



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

**TESIS**

**Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente  
hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORAS:**

Bach. Carrasco Arizapana Alejandra Anita  
Bach. Jorge Carlos Aurea Yovana

**ASESORA:**

Dra. Feliza Nieves Chipana Beltrán

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Enfermería clínica

**Huancayo - Perú**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios todo poderoso por darnos la fortaleza para seguir adelante. A nuestros queridos padres, con mucho cariño y amor les dedicamos este trabajo, ya que con su ejemplo esfuerzo y constante sacrificio supieron llevar con paciencia a feliz término nuestra formación profesional y personal.

Anita y Yovana.

## **AGRADECIMIENTO**

Expresamos nuestra sincera gratitud a nuestra querida Universidad privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” por acogernos estos cinco años en sus aulas y a nuestros docentes quienes nos impulsaron a culminar nuestras metas, convirtiéndonos en profesionales íntegros.

A los pacientes que nos apoyaron dentro del servicio de hospitalización los cuales se mantienen en completo anonimato.

## **Página del jurado**

---

Mg. Edith quinto Allca

**Presidenta.**

---

Mg. Teresa Villegas Félix

**Secretaria.**

---

Dra. Feliza Nieves Chipana Beltrán

**Vocal.**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Por el presente documento, CARRASCO ARIZAPANA, Alejandra Anita, con DNI No 45261055 y JORGE CARLOS, Aurea Yovana con DNI No 42682886. Ambos bachilleres Enfermería de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Quienes hemos elaborado la tesis denominada: “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021, para optar el Título Profesional de Licenciadas en Enfermería,

### DECLARAMOS QUE

El tema de tesis es auténtico, siendo resultado de nuestro trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.

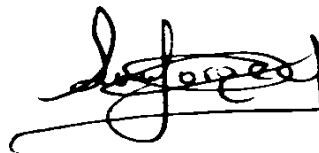
En este sentido, somos consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

Huancayo, noviembre del 2021



Carrasco Arizapana, Alejandra Anita

DNI. 45261055



Jorge Carlos, Aurea Yovana

DNI. 42682886

## ÍNDICE

CARATULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	9
II. MÉTODO .....	19
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
2.3. Operacionalización de variables (anexo 2).....	19
2.4. Población y muestra.....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	20
2.5. Procedimiento: .....	21
2.6. Método de análisis de datos .....	22
2.7. Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS .....	23
IV. DISCUSIÓN.....	30
CONCLUSIONES.....	35
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	41

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021. Material y Métodos: el estudio corresponde al tipo de investigación básica, y descriptivo correlacional. El diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 50 pacientes hospitalizados en la Clínica Cirlap. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para ambas variables, las cuales fueron validadas por juicio de expertos y la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.918 y 0.832 respectivamente. Resultados: Respecto al nivel de percepción de la calidad del cuidado de enfermería, el 46% de los pacientes percibieron un nivel eficiente de calidad de cuidado, seguido del 46% con un nivel regular y el 8% percibieron un nivel deficiente. En relación al nivel de satisfacción del paciente, el 42% presentaron un nivel de satisfacción completa, el 48% satisfacción intermedia y el 10% de los pacientes presentaron insatisfacción. Conclusión: existe relación significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap ( $p = 0,000$ ) < a 0.05. (Rho Spearman: 0.785).

Palabras clave: Calidad de cuidado enfermera, satisfacción paciente.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the perception of the quality of nursing care and the satisfaction of the hospitalized patient in times of COVID-19 at the Cirlap Clinic, Lima - 2021. Material and Methods: the study corresponds to the type of research basic, and descriptive correlational. The non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 50 patients hospitalized at the Cirlap Clinic. For data collection, the survey technique and the questionnaire were used as an instrument for both variables, which were validated by expert judgment and the reliability of CronBach's alpha of 0.918 and 0.832 respectively. Results: Regarding the level of perception of the quality of nursing care, 46% of the patients perceived an efficient level of quality of care, followed by 46% with a regular level and 8% perceived a deficient level. of patient satisfaction, 42% presented a level of complete satisfaction, 48% intermediate satisfaction and 10% of the patients presented dissatisfaction. Conclusion: there is a significant relationship between the perception of the quality of nursing care and the satisfaction of the hospitalized patient in times of COVID-19 at the Cirlap Clinic ( $p = 0.000$ )  $<0.05$ . (Rho: 0.785).

Keywords: Quality of nursing care, patient satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, debido al desarrollo acelerado en todos los niveles de la sociedad, las oportunidades y retos en tecnología, administración y calidad han aumentado significativamente provocando un entorno más competitivo, ya sea en una entidad pública o privada. Por lo que, estas organizaciones se enfrentan a la necesidad de perfeccionar la calidad en su producto o servicio con la finalidad de mejorar la satisfacción de sus usuarios (1).

Y el sector salud no es ajena a esta situación, cada vez existe mayor exigencia en la calidad del cuidado, tanto en hospitales de acceso público como en clínicas privadas; por otro lado, hay carencias administrativas, de infraestructura y equipamiento en los establecimientos de salud sobre todo en el sector público, estas condiciones laborales adversas perjudican la calidad del cuidado que brinda el profesional de la salud, generando una brecha que desvía la esencia del cuidado holístico e integral (2).

