moquegua (2018) se realizó su investigación titulado “Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización del Hospital Regional Moquegua”, tiene como objetivo precisar la correlación entre satisfacción del cliente y calidad del servicio de enfermería en el área de hospitalización del Hospital Regional Moquegua 2018, su metodología fue no experimental, correlacional, transeccional, con una muestra de 136 usuarios y fue de tipo muestreo probabilístico aleatorio, dentro de sus resultados fueron, el 55.8% se encuentran satisfechos y el 73.5% de los usuarios mencionan que es bueno el nivel de los cuidados de enfermería. Concluye que existe relación altamente significativa entre complacencia del usuario y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de nosocomio Departamental Moquegua, año 2018.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de calidad

Avedis Donabedian (1919 – 2000)

Considerado una de las más grandes autoridades en el campo de la calidad en salud. Fue el primer autor en identificar los elementos necesarios para poder evaluar la calidad de atención de los servicios de salud y lograr la satisfacción del usuario, como queda demostrado en su teoría de la evaluación de la calidad. (1)

2.2.2. Teoría de Florence Nightingale

La teoría de Florence Nightingale se encuentra dentro de una tendencia humanista, la cual comprende ideas basadas en el respeto y dignidad humana. Se centra en que el ser humano alcance un desarrollo integral y multidimensional, creando condiciones de vida de calidad y bienestar en donde la confianza y el respeto estén presentes en la relación enfermera – paciente. (2) Define la profesión de Enfermería con un enfoque en pensamientos críticos y reflexivos de la época, considerando también factores ambientales como la higiene ambiental, personal, y alimentos en los cuidados que se brindan a los pacientes. (3)

2.2.3. Teoría de Jean Watson

Jean Watson, reconocida teórica estadounidense, desarrolló su teoría del cuidado humano en donde sostiene que “ante el riesgo de deshumanización en el cuidado del paciente, a causa de la gran reestructuración administrativa de la mayoría de los sistemas de cuidado de salud en el mundo, se hace necesario el rescate del aspecto humano, espiritual y transpersonal, en la práctica clínica, administrativa, educativa y de investigación por parte de los profesionales de Enfermería. (4)

Watson basa su teoría en los siguientes supuestos:

- El cuidado solo puede ser demostrado y practicado de manera interpersonal, es decir, el cuidado se transmite a través de las prácticas culturales de las comunidades y de acuerdo a las necesidades humanas, sociales e institucionales.
- El cuidado está destinado a satisfacer las necesidades humanas.
- El cuidado promueve la salud y el crecimiento personal, familiar y la satisfacción de necesidades.
- Un ambiente de cuidado es aquel que promueve el desarrollo de un individuo.
- El cuidado no solo es curar o medicar, significa integrar el conocimiento humano para generar, promover o recuperar la salud.
- La práctica del cuidado es la Enfermería.

- Brindar cuidados es por tanto, el trabajo profesional destinado a la satisfacción de las necesidades humanas en el ámbito de la salud de un individuo, comunidad o población de manera holística. (5)

2.2.4. Modelo de necesidades básicas humanas según Virginia Henderson

La función de Enfermería según el modelo conceptual de Virginia Henderson, es ayudar al individuo sano o enfermo para que cumpla actividades que contribuyen su salud, a su recuperación o a brindarles asistencia en sus últimos momentos de vida, estas actividades las llevaría a cabo si se valiera por sí mismo, además de ayudarlo a independizarse lo más pronto posible.

Henderson señala que todos los seres humanos tenemos las mismas necesidades básicas y que los cuidados de enfermería surgen al analizar y buscar satisfacer dichas necesidades de acuerdo a la prioridad de cada persona

Se debe tomar en cuenta el conjunto de todos los factores externos que afectan la vida y el desarrollo de un individuo para trabajar en ello y así el individuo pueda desarrollar su independencia con ayuda del trabajo del personal de Enfermería. (6)

Necesidades básicas según Virginia Henderson

Son necesidades comunes, esenciales o indispensables de todos los seres humanos, las cuales están influenciadas por aspectos biológicos, psicológicos, socioculturales y espirituales de la persona que se interrelacionan entre sí. Se debe mencionar además que estas necesidades a su vez son específicas debido

a que se satisfacen de manera única en cada ser humano. Son las siguientes (7)

1. Respirar normalmente
2. Comer y beber adecuadamente
3. Eliminar por vías corporales
4. Moverse y mantener posturas adecuadas
5. Dormir y descansar
6. Escoger la ropa adecuada: vestirse y desvestirse
7. Mantener la temperatura corporal dentro de los límites normales, adecuando la ropa y modificando el ambiente
8. Mantener la higiene corporal y la piel
9. Evitar los peligros ambientales y evitar lesiones a otras personas
10. Comunicarse con los demás expresando emociones, necesidades, temores u opiniones
11. Vivir de acuerdo con los propios valores y creencias
12. Ocuparse en algo de tal forma que su labor tenga un sentido de realización personal.
13. Participar en labores recreativas
14. Aprender, descubrir, o satisfacer la curiosidad que conduce a un desarrollo normal y usar los recursos disponibles.

2.3. Bases conceptuales

Percepción de la calidad del cuidado

Según la psicología, la percepción puede ser definida como un proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social en la que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran: el aprendizaje, la memoria, y la simbolización (8)

También puede definirse como el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos. (9)

Vargas M. refiere que “A través de la vivencia, la percepción atribuye características cualitativas a los objetos o circunstancias del entorno mediante referentes que se elaboran desde sistemas culturales e ideológicos específicos, construidos y reconstruidos por el grupo social, lo cual permite generar evidencias sobre la realidad”. (10)

Algunos factores que influyen en la percepción (11) son:

- Necesidad: es el reconocimiento de alguna carencia
- Motivación: es la búsqueda de la satisfacción de la necesidad
- Experiencia: es el efecto acumulativo de las experiencias, cambia las formas de percepción y respuesta

La Organización Mundial de la Salud (12) define la calidad de la atención como el “grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de

resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la salud para todos, es imperante considerar cuidadosamente la calidad de atención y los servicios de salud”.

El cuidado

Es el fundamento de la profesión de Enfermería. Se trata de las acciones propias de nuestra profesión. Es una forma de entorno al ser humano, a su salud, al entorno y al cuidado. (13)

La enfermería es una profesión de servicio que vela por el respeto a la vida y el cuidado del ser humano, para lo cual debe realizar el diagnóstico y tratamiento de respuestas humanas a los problemas de salud que pueden ser reales o potenciales. (14)

El Colegio de Enfermeros del Perú señala que el “Cuidado Integral de Enfermería, constituye el fundamento del ejercicio de la profesión y define las áreas de atención de las profesionales de Enfermería, según lo señalado por el artículo 5º del Decreto Supremo N° 004 – 2022 – SA, Reglamento de la Ley del trabajo de la Enfermera(o), aprobado por el Ministerio de Salud”. (15) Según Desiré Mena T., Víctor M. Gonzales C., Águeda Cervera G. et.al (16), los cuidados pueden clasificarse en cuidados directos e indirectos:

Los cuidados directos son aquellos que se realizan directamente hacia los pacientes y a su vez se clasifican en:

- Cuidados técnicos, los cuales se asocian a las enfermedades que causaron su ingreso y su tratamiento, e implican la realización de procedimientos.

- Cuidados específicos durante la hospitalización, que son responsabilidad del personal, están relacionados con la autonomía. Requieren de prácticas específicas para la realización de cuidados y prevención de efectos adversos
Cuidados indirectos: son los que están relacionados al entorno del paciente.

El profesional de enfermería, quien es responsable en el proceso de cuidar debe realizar las siguientes actividades:

- Identificar la necesidad del cuidado, labor compleja para el personal de Enfermería ya que debe obtener información que le permita identificar cómo influyen las situaciones o el entorno en la manifestación de la necesidad de los cuidados.
- Identificar el tipo de cuidados requeridos, para ello, el profesional de Enfermería debe poseer conocimiento técnico para poder satisfacer la necesidad identificada, deberá conocer si el paciente ya realizó acciones para satisfacer su necesidad.
- Identificar la capacidad del paciente para realizar el cuidado que necesita, aquí debe conocer la autonomía del ser humano y cuáles son sus posibilidades de participación en el proceso de cuidados
- Identificar la manera en que podamos satisfacer dicho cuidado, se traduce en la forma en la que se realizarán los cuidados.
- Determinar la delegación de acciones, es la decisión que toma la enfermera para hacer participar al paciente en el cuidado y qué acciones necesariamente debe realizar la enfermera.

- Considerar el carácter ético que tiene el proceso de cuidar, los valores que influyen en el cuidado y provee de carácter ético el proceso de cuidar.
- Ejecutar las acciones de cuidado - Evaluar los resultados

Calidad del cuidado de Enfermería

La calidad del cuidado de Enfermería puede definirse como una actividad que requiere de un valor personal y profesional direccionado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida basada en la interrelación enfermera – paciente.

La calidad de los cuidados de Enfermería se puede definir como el hecho de atender las necesidades de salud de los pacientes o usuarios, procurando proporcionar el más alto grado de satisfacción y expectativas por parte de este. (17)

La percepción de la calidad del cuidado se divide en tres dimensiones: componente técnico, componente interpersonal y componente confort

Componente técnico

Es el conjunto de los elementos que forman parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la educación, de la asistencia que se presta, los avances científicos y la capacidad de los profesionales. (18)

Cuidados básicos de enfermería:

Son las atenciones y cuidados que recibe una persona durante su hospitalización en una institución médica. Consiste en

atender al individuo, enfermo o sano en ejecución de aquellas actividades que contribuyen a su salud o restablecimiento. (19)

Profesionalismo:

Es comportarse con responsabilidad, integridad, confiabilidad y excelencia. Significa comunicarse con eficacia y propiedad, y encontrar siempre la forma de ser productivos. (20)

Componente interpersonal:

Se da entre el profesional y el paciente con respecto a sus derechos, información completa con amabilidad y ética. (21)

Amabilidad:

La amabilidad es un valor que trasmite delicadeza, empatía atención, respeto y cortesía, el cual es esencial en la construcción del vínculo, de la familiaridad, y en consecuencia de la convivencia con la persona; por ende, facilita las relaciones interpersonales. (22)

La amabilidad y la cortesía son cualidades de la persona las cuales son de gran importancia dentro del proceso de humanización de la salud.

La amabilidad se expresa a través del afecto, de la gentileza, de la cortesía y de la afabilidad, las cuales son características indispensables y necesarias en los profesionales de la salud (23), especialmente, en los profesionales de enfermería ya que son los que más tiempo permanecen con los pacientes.

Respeto:

“El respeto es un valor que permite que el ser humano pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos” (24). Es decir, el respeto significa reconocer el valor propio y el de nuestro entorno.

Cuando las personas enferman, entran en un estado de fragilidad, vulnerabilidad y dependencia que puede desencadenar en una percepción de disminución de la dignidad por parte del propio paciente. Es por esto que el profesional de Enfermería debe proporcionar un cuidado adecuado a sus necesidades y que permita preservar e incrementar su dignidad.

En enfermería están muy presentes los valores éticos y morales, concretamente el concepto de dignidad humana es uno de los más importantes. (25)

Información:

En la actualidad, los pacientes han logrado una mayor autonomía, por lo que la opinión del paciente respecto a los procesos diagnósticos y terapéuticos que le afecten ha de ser considerada; tanto es así que necesita la prestación de su consentimiento de forma previa a cualquier actuación sanitaria,

La información al paciente es uno de los elementos terapéuticos y saludables, tanto en el tratamiento médico como en los cuidados enfermeros. Por tanto, el manejo adecuado de información al enfermo y familia es responsabilidad del personal sanitario. (26)

Componente confort

Condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, conjunto de aspectos y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto.

Es un factor determinante en la recuperación, y que, además eleva el nivel de satisfacción general con los servicios prestados en el centro de salud.

La palabra confort deriva de la palabra confortar, y esta de la palabra confortare, que significa fortalecer, fortificar, consolar, revigorizar, animar. Se traduce como un estado de bienestar que puede ocurrir en cualquier fase del continua salud – enfermedad. Este estado de confort puede ser temporal, como el alivio del dolor, y a largo plazo, como la obtención de la salud ideal. Confort es el estado en que las necesidades humanas básicas de alivio, calma están satisfechas. (27)

SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO

La satisfacción es considerada como la diferencia entre la percepción del usuario externo del cumplimiento o incumplimiento del servicio recibido y las expectativas personales de éste antes de ingresar a las instituciones de salud, para recibir cuidados sanitarios.

La satisfacción del paciente es un indicador importante y suele ser utilizado para medir la calidad de atención sanitaria. Afecta a la prestación oportuna, eficiente y centrada en el paciente.

La perspectiva desde la que se puede valorar el máximo bienestar y seguridad del paciente es a través de la apreciación que el paciente posee sobre el cuidado que recibe

La satisfacción del paciente es una variable compleja que se ha estudiado en las ciencias de la salud como también en las ciencias sociales. Es la evaluación positiva que el paciente realiza sobre las dimensiones de la atención médica, es importante porque:

-medir la satisfacción del paciente permite conocer las percepciones del cliente acerca de los estilos de prácticas, de los aspectos administrativos y de las modalidades de tratamiento

- la satisfacción está asociada a mejores resultados en la salud y al cumplimiento del tratamiento

- los niveles de satisfacción están ligados a la continuidad en el uso del servicio sanitario lo cual se convierte en un indicador de calidad. (28)

Según la Guía Técnica Para La Evaluación De La Satisfacción Del Usuario Externo En Los Establecimientos De Salud Y Servicios Médicos De Apoyo (29), se describen las siguientes dimensiones:

Fiabilidad:

Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa

Capacidad de respuesta:

Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad en un tiempo aceptable

Seguridad:

Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse en inspirar confianza.

Empatía:

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, entender y atender adecuadamente las necesidades de otro.

Aspectos Tangibles:

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones o apariencias físicas, de las instalaciones

2.4. Definición de Términos

Simbolización:

Es la capacidad del ser humano de utilizar lo que el mundo externo le ofrece (cosas, personas, palabras) para sentirlo como una representación de algo suyo.

Autonomía:

Es la capacidad del individuo para elegir, tomar decisiones y asumir las consecuencias de las mismas.

Autocuidado:

Consiste en realizar aquellas acciones que velan por el bienestar de nuestra salud física y mental, son tareas y hábitos que incluimos en nuestra rutina diaria y que nos ayudan a garantizar una mejor calidad de vida a medida que envejecemos

Holístico:

La palabra holismo tiene sus orígenes en el vocablo griego *holikos* que significa “todo, íntegro, completo”. Cuidar a una persona bajo un paradigma holístico significa atenderla en sus aspectos

biológicos, psicológicos, sociales, espirituales, culturales, entre otros, así como en su interrelación con el entorno.

Humanización:

Es la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia con calidad centrada en el individuo.

Vulnerabilidad:

Es la incapacidad de resistencia cuando se presenta un fenómeno amenazante o la incapacidad para reponerse después de un problema.

Valores éticos:

Estructuran el comportamiento de los seres humanos, es decir, las bases sobre las que se sustentan de una forma consciente nuestras acciones de una forma positiva con nuestro entorno.

Valores morales:

Se define valor moral como la significación social positiva, buena, en contraposición al mal que orienta la actitud del hombre hacia obrar bien, ordenando sus juicios sobre la vida moral y las acciones derivadas de estos.

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

Hipótesis específicas

Existe una percepción favorable de la calidad del cuidado de Enfermería en los pacientes hospitalizados en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

Existe un nivel de satisfacción medianamente favorable o desfavorable del paciente hospitalizado en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

3.2. Definición conceptual de variables

Percepción de calidad del cuidado

Es un proceso mental que permite al paciente hacerse una idea significativa y clara al sobre las actividades que realizan las enfermeras que permita un mayor nivel de satisfacción.

Satisfacción del paciente

Grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio de investigación es un estudio básico descriptivo, cuantitativo, cuasi experimental de diseño causa efecto

4.2. Método de investigación

El método de investigación es cuantitativo, correlacional.

4.3. Población y muestra

La población para el presente estudio estará constituida por los pacientes hospitalizados que pertenecen al servicio de Medicina Interna (6to A, 6to B, 7mo A y 7mo B), que alcanzan un total de 128 pacientes.

Criterio de inclusión:

- Pacientes lúcidos orientados en tiempo espacio y persona
- Pacientes con más de dos días de hospitalización
- Pacientes mayores de edad.

- Pacientes que acepten participar en la investigación.

Criterio de exclusión:

- Pacientes con alteraciones neurológicas
- Pacientes con dificultad para escuchar y hablar
- Pacientes menores de edad
- Pacientes con menos de dos días de hospitalización
- Pacientes que no acepten participar en la investigación

Se obtiene el tamaño de muestra utilizando la siguiente fórmula

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

De donde:

N= total de la población

Z= 1.96 p= 0.05 q= 1 –

p d= precisión = 5%

Resolviendo la fórmula

$$n = 75$$

Se encuestó a 61 pacientes considerando los criterios de exclusión.

4.4. Lugar de estudio

El presente estudio se aplicó en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión que se encuentra ubicado en provincia constitucional del Callao.

4.5. Técnica e instrumento para la recolección de la información

Para la presente investigación se utilizó el cuestionario sobre percepción del cuidado de enfermería. El cual ha sido modificado por las investigadoras y validado a través de un estudio piloto realizado en el servicio de hospitalización 8vo "B" del presente año el cual nos arroja una consistencia de prueba de Análisis de Alfa de Cronbach lo cual permite validarlo y se obtuvo un valor de Fiabilidad de 0,832

Para la variable satisfacción del paciente hospitalizado se utilizó el cuestionario Baker, el cual ha sido modificado por las investigadoras y validado también por un estudio piloto realizado en el servicio de hospitalización "8vo B" por análisis de Alfa de Cronbach. Se obtuvo un valor de Fiabilidad de 0,081

4.6. Análisis y Procesamiento de datos

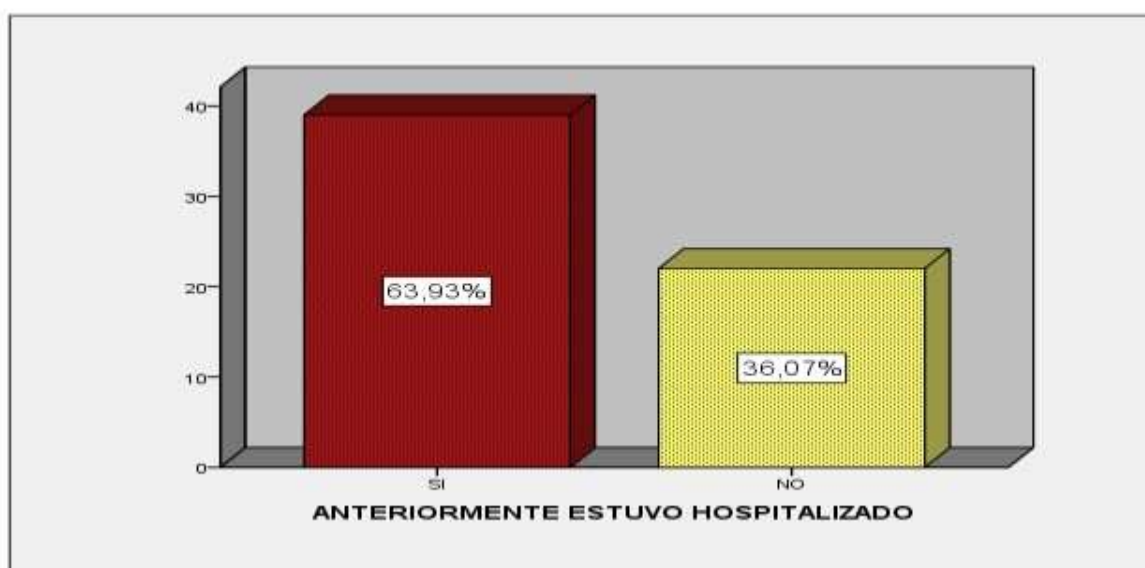
Se realizó la base de datos utilizando el programa Excel y luego se realizó el análisis de los datos obtenidos mediante el programa SPSS. Se utilizan dos cuestionarios, el primero acerca de la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería y el segundo acerca de la satisfacción del paciente hospitalizado.

V. RESULTADOS

Tabla 5.1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	39	63,9	63,9	63,9
	NO	22	36,1	36,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°5.1



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

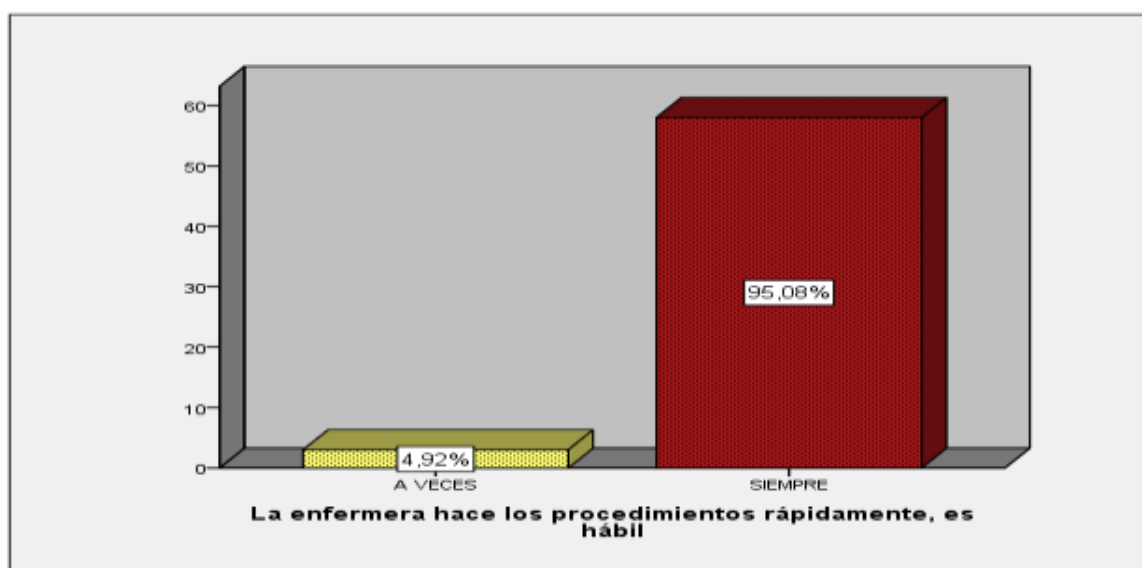
INTERPRETACIÓN: En la tabla y gráfico observamos que el 63,93% anteriormente han estado hospitalizados por diversas enfermedades y el 36,07% observamos que es su primera hospitalización en medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión.

Tabla 6. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, callao – 2022

LA ENFERMERA HACE LOS PROCEDIMIENTOS RÁPIDAMENTE, ES HÁBIL.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	3	4,9	4,9	4,9
	SIEMPRE	58	95,1	95,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°6



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

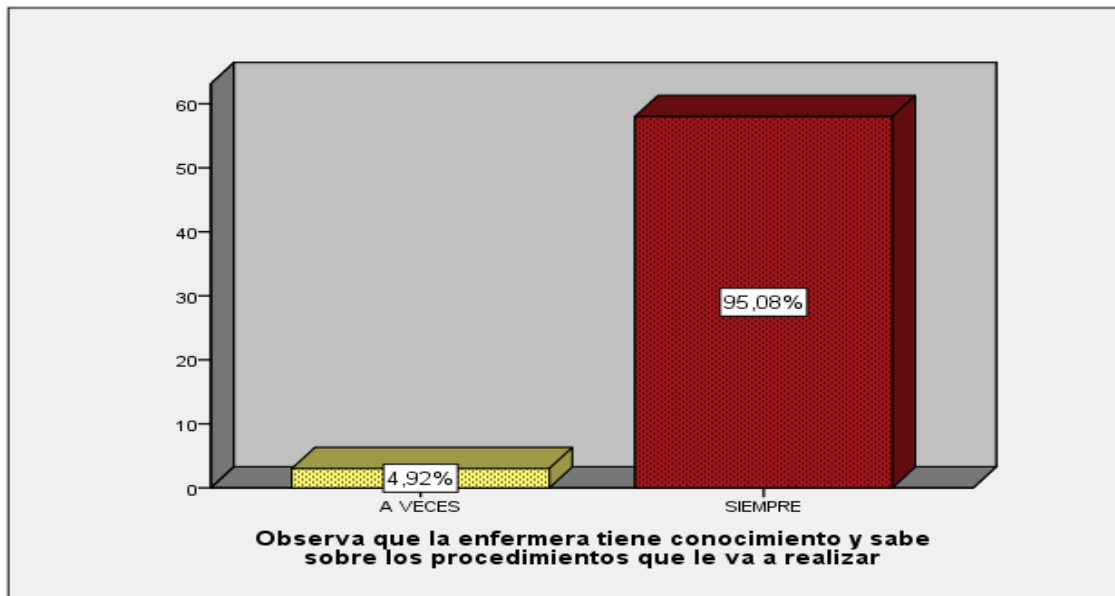
INTERPRETACIÓN: Observamos que el 95,08% de los pacientes encuestados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, están satisfechos con la enfermera que hacen sus procedimientos rápidamente y son hábiles y en cuanto el 4,92% están insatisfechos.

Tabla 7. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

OBSERVA QUE LA ENFERMERA TIENE CONOCIMIENTO Y SABE SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE LE VA A REALIZAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	3	4,9	4,9	4,9
	SIEMPRE	58	95,1	95,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°7



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

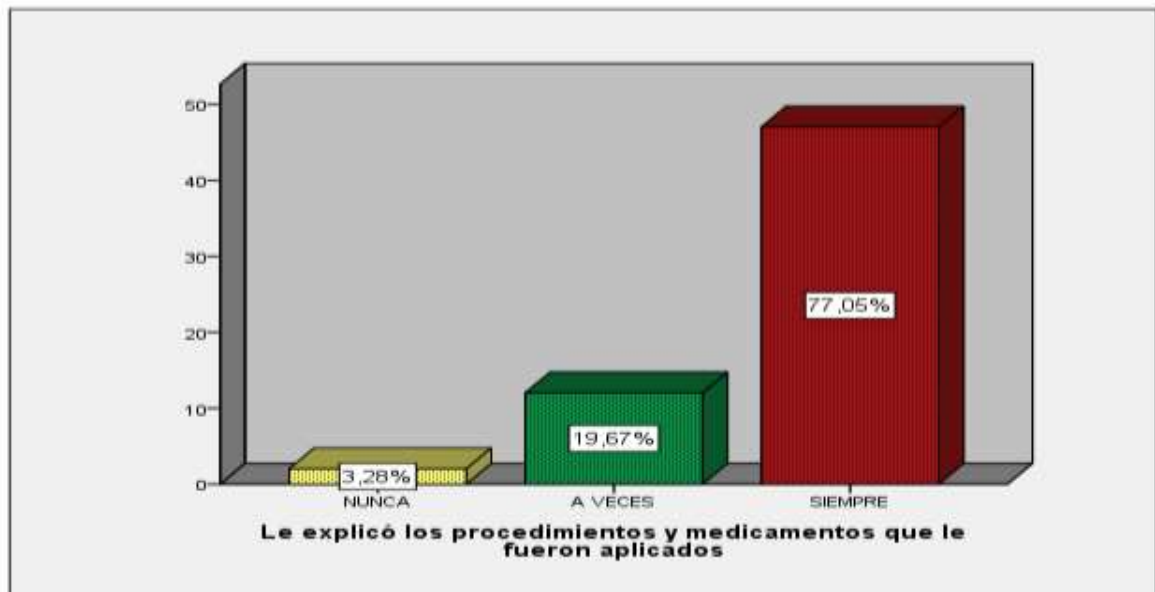
INTERPRETACIÓN: En el gráfico el 95,08% el paciente observa que la enfermera tiene el conocimiento y sabe el procedimiento que va a realizar y el 4,92% se observa que no tiene el conocimiento y procedimiento que va a realizar al paciente.

Tabla 8. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, callao – 2022

LE EXPLICÓ LOS PROCEDIMIENTOS Y MEDICAMENTOS QUE LE FUERON APLICADOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	12	19,7	19,7	23,0
	SIEMPRE	47	77,0	77,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°8



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

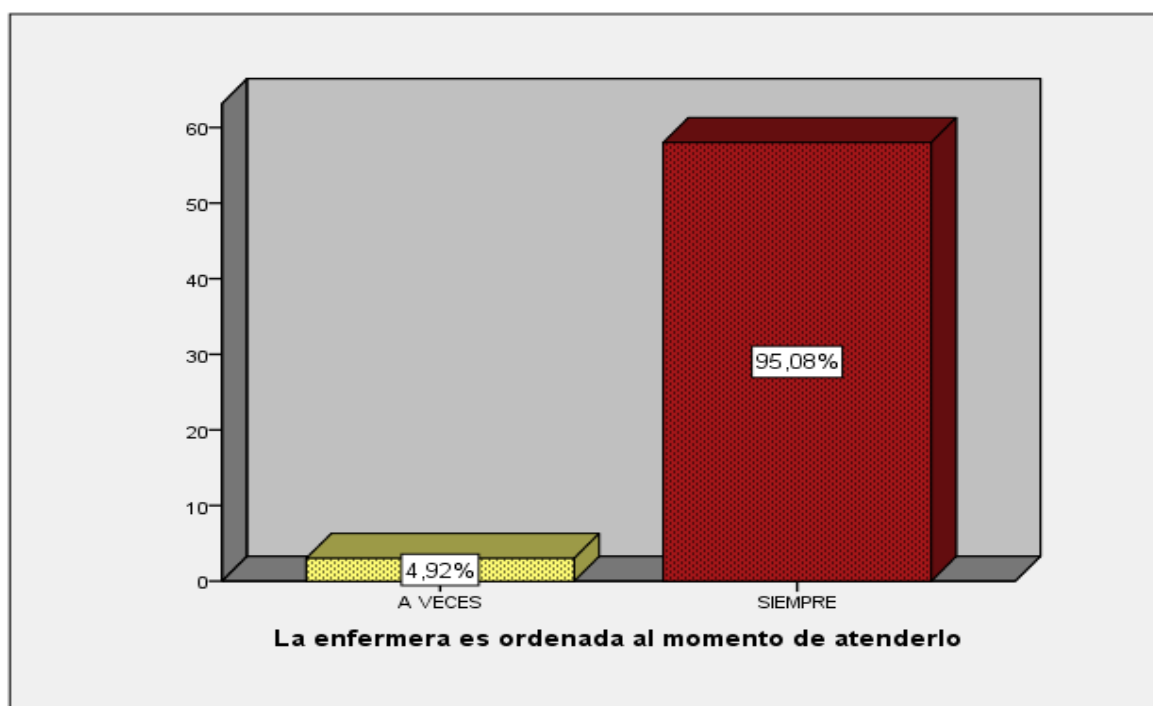
INTERPRETACIÓN: El 77,05% de los pacientes encuestados del Hospital Daniel Alcides Carrión, indicaron que siempre se le explica los procedimientos que se le realizara en su tratamiento, de igual manera el 19,67% a veces se le explica y el 3,28% nunca se le explica el procedimiento y medicamento a realizar.

Tabla 9. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, callao – 2022

LA ENFERMERA ES ORDENADA AL MOMENTO DE ATENDERLO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	3	4,9	4,9	4,9
	SIEMPRE	58	95,1	95,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°9



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

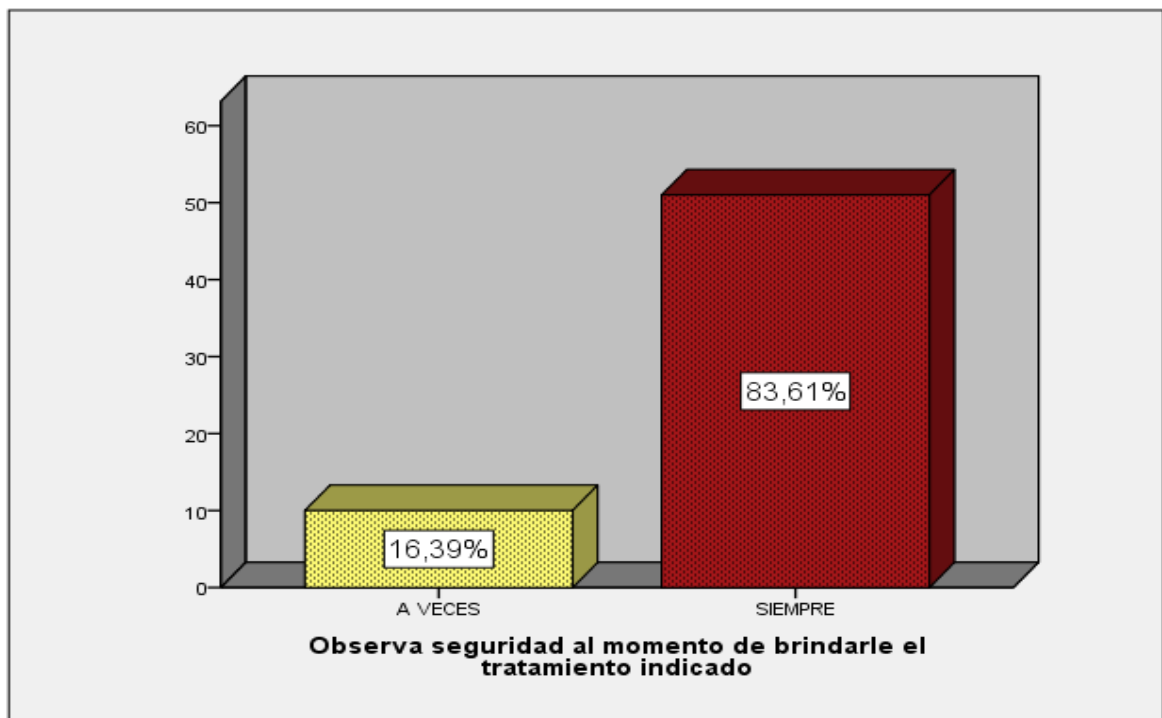
INTERPRETACIÓN: Observamos que el 95,08% de los pacientes da a conocer que siempre la enfermera es ordenada al atenderlo y el 4,92% a veces es ordenada la enfermera al atenderlo.

Tabla 10. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, callao – 2022

OBSERVA SEGURIDAD AL MOMENTO DE BRINDARLE EL TRATAMIENTO INDICADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	10	16,4	16,4	16,4
	SIEMPRE	51	83,6	83,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°10



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

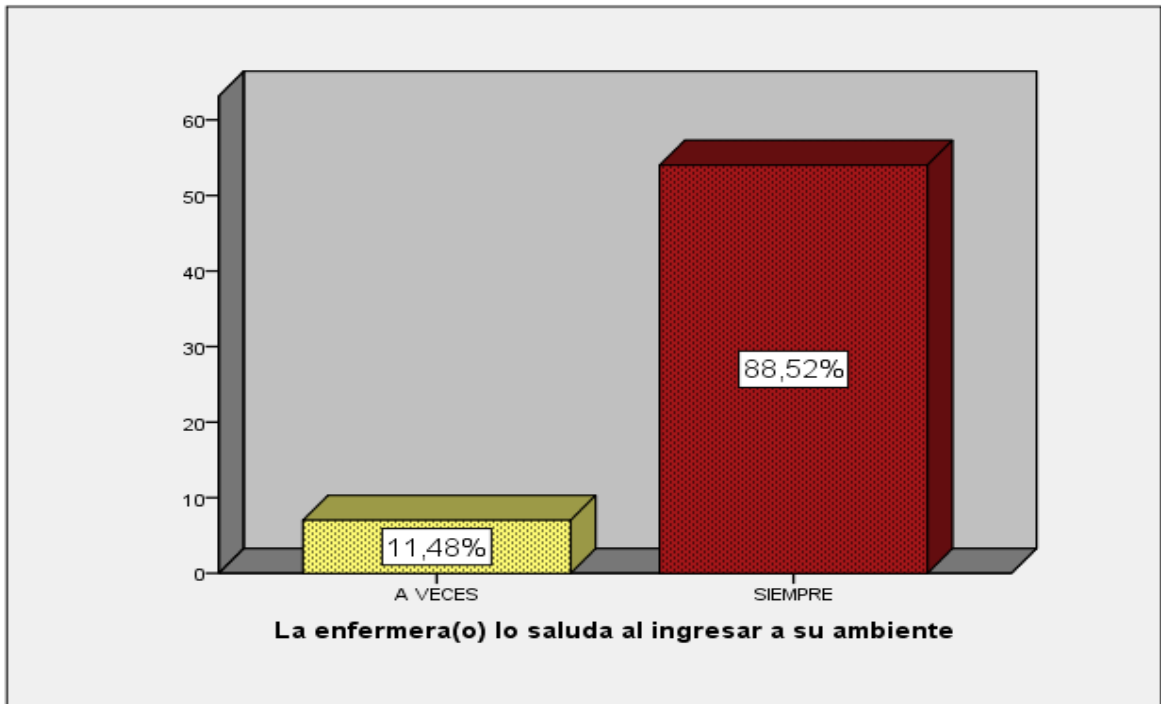
INTERPRETACIÓN: El 93,61% de los pacientes encuestados indicaron que siempre observa seguridad de la enfermera al momento de brindarle tratamiento y que el 16,39% a veces siente inseguridad.

Tabla 11. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, callao – 2022

LA ENFERMERA(O) LO SALUDA AL INGRESAR A SU AMBIENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	7	11,5	11,5	11,5
	SIEMPRE	54	88,5	88,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°11



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

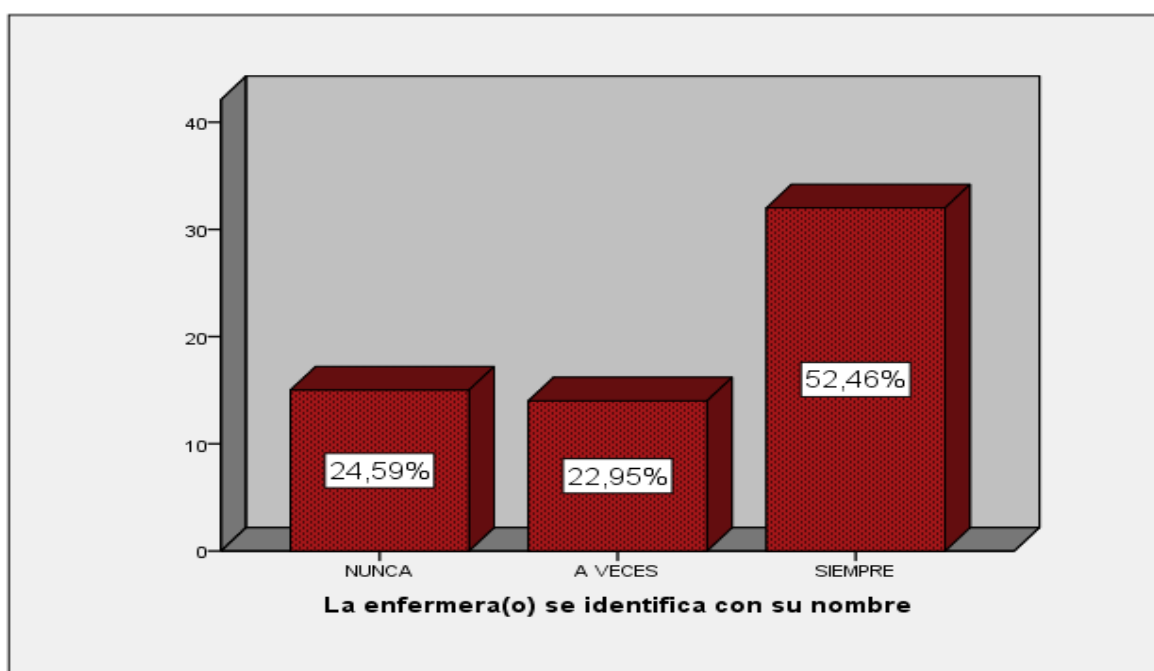
INTERPRETACIÓN: Se observa que el 88,52% de los pacientes dan a conocer que siempre la enfermera saluda al ingresar y que el 11,48% a veces saluda al ingresar al servicio.

Tabla 12. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, callao – 2022

LA ENFERMERA(O) SE IDENTIFICA CON SU NOMBRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	15	24,6	24,6	24,6
	A VECES	14	23,0	23,0	47,5
	SIEMPRE	32	52,5	52,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRÁFICO N°12



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

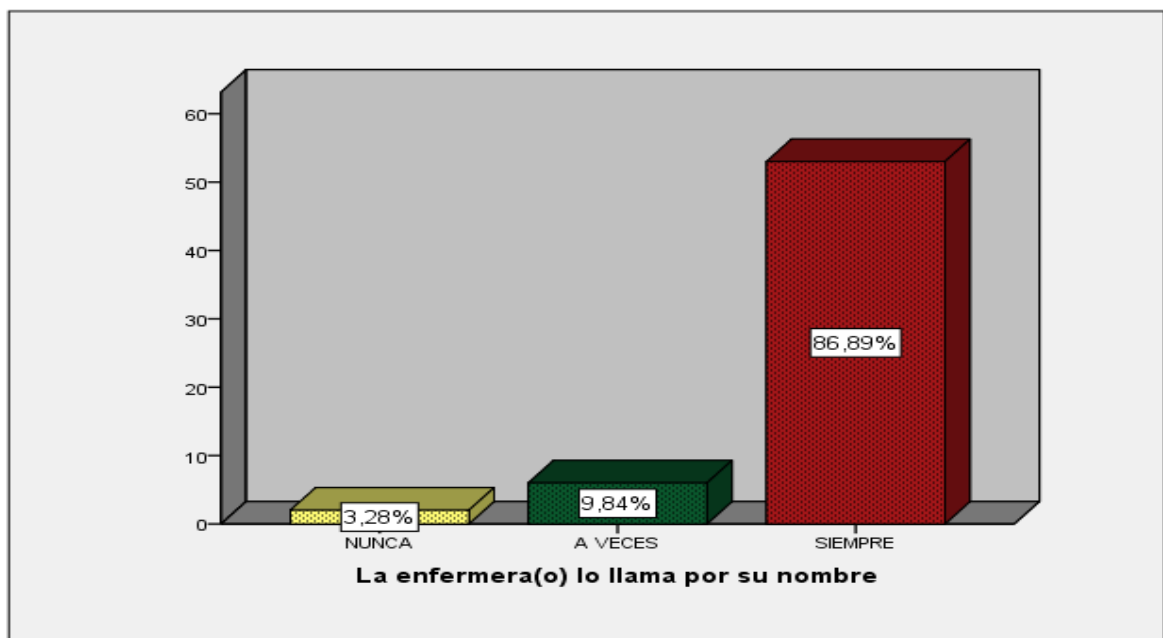
INTERPRETACIÓN: Se observa que el 52,46% de los pacientes encuestados dan a conocer que siempre la enfermera se identifica por su nombre, el 24,59% nunca se identifican y el 22,95% a veces se identifican al entrar al servicio.

Tabla 13. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, callao – 2022

LA ENFERMERA(O) LO LLAMA POR SU NOMBRE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	6	9,8	9,8	13,1
	SIEMPRE	53	86,9	86,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°13



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

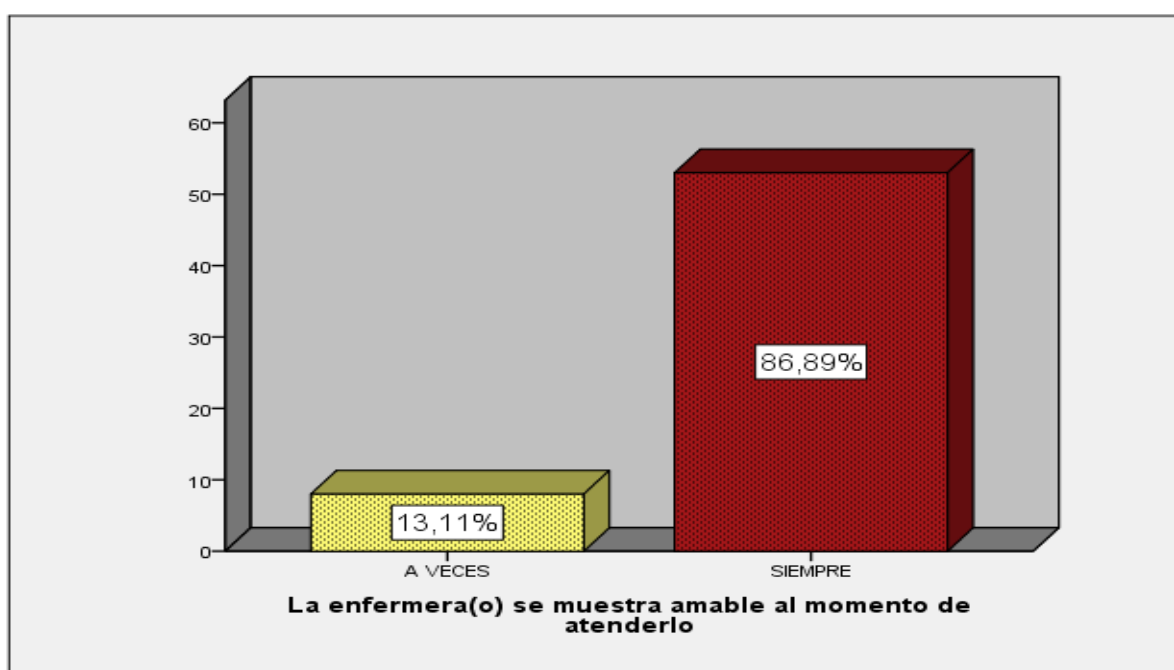
INTERPRETACIÓN: El 86,89% se observa que el paciente da a conocer que, si lo llaman por su nombre, el 9,84% a veces y el 3,28% nunca lo llaman por su nombre solo lo llaman por PACIENTE.

Tabla 14. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

LA ENFERMERA(O) SE MUESTRA AMABLE AL MOMENTO DE ATENDERLO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	8	13,1	13,1	13,1
	SIEMPRE	53	86,9	86,9	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRÁFICO N°14



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

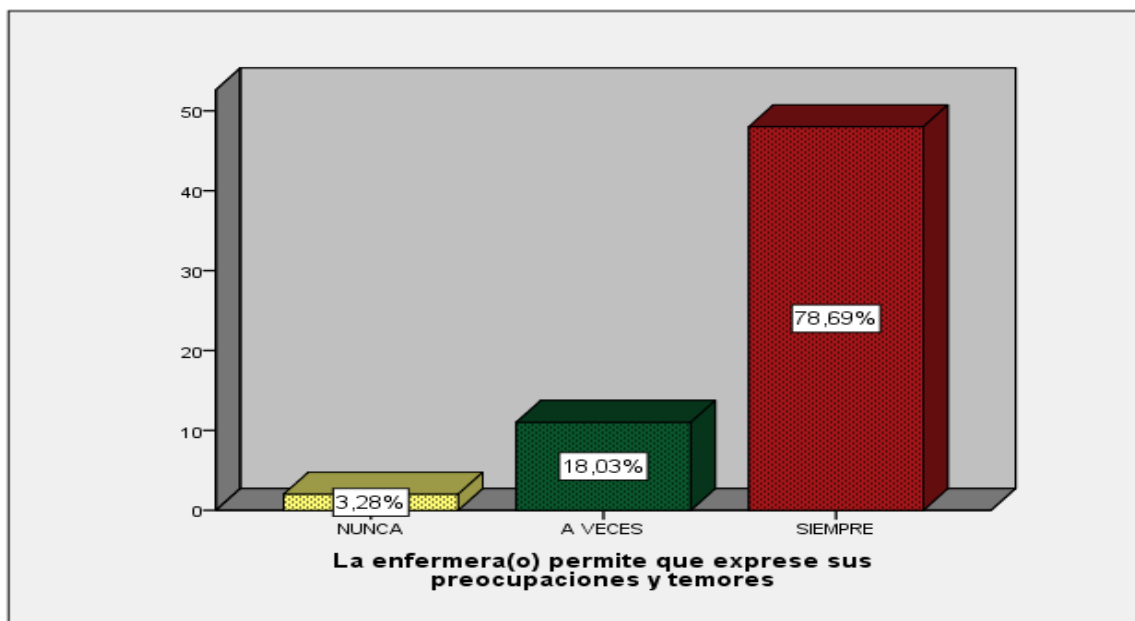
INTERPRETACIÓN: El 86,89% el paciente da a conocer que la enfermera es amable al momento de atenderlo y el 13,11% el paciente percibe que a veces son amables al ser atendidos.

Tabla 15. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

LA ENFERMERA(O) PERMITE QUE EXPRESE SUS PREOCUPACIONES Y TEMORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	11	18,0	18,0	21,3
	SIEMPRE	48	78,7	78,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRÁFICO N°15



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

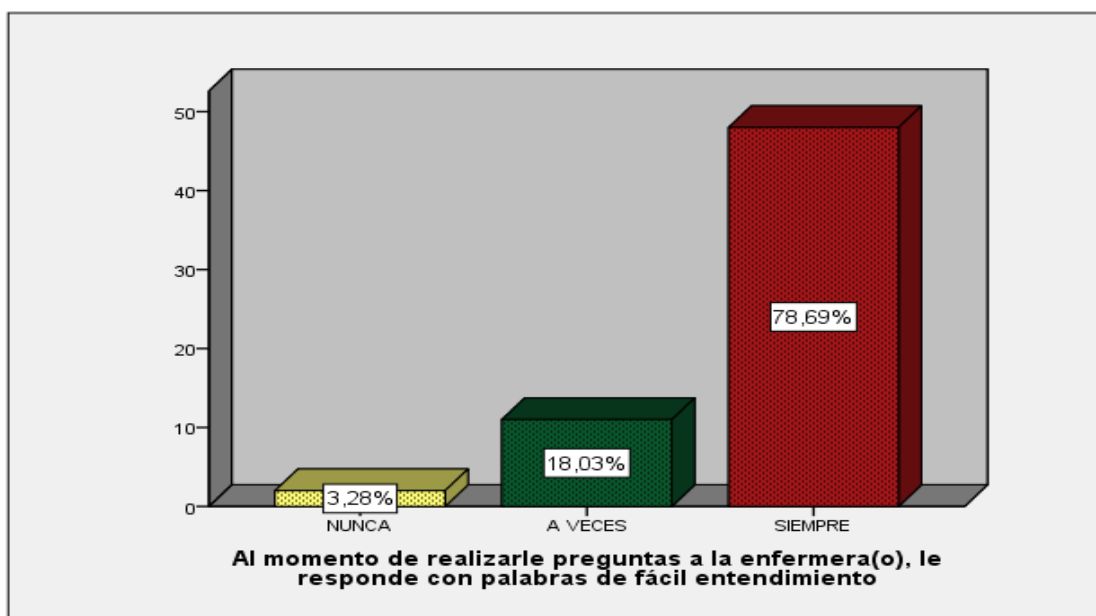
INTERPRETACIÓN: Observamos que el 79,69% de los pacientes encuestados en el Hospital Daniel Alcides Carrión dan a conocer que siempre les permiten que expresen sus preocupaciones y temores, el 18,03% a veces y el 3,28% nunca se le brinda que expresen lo que sientes al estar hospitalizados.

Tabla 16. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

AL MOMENTO DE REALIZARLE PREGUNTAS A LA ENFERMERA(O), LE RESPONDE CON PALABRAS DE FÁCIL ENTENDIMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	11	18,0	18,0	21,3
	SIEMPRE	48	78,7	78,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°16



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

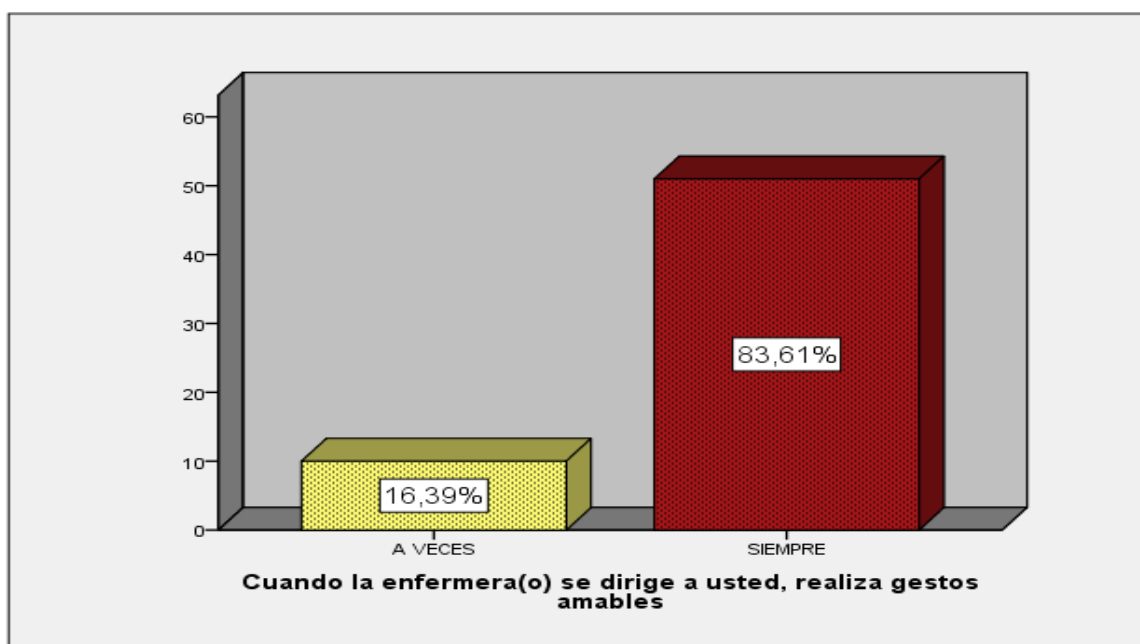
INTERPRETACIÓN: El 78,69% de los pacientes encuestados del Hospital Daniel Alcides Carrión dan a conocer que siempre le explican cómo está su estado de salud con palabras fáciles de entender, el 18,03% a veces se le explica y el 3,28% nunca le explican cómo va su estado de salud.

Tabla 17. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

CUANDO LA ENFERMERA(O) SE DIRIGE A USTED, REALIZA GESTOS AMABLES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	10	16,4	16,4	16,4
	SIEMPRE	51	83,6	83,6	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRÁFICO N°17



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

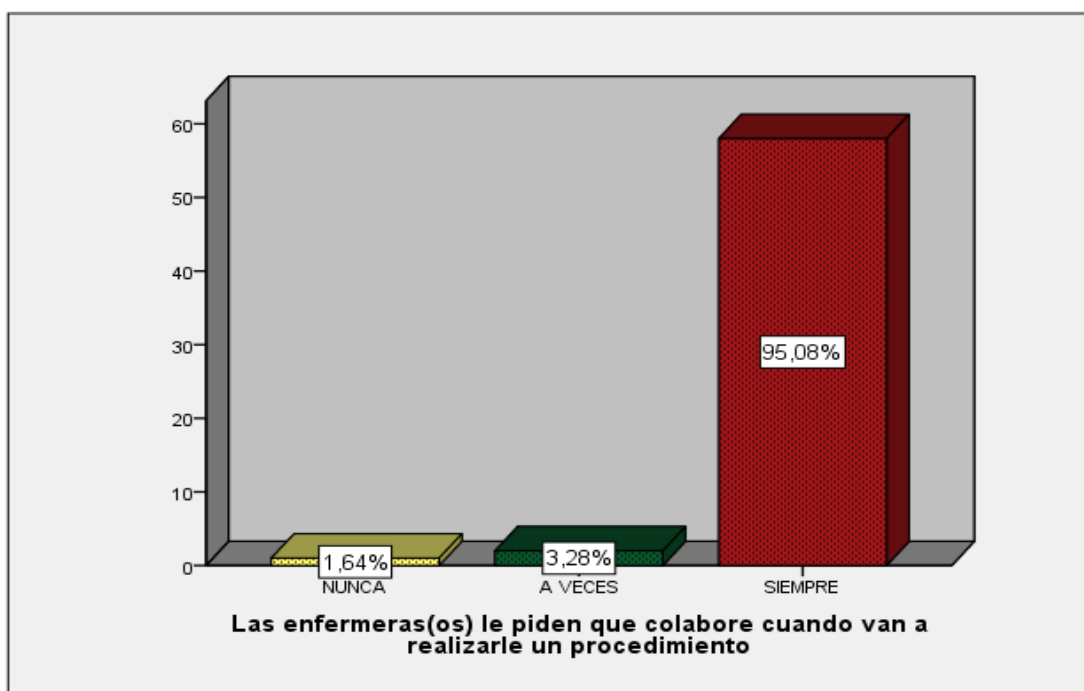
INTERPRETACIÓN: El 83,61% de los pacientes encuestados observa que siempre las enfermeras se muestran amables y el 16,39% a veces se le observa amable.

Tabla 18. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

LAS ENFERMERAS(OS) LE PIDEN QUE COLABORE CUANDO VAN A REALIZARLE UN PROCEDIMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,6	1,6	1,6
	A VECES	2	3,3	3,3	4,9
	SIEMPRE	58	95,1	95,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRÁFICO N°18



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

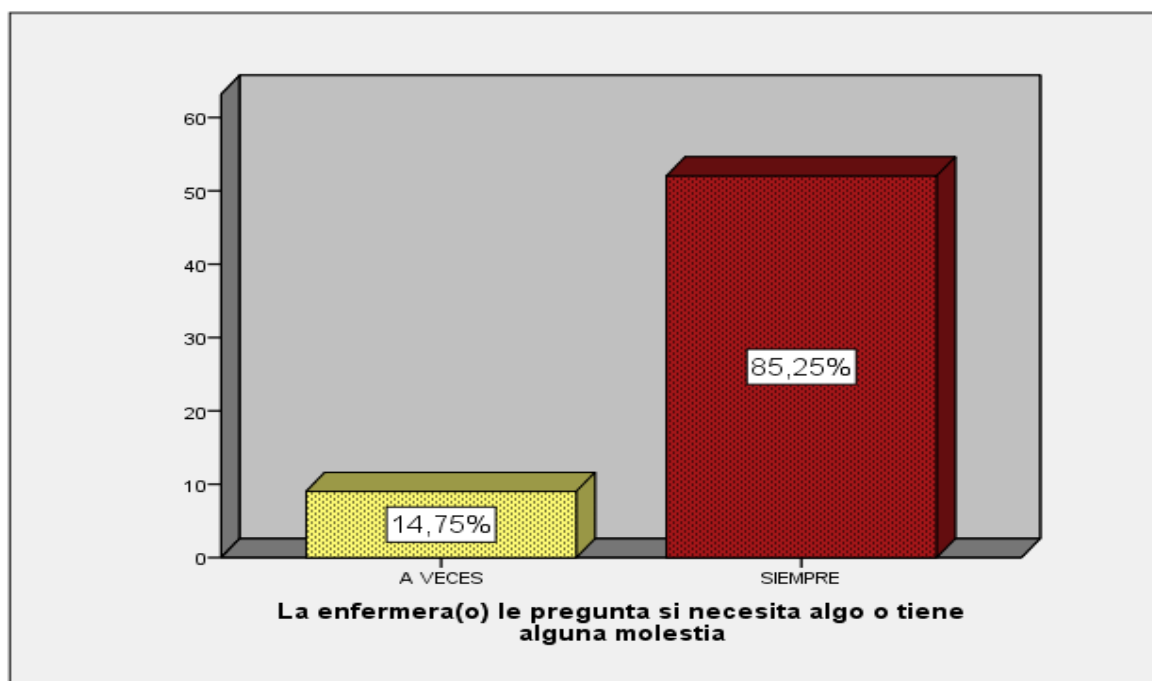
INTERPRETACIÓN: El 95,08% de los pacientes encuestados, la enfermera siempre le pide que colabore cuando le van a ser un tratamiento, y el 3,28% a veces le preguntan que colabore y el 1,64% nunca le preguntan.

Tabla 19. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

LA ENFERMERA(O) LE PREGUNTA SI NECESITA ALGO O TIENE ALGUNA MOLESTIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	9	14,8	14,8	14,8
	SIEMPRE	52	85,2	85,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRÁFICO N°19



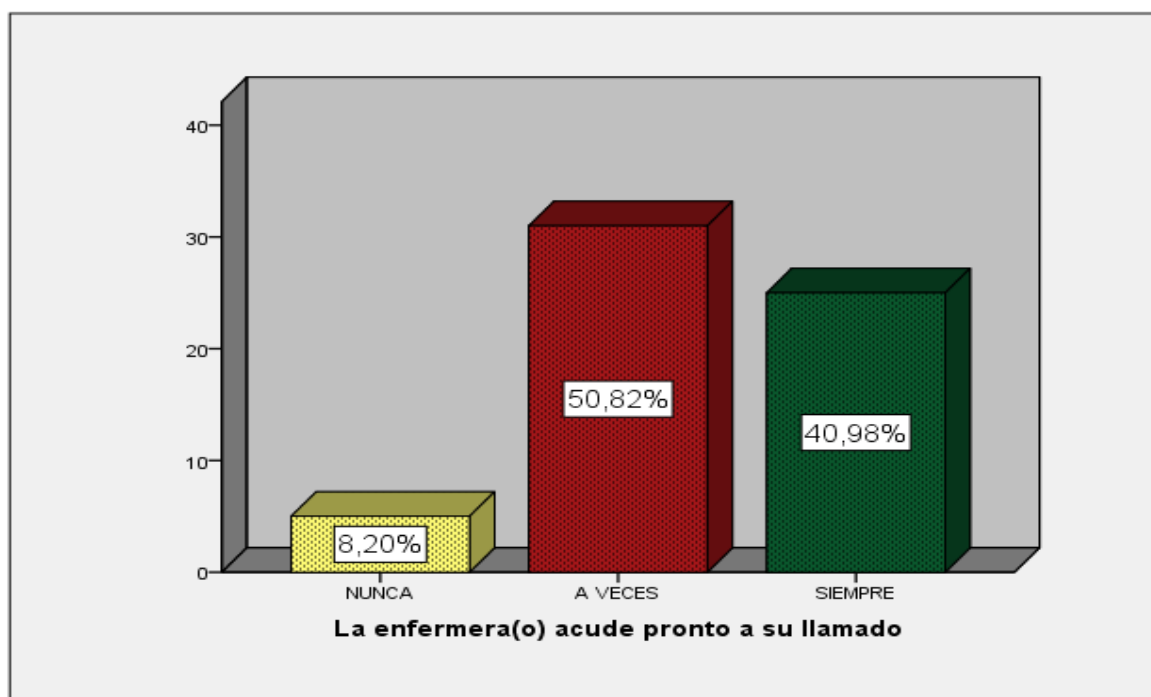
FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

INTEPRETACIÓN: Se observa que el 85,24% de los pacientes encuestados refiere que siempre la enfermera le pregunta si necesita algo y el 14,75% a veces le pregunta.

Tabla 20. Percepción de la calidad del cuidado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

La enfermera(o) acude pronto a su llamado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	8,2	8,2	8,2
	A VECES	31	50,8	50,8	59,0
	SIEMPRE	25	41,0	41,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°20



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

INTERPRETACION: Se observa que el 50,82% de pacientes encuestado observa que a veces la enfermera acude a su pronto llamado, el 40,98% siempre acude y el 8,20% nunca acuden al llamado.

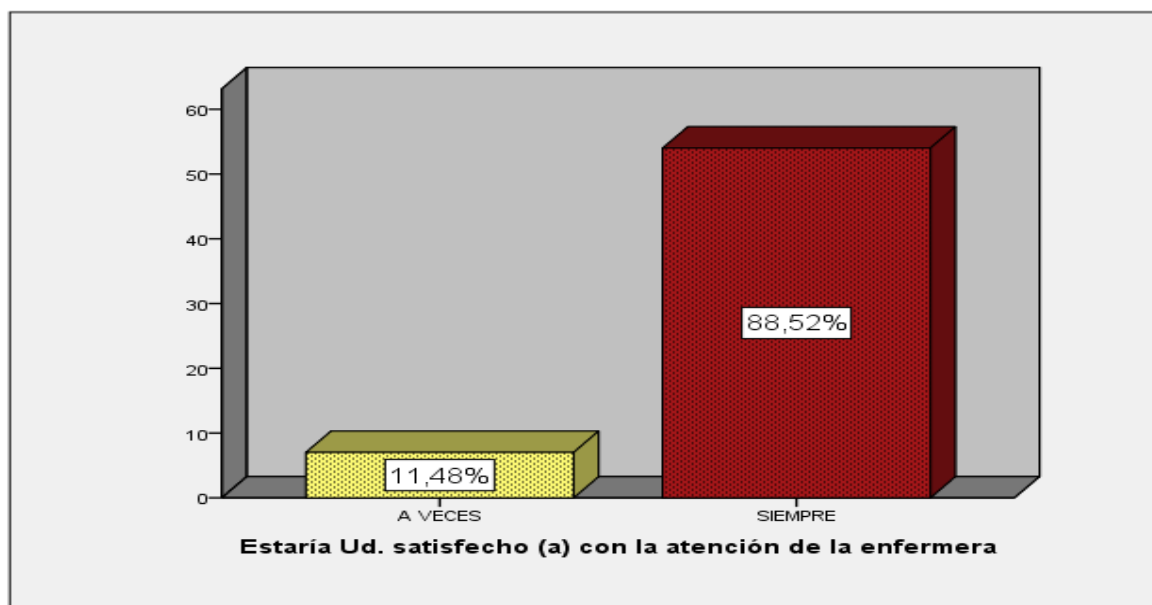
SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO

Tabla 21. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

ESTARÍA USTED SATISFECHO (A) CON LA ATENCIÓN DE LA ENFERMERA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	7	11,5	11,5	11,5
	SIEMPRE	54	88,5	88,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°21



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

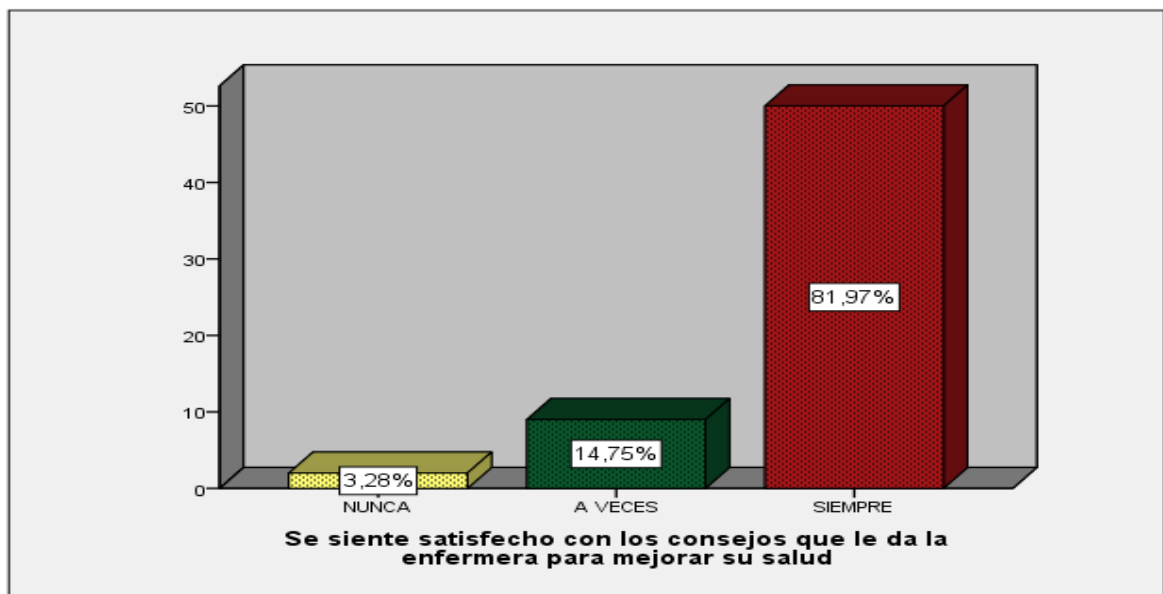
INTERPRETACIÓN: Se observa que el 88,52% el paciente siempre se siente satisfecho con la atención de la enfermera y el 11,48% a veces de siente satisfecho.

Tabla 22. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

SE SIENTE SATISFECHO CON LOS CONSEJOS QUE LE DA LA ENFERMERA PARA MEJORAR SU SALUD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	9	14,8	14,8	18,0
	SIEMPRE	50	82,0	82,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°22



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

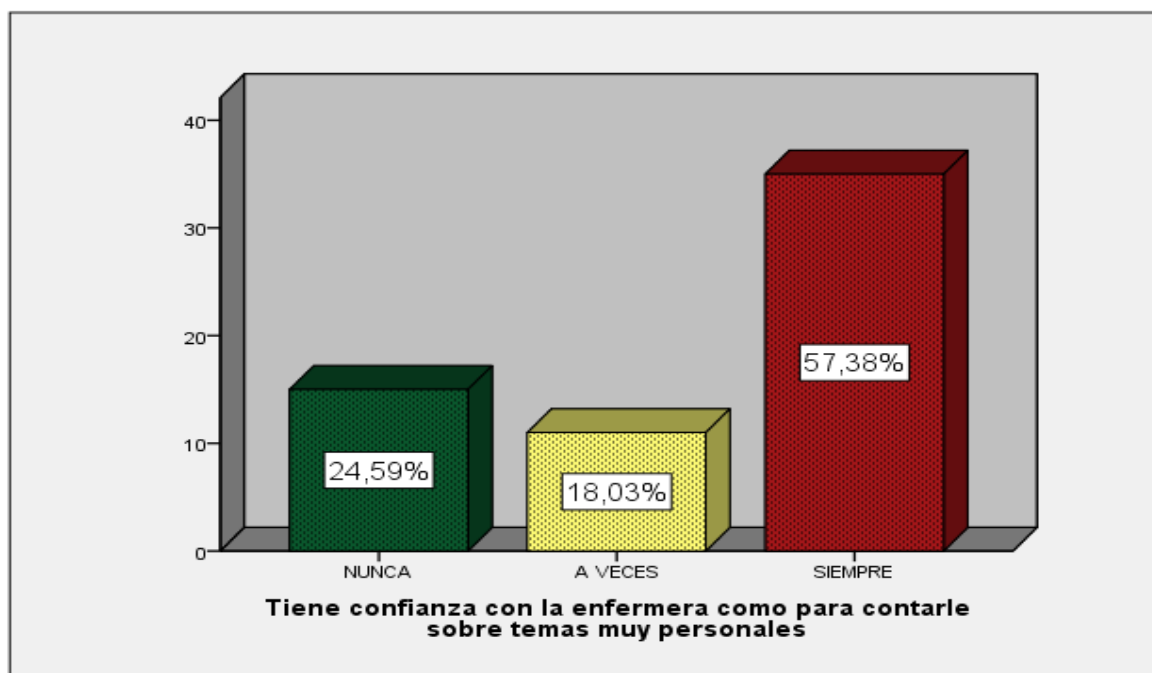
INTERPRETACIÓN: Se observa que el 81,97% de los encuestados siempre se sienten satisfechos con los consejos que brinda la enfermera, el 14,75% a veces se sienten satisfechos y el 3,28% no se siente satisfechos.

Tabla 23. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

TIENE CONFIANZA CON LA ENFERMERA COMO PARA CONTARLE SOBRE TEMAS MUY PERSONALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	15	24,6	24,6	24,6
	A VECES	11	18,0	18,0	42,6
	SIEMPRE	35	57,4	57,4	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°23



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

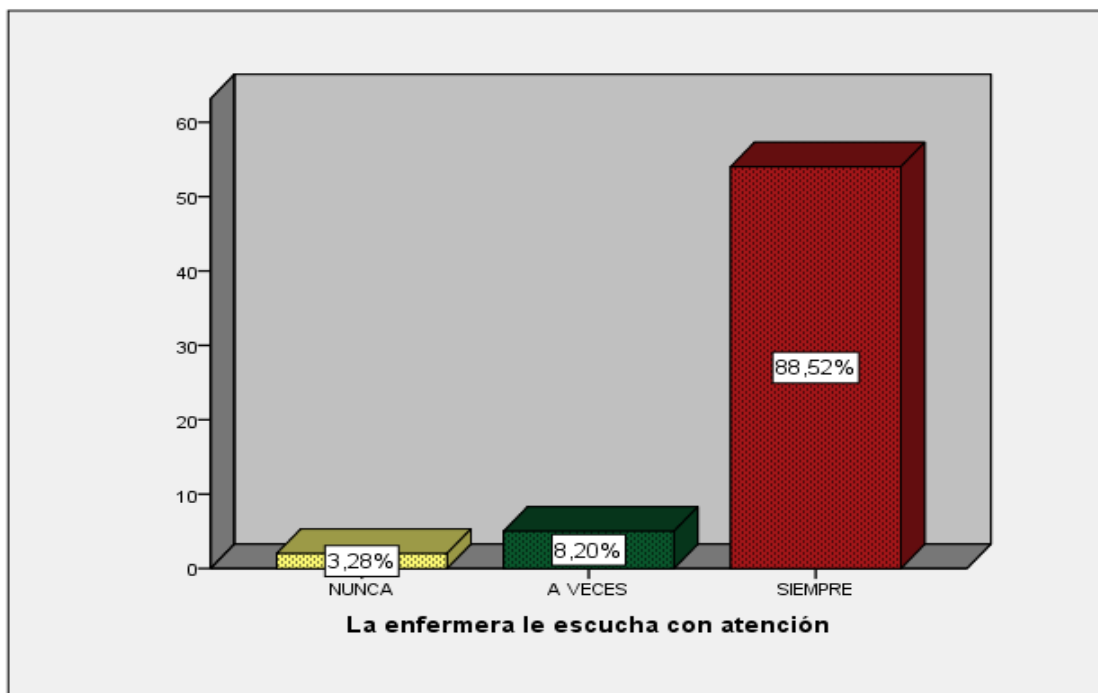
INTERPRETACIÓN: Observamos que el 57,38% de los pacientes sienten que siempre tienen la confianza a las enfermeras, el 24,59% no sienten la confianza y el 18,03 a veces sienten la confianza de comentar temas personales a la enfermera.

Tabla 24. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

LA ENFERMERA LE ESCUCHA CON ATENCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	5	8,2	8,2	11,5
	SIEMPRE	54	88,5	88,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°24



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

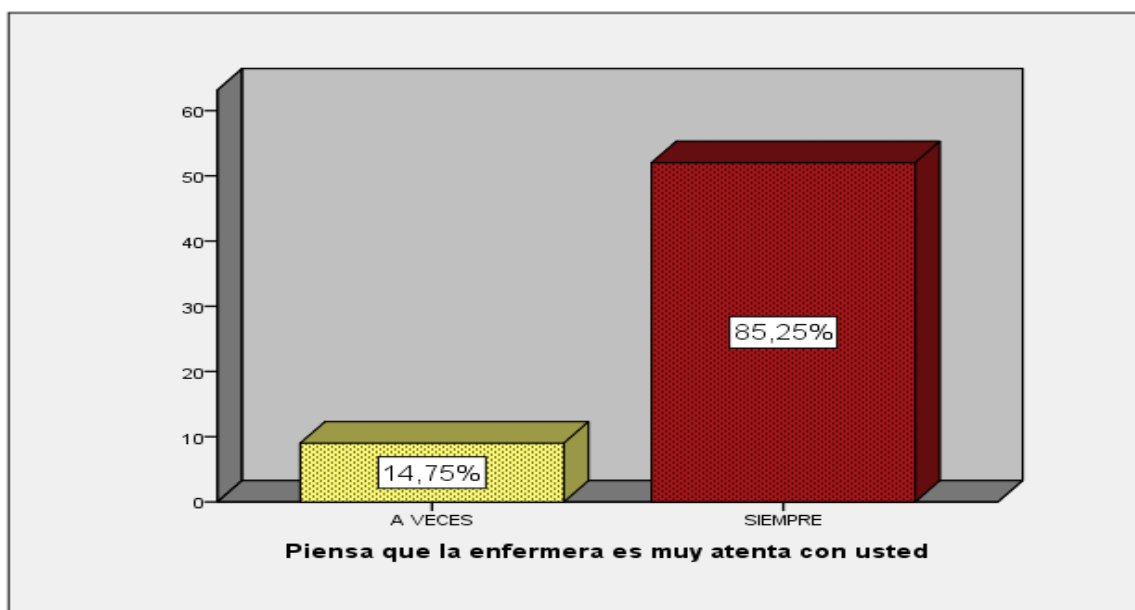
INTERPRETACIÓN: El 88,52% pacientes encuestados en el hospital Daniel Alcides Carrión dan a conocer que siempre son escuchados con atención, el 8,20% a veces son escuchados y el 3,28% nunca son escuchados.

Tabla 25. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

PIENSA QUE LA ENFERMERA ES MUY ATENTA CON USTED

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	9	14,8	14,8	14,8
	SIEMPRE	52	85,2	85,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°25



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

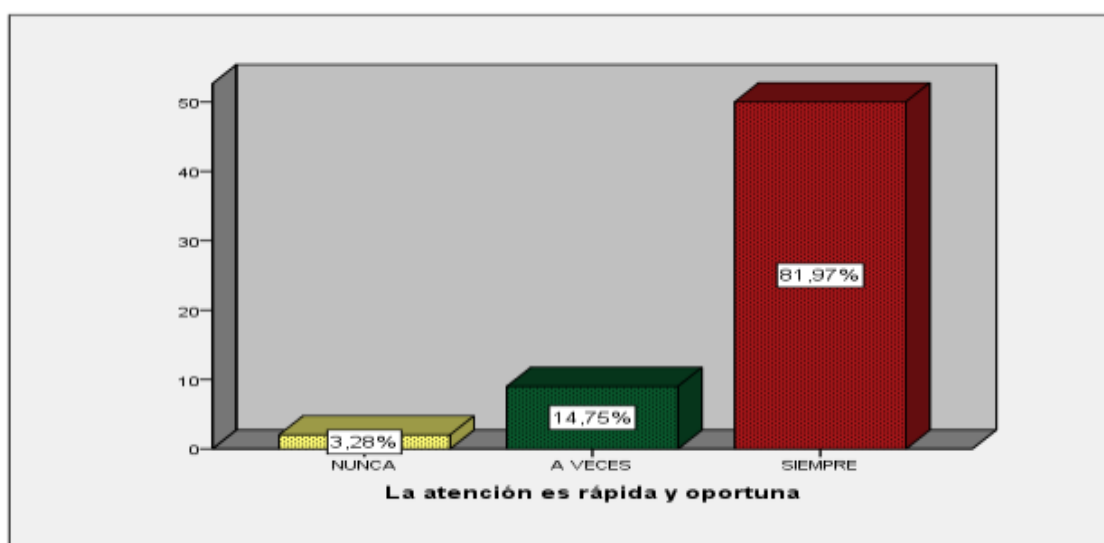
INTERPRETACIÓN: De los pacientes encuestados dan a conocer que el 85,25% siempre la enfermera es muy atenta a su hospitalización y el 14,75% a veces son atentas con el paciente.

Tabla 26 Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

LA ATENCIÓN ES RÁPIDA Y OPORTUNA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	3,3	3,3	3,3
	A VECES	9	14,8	14,8	18,0
	SIEMPRE	50	82,0	82,0	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°26



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

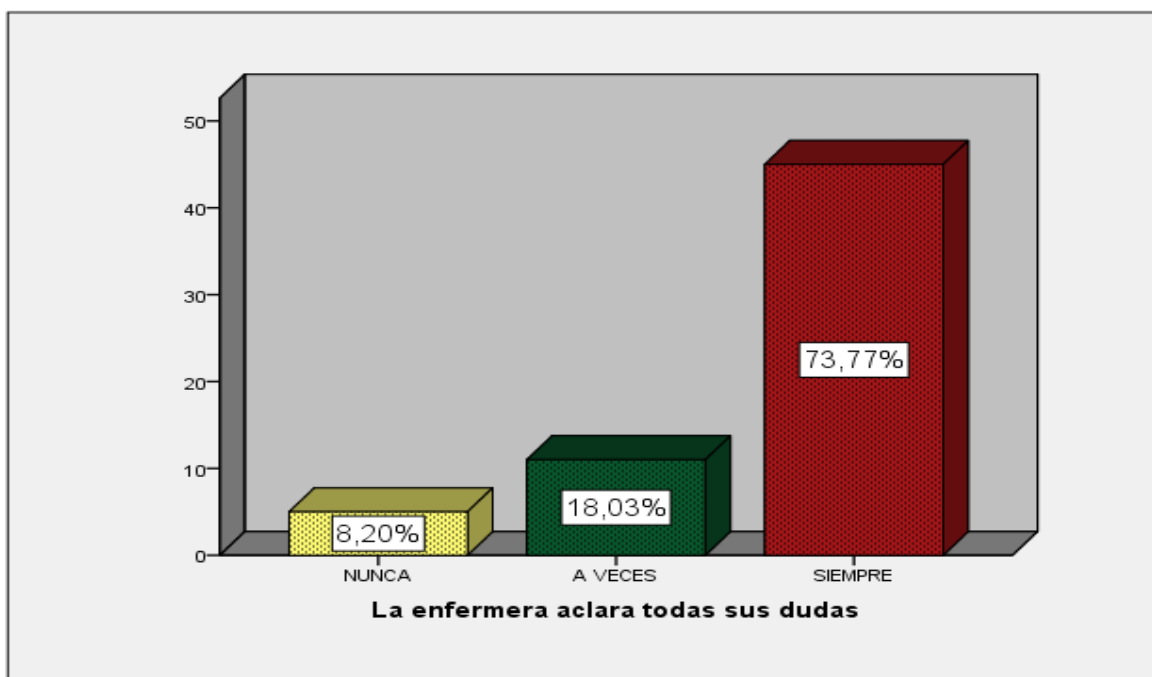
INTERPRETACIÓN: El 81,97 de los pacientes encuestados dan a conocer que la atención en el hospital Daniel Alcides Carrión siempre es rápida y oportuna, el 14,75% a veces y el 3,28% dan a conocer que la atención nunca es rápida y oportuna.

Tabla 27. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

LA ENFERMERA ACLARA TODAS SUS DUDAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	8,2	8,2	8,2
	A VECES	11	18,0	18,0	26,2
	SIEMPRE	45	73,8	73,8	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°27



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

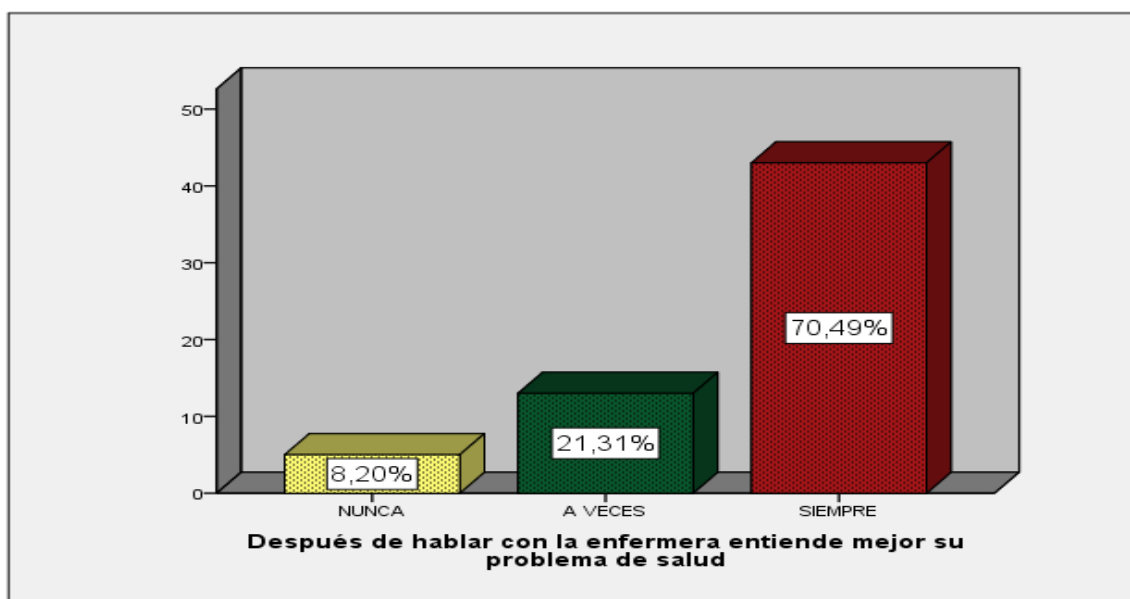
INTERPRETACIÓN: Se observa que el 73,77% de los pacientes encuestados dan a conocer que la enfermera siempre aclara sus dudas y el 18,03% a veces le aclaran y el 8,20% nunca le aclaran sobre su duda.

Tabla 28. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

DESPUÉS DE HABLAR CON LA ENFERMERA ENTIENDE MEJOR SU PROBLEMA DE SALUD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	8,2	8,2	8,2
	A VECES	13	21,3	21,3	29,5
	SIEMPRE	43	70,5	70,5	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°28



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

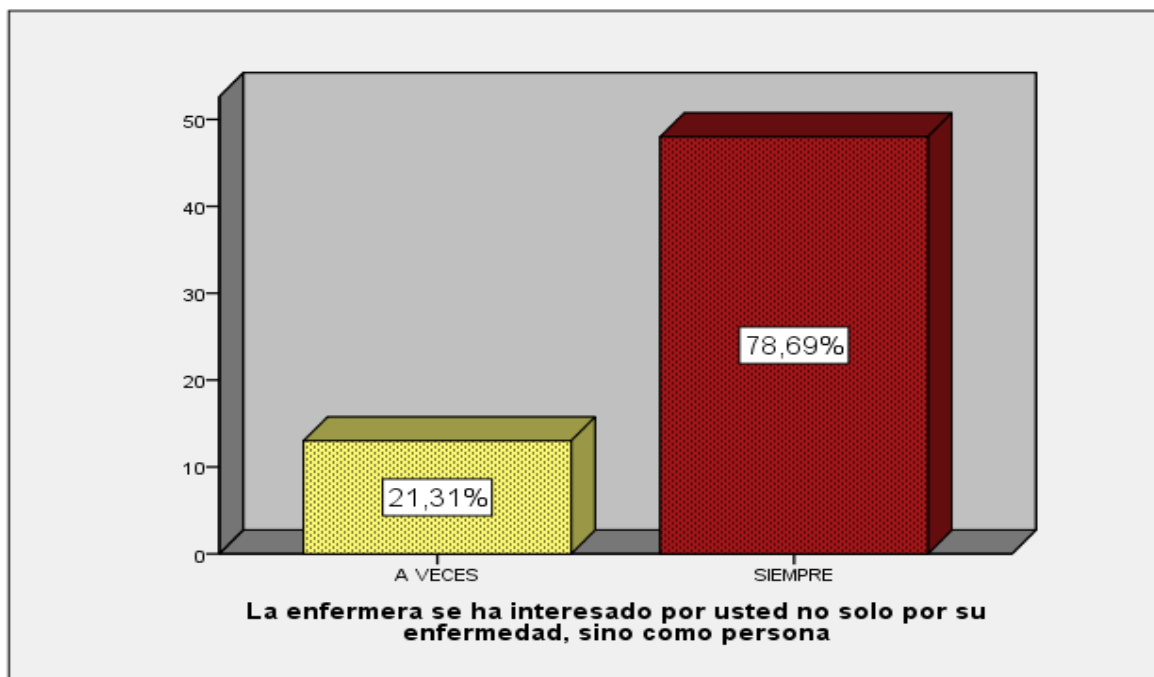
INTERPRETACIÓN: Se observa que el 70,49% de los pacientes, después de hablar con la enfermera siempre entiende de su problema de salud, el 21,31% a veces le entiende y el 8.20% nunca entiende.

Tabla 29. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

LA ENFERMERA SE HA INTERESADO POR USTED COMO PERSONA Y NO SOLO POR SU ENFERMEDAD

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
VÁLIDOS	A VECES	13	21,3	21,3	21,3
	SIEMPRE	48	78,7	78,7	100,0
	TOTAL	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°29



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

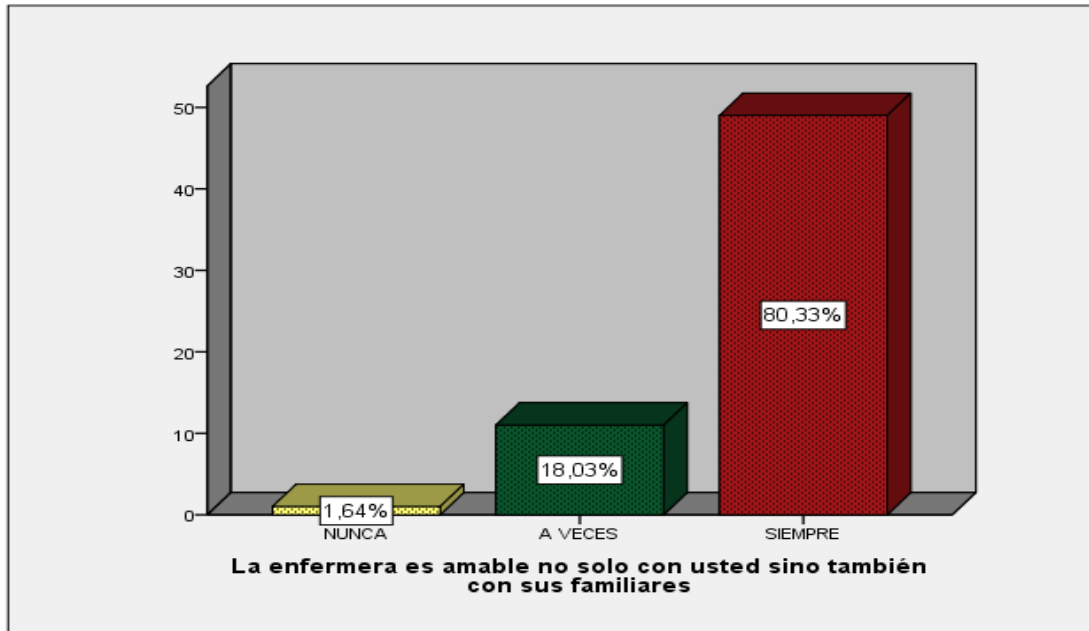
INTERPRETACIÓN: Se observa que el 78,69% de los pacientes encuestados respondieron que siempre las enfermeras se preocupan por el hospitalizado y el 21,31% a veces se preocupa.

Tabla 30. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

LA ENFERMERA ES AMABLE NO SOLO CON USTED SINO TAMBIÉN CON SUS FAMILIARES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,6	1,6	1,6
	A VECES	11	18,0	18,0	19,7
	SIEMPRE	49	80,3	80,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°30



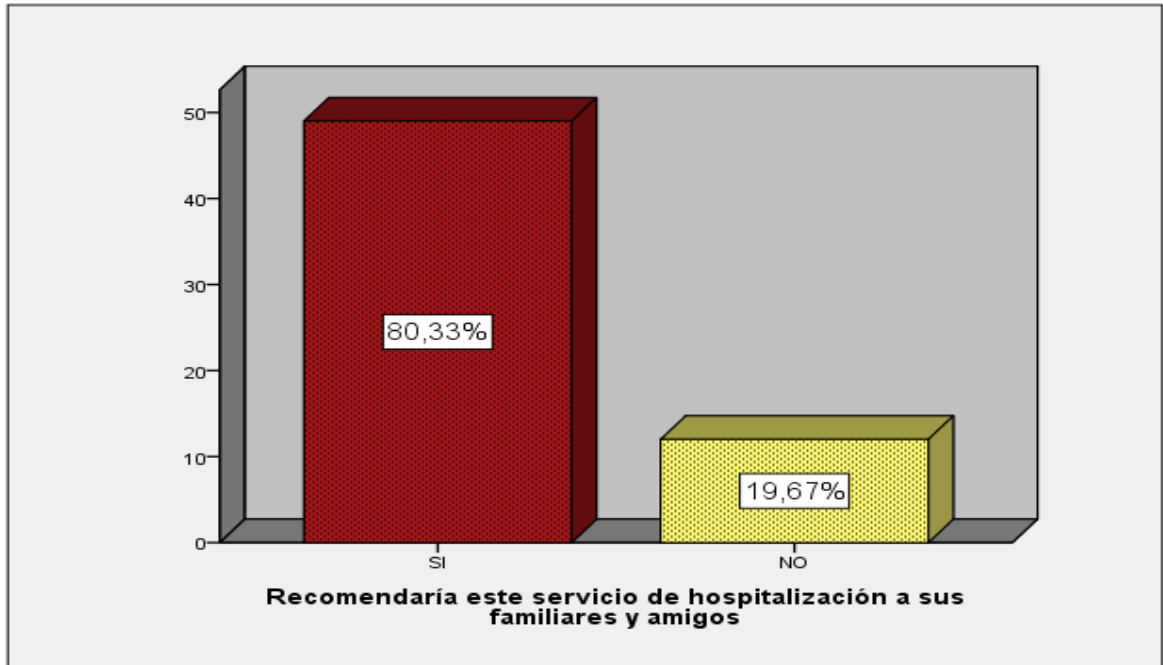
FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: El 80,33% de los pacientes encuestados nos contestó que siempre la enfermera es amable tanto con él y sus familiares y el 18,03% a veces son amables y el 1,64% no son amables.

Tabla 31. Satisfacción del paciente hospitalizado según cuestionario, realizado a los pacientes de los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

Recomendaría este servicio de hospitalización a sus familiares y amigos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	49	80,3	80,3	80,3
	NO	12	19,7	19,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

GRAFICO N°31



FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: Observamos que el 80,33% de los pacientes si recomendarían a sus familiares, amigos a hospitalizarse en el Hospital Daniel Alcides Carrión y el 19,67% no recomendarían el nosocomio.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

H1: Existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

H0: No existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022

Tabla 32. Prueba de chi-cuadrado entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2022”

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	174,083 ^a	120	,001
Razón de verosimilitudes	109,071	120	,753
Asociación lineal por lineal	14,013	1	,000
N de casos válidos	61		

a. 143 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02

Interpretación

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$), aceptamos la hipótesis propuesta (H1), podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 Existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

MEDIDAS SIMÉTRICAS

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	,861	,001
N de casos válidos		61	

6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares

Como se ha visto los resultados presentes se observa que el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,001 < 0,05$), aceptamos la hipótesis propuesta (H1), podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,05 Existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

Estos resultados presentes son relacionados con los resultados que se encontró, Jiménez, obtuvo un nivel alto de satisfacción en cuanto a las dimensiones: explica y facilita; conforta; y se anticipa, determinadas por cuidados de Enfermería.

También se conoce cierta contraposición con los resultados presentados en la investigación de Arteaga, en el cual, la dimensión de calidad de atención de mayor frecuencia es la técnica con 41.94% en los servicios de hospitalización. El nivel de satisfacción del usuario predominante es la fiabilidad con 36.65% y la dimensión de la calidad de atención que tiene mayor implicancia en la satisfacción del usuario externo es el entorno. Sus conclusiones fueron que la calidad de atención influye en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco – obstetricia del Hospital II 2 Tarapoto.

Comparado con otras investigaciones tenemos el estudio María Olga en el año 2018 realizaron un estudio que permitió determinar el nivel de percepción de los usuarios, frente a la calidad de cuidado que brinda el profesional en enfermería. Las categorías con más alto porcentaje de satisfacción fueron: monitorea y hace seguimiento, accesibilidad, se anticipa y mantiene relaciones de

confianza; las categorías con bajo nivel de satisfacción fueron: conforta y explica, y facilita.

6.3. Responsabilidad ética

Para realizar el presente estudio de investigación tuvimos previa autorización de la jefa de servicio de medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y el permiso de las enfermeras que en ese momento se encuentran laborando para poder acercarnos al ambiente donde se encuentra el paciente a entrevistar. Además, los participantes fueron previamente informados de los objetivos y principios del estudio, y se respeta la decisión de cada paciente ya que su decisión es voluntariamente y anónima.

Se toma en cuenta los principios éticos, de autonomía y justicia. Además del principio de no maleficencia ya que se respeta la dignidad del paciente, y se considera como persona, no como sujeto de estudio.

CONCLUSIONES

- ❖ Se concluyó que existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

- ❖ Se concluyó que el grado de percepción de calidad del cuidado de enfermería es favorable en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

- ❖ Se concluyó que el grado de satisfacción del paciente hospitalizado es favorable en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.

- ❖ Se concluyó que el 50,82% de los pacientes encuestados respondió que a veces la enfermera acude pronto a su llamado.

RECOMENDACIONES

- ❖ Se sugiere a la oficina de capacitación y al departamento de enfermería realizar capacitaciones constantes con el fin que el personal esté actualizado en cuidado personalizado y poder brindar una atención de calidad al usuario externo.

- ❖ Se recomienda al enfermero que durante la atención al paciente brinde trato amable y cordial sin discriminación, de tal manera que se aumente la empatía y se fortalezca la relación enfermera - paciente, con el fin de obtener la satisfacción de los usuarios durante su estancia hospitalaria.

- ❖ Se sugiere al Hospital Nacional Alcides Carrión contratar enfermeras según la demanda de los pacientes en los servicios de medicina interna, para no generar sobrecarga laboral en el personal de enfermería y así mejorar la calidad de atención y generar una mayor satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Revista de Órgano de la sociedad española de Calidad Asistencial Suplemento nº 1 2001 Volumen 16. Consultado el 10 de mayo del 2022. Disponible en: <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/0https://preprints.scielo.org/index.php/scielo>
2. Maria Angelica Almeida Perez, et.al. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale. Publicado el 12 de marzo de 2020. Consultado en mayo de 2022. Disponible en <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/1515/2399/2510>
3. Evidentia revista internacional de enfermería basada en la evidencia – ISSN 1697 – 638X El cuidado de Enfermería desde el modelo de Nightingale: a propósito de un caso. Consultado en mayo 2022 Disponible en: <http://www.index-f.com/evidentia/n36/ev7618.php>
4. Historia de la enfermería. Jean Watson. Año 2013. Consultado en mayo 2022. Disponible en <https://historia-de-enfermeria8.ebnode.mx/personajes-importantes-delaenfermeria2/jean-watson/>
5. Eugenia Urra M, Alejandra Jana A., Marcela García V. – Algunos aspectos esenciales del pensamiento de Jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales - ciencia y enfermería XVII (3):1122, 2011. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>
6. Cristina Hernandez Martin – El modelo de Virginia Henderson en la práctica enfermera. disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17711/TFG->
7. Servisalud Santo Domingo. Virginia Henderson. 1 de julio 2021. Consultado el 5 de mayo 2022. Disponible en: <https://www.servisalud.com.do/post/las-14-necesidades-devirginia-henderson>

8. Vargas Melgarejo Luz María Sobre el concepto de percepción. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>. Consultado en mayo 2022.
9. Percepción. Sobre el concepto de percepción. Disponible en <https://um.es/docencia/documentos/percepcion.pdf>. Consultado en mayo 2022.
10. Percepción. Sobre percepción. Disponible en <https://um.es/docencia/documentos/percepcion.pdf>. Consultado en mayo 2022
11. Percepción. Sobre percepción. Disponible en <https://um.es/docencia/documentos/percepcion.pdf>. Consultado en mayo 2022
12. Organización Mundial de la Salud sobre Calidad de la atención. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1. Consultado en junio 2022
13. María Isabel Lagoueyte Gomez. El cuidado de Enfermería a los grupos humanos. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud. Vol 47 no.2. august 2015. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013
14. Mg. Natalie Looncharich – Vera. El cuidado enfermero. Consultado en mayo 2022. El cuidado enfermero Rev enferm Herediana 2010; 3(1):1. Consultado en junio de 2022. Disponible en: <https://faenf.caetano.edu.pe>
15. Colegio de Enfermeros del Perú Consejo Directivo Regional Oficio N° 5092 – 2020 – CN /CEP 15 de diciembre de 2020. Disponible en cep.org.pe/wp-content/uploads/2020/12/OF.-5092-Proy.-Ley-27669-CMP_compressed.pdf

16. María Angelica de Almeida Peres, Pacita Geovana Gama de Sousa Aperibense, María de las Mercedes de Dios et. al. Cuidados básicos de Enfermería. consultado en mayo 2022. Disponible en https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_et_al_Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf
17. Revista electrónica de portales médicos. Gestión de los cuidados en Enfermería 29 de diciembre de 2019. Disponible en <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/gestionde-la-calidad-de-los-cuidados-en-enfermeria/>
18. Dr. Wilfredo Pino Chavez. Dimensiones de la calidad en salud 31 de marzo de 2014. Consultado en mayo de 2022. Disponible en <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-ensalud>
19. María Angelica de Almeida Peres, Pacita Geovana Gama de Sousa Aperibense, María de las Mercedes de Dios et. al. Cuidados básicos de Enfermería. consultado en mayo 2022. Disponible en https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_et_al_Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf
20. Profesionalismo – habilidades sociales para salir adelante. disponible en:
<https://www.dol.gov/sites/dolgov/files/odep/topics/youth/softskills/professionalism-spanish.pdf>
21. Dr. Wilfredo Pino Chavez. Dimensiones de la calidad en salud 31 de marzo de 2014. Consultado en mayo de 2022. Disponible en <https://es.slideshare.net/wopch/dimensiones-de-la-calidad-ensalud>
22. La amabilidad como valor de la hospitalidad – Library. Disponible en: <https://1library.co/article/la-amabilidad-como-valor-de-lahospitalidad.zpnlmrvy>
23. La humanización en la salud y la amabilidad octubre 10, 2015.

Disponible en: <http://gestionenenfermeria-silvia.blogspot.com/2015/10/la-humanizacion-en-salud-y-la-amabilidad.html>

24. El respeto – boletín de Enfermería. disponible en: <https://boletin.enfermeria.cr/el-respeto/>. Consultado el 30 de agosto de 2022

25. Carla Martí Rico - Dignidad y respeto en el cuidado de enfermería.

Disponible en:

https://recercat.cat/bitstream/id/170769/TFG_Carla_Mart%C3%AD_Rico.pdf

26. Revista electrónica de portales médicos. La información como necesidad y derecho del paciente. Consentimiento informado. 18 de junio de 2016. Consultado en septiembre 2022. Disponible en: <https://www.revistaportalesmedicos.com/revistamedica/consentimiento-informado>

27. Fernanda Carneiro Mussi¹, Kátia Santana Freitas², Mariana De Almeida Moraes Gibaut³ Prácticas del cuidar de enfermería para la promoción de confort – artículo de enfermería. consultado en mayo 2022. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/scielo.php>

28. Satisfacción del paciente: qué es y cómo mejorarla. Consultado en mayo 2022. Disponible en <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-delpaciente>

29. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud Y Servicios médicos de Apoyo. RM N° 527 – 2011/ MINSA. Consultado en mayo 2022.

Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

TÍTULO: PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
¿Cuál es la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao - 2022?	Determinar la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería y medir la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022	Hipótesis general: Existe relación entre percepción de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.	V1: percepción del de la calidad cuidado	Componente técnico Componente interpersonal	Profesionalismo Cuidados básicos Amabilidad Respeto Información	1.edad 2. sexo 3. Hospitalización anterior 4. (16) 5. (16) 6. (16) 7. (17) 8. (17)
ESPECÍFICOS ¿Cuál es el grado de la percepción de la calidad del cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en	ESPECIFICOS Determinar el nivel de la percepción de la calidad del cuidado de enfermería del	ESPECÍFICOS H1: el nivel de percepción de calidad del cuidado de enfermería es favorable en los		Componente confort	comodidad	9. (17) 10. (18) 11.(21) 12. (20) 13. (19)

<p>el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022?</p>	<p>paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022</p>	<p>servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.</p>	<p>V2: satisfacción del paciente</p>	<p>Fiabilidad de</p>	<p>Garantizable</p>	<p>14. (19) 15. (20)</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022?</p>	<p>Determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado en los servicios de medicina interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022</p>	<p>H1: El grado de satisfacción del paciente hospitalizado es favorable en los servicios de medicina Interna en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2022.</p>		<p>Capacidad respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspecto tangible</p>	<p>Oportuno</p> <p>Confianza</p> <p>Comprensión</p> <p>Entorno</p>	<p>16. (20) 17. (20) 18. (18) 19. (19) 20. (20) 21. (20) 22. (20) 23. (20) 24. (20) 25. (20) 26. (20) 27. (20) 28. (20) 29. (20)</p>

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA

Buenas tardes estimado usuario nos resulta muy importante conocer sobre su percepción acerca del cuidado brindado por el personal de Enfermería y en cuanto a su satisfacción durante su permanencia en este hospital. Le presentamos la siguiente encuesta en la que solo debe marcar con **(x)** según sea su apreciación. LA ENCUESTA ES ANÓNIMA

1. EDAD: _____
2. SEXO: FEMENINO..... MASCULINO.....
3. ANTERIORMENTE ESTUVO HOSPITALIZADO: SI..... NO.....

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
4. La enfermera hace los procedimientos rápidamente, es hábil			
5. Observa que la enfermera tiene conocimiento y sabe sobre los procedimientos que le va a realizar			
6. Le explicó los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados			
7. La enfermera es ordenada al momento de atenderlo			
8. Observa seguridad al momento de brindarle el tratamiento indicado			
9. La enfermera(o) lo saluda al ingresar a su ambiente			
10. La enfermera(o) se identifica con su nombre			
11. La enfermera(o) lo llama por su nombre			
12. La enfermera(o) se muestra amable al momento de atenderlo			
13. La enfermera(o) permite que exprese sus preocupaciones y temores			

14. Al momento de realizarle preguntas a la enfermera(o), le responde con palabras de fácil entendimiento			
15. Cuando la enfermera(o) se dirige a usted, realiza gestos amables			
16. Las enfermeras(os) le piden que colabore cuando van a realizarle un procedimiento			
17. La enfermera(o) le pregunta si necesita algo o tiene alguna molestia			
18. La enfermera(o) acude pronto a su llamado			

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO	NUNCA	A VECES	SIEMPRE
19. Estaría Ud. satisfecho (a) con la atención de la enfermera			
20. Se siente satisfecho con los consejos que le da la enfermera para mejorar su salud			
21. Tiene confianza con la enfermera como para contarle sobre temas muy personales			
22. La enfermera le escucha con atención			
23. Piensa que la enfermera es muy atenta con usted			
24. La atención es rápida y oportuna			
25. La enfermera aclara todas sus dudas			
26. Después de hablar con la enfermera entiende mejor su problema de salud			
27. La enfermera se ha interesado por usted no solo por su enfermedad, sino como persona			
28. La enfermera es amable no solo con usted sino también con sus familiares			
29. Recomendaría este servicio de hospitalización a sus familiares y amigos			

Anexo 3
Base de datos

PA CIE NTE	PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO															SATISFACCIÓN DEL PACIENTE													
	N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P1	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	21	no	1	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	1	no
2	58	No	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	3	3	1	2	3	2	Si
3	37	Si	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	Si
4	48	No	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si
5	21	Si	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si
6	54	Si	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	Si
7	51	Si	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	No
8	42	Si	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	No
9	68	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si
10	33	Si	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	3	3	No
11	61	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si
12	54	No	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si
13	60	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	Si

14	28	si	1	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	Si
15	35	Si	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si
16	78	Si	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Si	
17	66	Si	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
18	59	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Si	
19	53	Si	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	Si	
20	33	Si	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
21	54	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
22	68	no	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
23	85	no	1	3	3	3	3	2	3	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	No	
24	27	Si	1	3	3	1	2	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	1	2	No	
25	75	Si	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Si	
26	48	Si	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
27	70	No	2	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	Si	
28	78	Si	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
29	69	Si	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
30	45	No	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	2	2	3	Si	
31	52	No	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	Si	

32	47	Si	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	Si
33	48	Si	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si
34	43	Si	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	Si
35	23	Si	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	Si	
36	63	Si	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
37	58	No	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	Si	
38	42	Si	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
39	30	Si	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
40	60	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
41	29	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
42	69	No	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	Si	
43	65	No	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3	Si	
44	35	Si	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	No	
45	70	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Si	
46	64	No	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	2	3	2	3	No	
47	55	No	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	Si	
48	65	No	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	No	
49	27	si	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	Si	

50	57	si	1	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Si		
51	22	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	Si	
52	43	Si	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	No	
53	32	Si	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
54	25	Si	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	No
55	23	Si	1	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	Si	
56	50	Si	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
57	37	Si	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
58	22	Si	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Si	
59	61	Si	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	Si	
60	47	Si	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Si	
61	29	No	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	No	

1= NUNCA

2= A VECES

3= SIEMPRE

Anexo 4 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems (del instrumento, por cada indicador)	Índice Escala de Medición
PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO	-Componente técnico	Profesionalismo	1.edad	1: nunca
		Cuidados básicos	2.sex0	2: a veces
			3.hospitalización anterior	3:siempre
	-Componente interpersonal	Amabilidad	4. (16)	
			Respeto	
		Información	6.(17)	
			7.(17)	
	-Confort	Comodidad	8.(17)	
			9.(17)	
			10.(17)	
			11.(17)	
			12.(17)	
			13.(17)	
			14.(18)	
			15.(18)	

			16.(18)	
			17.(18)	
			18(18)	
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles	Garantizable Oportuno Confianza Comprensión entorno	19.(19) 20.(20) 21.(20) 22.(20) 23.(20) 24.(20) 25.(20) 26.(20) 27.(20) 28.(20) 29.(20)	1.Nunca 2.A veces 3. Siempre

Anexo 5
Resultados descriptivos

Resultados descriptivos

Tabla 5.1. Distribución de pacientes en los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, callao - 2022

EDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	JOVEN	12	19,7	19,7	19,7
	ADULTO	30	49,2	49,2	68,9
	ADULTO MAYOR	19	31,1	31,1	100,0
	Total	61	100,0	100,0	
SEXO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	45	73,8	73,8	73,8
	MASCULINO	16	26,2	26,2	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

FUENTE: Datos recolectados en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión y elaboración propia.

INTERPRETACION: El instrumento se aplicó a 61 pacientes en los servicios de hospitalización de medicina interna en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, en relación a la edad, el 49,25% están en la etapa adulto, el 31,1% está en la etapa adulto mayor y el 19,7% está en la etapa joven; siendo el 73,8% de sexo femenino y 26,2% masculino.

Anexo 6

Validez de contenido por criterio de jueces expertos

Callao, 21 de mayo de 2022.

Licenciado (a), Mg. Dra.:

.....

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTO A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTOS

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a su vez hacer de su conocimiento que, como egresados de la escuela profesional de enfermería de la Universidad Nacional del Callao, estamos realizando la tesis titulado “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2022”, siendo los autores: BACH. TAMARA ESTRADA, BRIGITTE VICTORIA Y BACH. VILLANUEVA APARICIO, JAZMIN MIRELLA

Conocedoras de su experiencia y preparación en su campo profesional, solicito su valioso apoyo como Experto en la validación del instrumento de recolección de datos. Para lo cual se adjunta resumen del proyecto en la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables, los instrumentos y la escala de calificación.

El expediente de validación contiene:

1. Carta de presentación.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de operacionalización de las variables.
4. Instrumento de recolección de datos.
5. Formato de evaluación del instrumento.

Agradeciendo su atención al presente expreso mis sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente.

Jazmin Villanueva Aparicio

Brigitte Tamara Estrada

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS


Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:
Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Paciente Hospitalizado en los servicios de medicina interna

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X						
2	X						
3	X						
4	X						
5	X						
6	X						
7	X						
8	X						
9	X						
10	X		X		X		
...							
...							
n							
Aspectos Generales del IRD					Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.					X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.					X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.					X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.					X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.					X		


Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	<i>Lady Rosa Agustín</i>	Firma  LADY ROSA AGUSTÍN 49645
Fecha:	<i>26/05/22</i>	



30							
31							
Aspectos Generales del IRD					Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.					/		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.					/		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.					/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.					/		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.					/		

Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Lic. Isabel Fernández Silva	 Firma Isabel Fernández Lic. de Enfermería CEP: 58449
Fecha:	31. 5. 22.	

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis:

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2022”,

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	X			X		X	Terminos simples = palabras fáciles
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X			X		X	especificar
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		



30	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
31	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Aspectos Generales del IRD					Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.					<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.					<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.					<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.					<input checked="" type="checkbox"/>		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.					<input checked="" type="checkbox"/>		

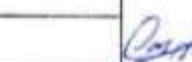
Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	DORIS PETRONILA BARRERO HERNANDEZ	Firma:	
Fecha:	01-06-22		



30						
31						
Aspectos Generales del IRD				Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.				✓		mejorar en cuatro ítems 1.2-4.5
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.				✓		poner en los ítems más sencillos
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.				✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.				✓		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.				✓		solo se evaluó los ítems 6, 7 y 8

Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Maria del Carme Padilla Velazco	Firma:
Fecha:	1-6-2022	 MARIA CADENILLA M CEP 5372 Calle Entorno 110

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2022"

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación


A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
Aspectos Generales del IRD					Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.					X		



Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.	SI		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.	SI		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.	SI		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.	SI		

Datos del experto:

Nombres y Apellidos:	Rita Fretel de la Cruz	Firma:
Fecha:	29/6/22	 Lic. Enf. Fretel de la Cruz CEP 27911

Anexo 6.1

Confiabilidad de la prueba piloto del cuestionario

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La enfermera hace los procedimientos rápidamente, es hábil	36,40	31,095	,055	,882
Observa que la enfermera tiene conocimiento y sabe sobre los procedimientos que le va a realizar	36,45	28,892	,597	,869
Le explicó los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados	36,65	28,976	,326	,878
La enfermera es ordenada al momento de atenderlo	37,20	25,326	,621	,865
Observa seguridad al momento de brindarle el tratamiento indicado	36,60	25,832	,673	,861
La enfermera lo saluda al ingresar a su ambiente	36,50	28,789	,550	,870
La enfermera (o) se identifica con su nombre	36,60	29,305	,364	,875
La enfermera lo llama por su nombre	36,70	27,589	,546	,868
La enfermera se muestra amable al momento de atenderle	36,80	27,853	,420	,874
La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores	36,45	29,418	,460	,873
Al momento de realizarle preguntas a la enfermera, le responde con palabras de fácil entendimiento	36,55	26,155	,737	,859

Cuando la enfermera (o) se dirige a usted, realiza gestos amables	36,95	27,208	,625	,865
Las enfermeras (os) le piden su colaboración cuando van a realizarle algún procedimiento	36,50	27,105	,734	,861
La enfermera (o) le pregunta si necesita algo o si tiene alguna molestia	36,65	26,029	,716	,859
La enfermera (o) acude pronto a su llamado	37,20	24,063	,626	,868

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	15

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Estaría usted satisfecho (a) con la atención de enfermería	24,20	17,958	,684	,814
Se siente satisfecho con los consejos que le da la enfermera para mejorar su salud	24,35	18,661	,371	,835
Tiene confianza con la enfermera como para contarle sobre temas muy personales	24,90	14,726	,701	,807
La enfermera le escucha con atención	24,40	17,516	,577	,818
Piensa que la enfermera es muy amable con usted	24,35	17,713	,649	,814
La atención es rápida y oportuna	24,30	17,379	,747	,807
La enfermera aclara todas sus dudas	24,45	19,839	,256	,841
Después de hablar con la enfermera, entiende mejor su problema de salud	24,35	16,450	,802	,798
La enfermera se ha interesado por usted como persona y no solo por su enfermedad	24,65	16,239	,604	,816

La enfermera es amable no solo con usted sino también con sus familiares	24,40	16,568	,764	,802
Recomendaría este servicio de hospitalización a sus familiares y amigos	25,65	23,397	-,501	,881

Se realizó la prueba piloto con 20 pacientes del servicio de hospitalización 8° "B"

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	11

Anexo 7

Autorización para realizar estudios de investigación

Bellavista, 12 de agosto de 2022

DR. TIMOTEO ROLANDO FRITAS URBIZAGÁSTEGUI
DIRECTOR GENERAL
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

Le escribo para solicitar permiso para realizar un estudio de investigación en su institución. Actualmente estoy inscrito en el CICLO TALLER DE TESIS de la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO y estoy en proceso de redactar mi tesis de LICENCIATURA EN ENFERMERÍA. El estudio se titula "PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN LOS SERVICIOS DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO - 2022". Espero se me permita reclutar (75 pacientes adultos) de los servicios de medicina interna para completar de forma anónima un cuestionario de 2 páginas (copia adjunta).

Si se otorga la aprobación, los pacientes participantes completarán la encuesta en el servicio donde se encuentra en un horario que no interfiera con su visita médica, tratamiento, alimentación o confort. El proceso de la encuesta no debe demorar más de 1 hora.

Los resultados individuales de este estudio permanecerán absolutamente confidenciales y anónimos.

Su aprobación para realizar este estudio será muy apreciada y le agradecemos de antemano.

Atentamente,



INVESTIGADOR 1

BRIGITTE VICTORIA TAMARA ESTRADA

DNI: 74930051



INVESTIGADOR 2

JAZMIN MIRELLA VILLANUEVA APARICIO

DNI: 70035553