A nivel mundial la pandemia por COVID-19, puso en serios problemas al sistema sanitario, debido a que los esfuerzos están orientados exclusivamente en los pacientes sospechosos o contagiados por este virus, causando un desbalance en las posibilidades de brindar una atención sanitaria adecuada, dado que, el personal de salud prioriza su salud sobre el cuidado de calidad que pueda brindar a sus pacientes (3).

Así mismo, el enfrentamiento a la pandemia ha puesto a prueba las fortalezas y debilidades de los sistemas de salud en todo el mundo, dando a relucir sobre todo los problemas que presentan los establecimientos de salud (4).

Bajo este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS), reporta que, más de la mitad de los países a nivel mundial (53%), interrumpieron parcial o totalmente los servicios destinados al tratamiento de la hipertensión; el 49% al tratamiento de la diabetes y sus complicaciones; el 42% al tratamiento del cáncer, el 31% los de emergencias cardiovasculares y el 63% corresponden al servicio de rehabilitación, estos datos son alarmantes, y muestran el impacto que tuvo la pandemia sobre el funcionamiento adecuado en las entidades sanitarias (5). Estos datos reflejan la inestabilidad de los servicios de salud; sin embargo, el problema se agudiza más con los datos presentados por la OMS, respecto a la atención que se brinda en los establecimientos sanitarios y su repercusión en la salud del paciente. Puesto que, en los países de ingresos altos, alrededor del 10% de pacientes sufren daños al recibir atención hospitalaria,

y 7 de cada 100 pacientes hospitalizados pueden contraer una infección relacionada con la calidad atención que recibe. Por si esto fuera poco, la OMS le atribuye entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales, a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, esto representa hasta un 15% de las muertes en esos países (6).

En Latinoamérica, este impacto también tuvo repercusiones importantes en el personal de salud, al respecto la Organización Panamericana de la Salud (OPS), menciona que en el 89% de los países de las Américas, el personal de salud fue parcial o totalmente reasignado para apoyar la respuesta a la COVID-19; esto provocó un desajuste en la distribución del personal en los establecimientos de salud. Sobre todo, en el personal de enfermería causando una crisis en la calidad de atención, dado que, estos profesionales son considerados como la piedra angular del sistema sanitario, porque pasan más tiempo con los pacientes en comparación con los demás profesionales sanitarios (7).

El Perú no es ajena a esta realidad, el sistema de salud ha respondido de manera deficiente a los desafíos de la pandemia por COVID-19, de allí que el país sea considerado como uno de los países con más muertes por número de contagiados. Esta crisis sanitaria que trajo la pandemia de la COVID-19 ha causado un desbalance en las posibilidades de brindar una atención médica adecuada, seguido de la falta de instalaciones adecuadas en infraestructura y logística, saturación de atenciones y reducida cantidad de personal de salud, agregando ante la demanda de la población y esto podría explicar la situación que se vive en los hospitales y clínicas a nivel nacional, refiriéndonos a la calidad de atención deficiente e insatisfacción de los pacientes.

Al respecto, el Ministerio de Salud (MINSA), reporta que, un 27% de los pacientes están insatisfechos con los servicios de salud de las instituciones prestadoras de los servicios de salud como los que corresponden al MINSA, gobiernos regionales, Es Salud, sanidad de las Fuerzas Armadas, Policiales y clínicas privadas; de los cuales, los establecimientos públicos son los que cuentan con mayor cantidad de pacientes insatisfechos respecto al resto (8).

Así mismo, una investigación realizada por Agreda B. en un hospital de la ciudad de Lima en el 2021, encontró que, la mayoría de los pacientes 76,0%, manifestaron insatisfacción con los cuidados que reciben por parte del profesional de enfermería (9)

Por su parte, otro estudio llevado a cabo por Murillo et al. respecto a la calidad de atención que perciben los pacientes en un establecimiento de salud peruano manifestó que, más del 20% de

los pacientes sufren maltrato en la atención; lo que pone en evidente la gravedad del problema en nuestro país (10).

Cabe mencionar que, los altos niveles de insatisfacción de los pacientes en relación con la atención hospitalaria conciernen a la falta de confianza, pues ante una escasa comunicación del personal de salud con los pacientes y ausencia de controles que permitan evaluar la adherencia al tratamiento como su recuperación, es imposible cristalizar una solución exitosa que coadyuve a la mejoría de estado de salud, incurriendo en mayores costos, recurrencia continua a los servicios de salud y afección a la calidad de vida (11).

Estas problemáticas no solo se presentan en las instituciones prestadoras de salud públicas del estado, sino también en las privadas como es el caso de la Clínica Cirlap Lince -Lima, en el área de cirugía general donde esta situación no se aleja de la realidad, dado que se observó que la atención es poco convincente y muchas veces sin calidez por parte del profesional de enfermería, esto debido al miedo de contagio que ocasionó la pandemia de covid-19 y la alta demanda de pacientes; las enfermeras refieren: “tengo mucho trabajo, no es un solo paciente”, “falta personal, somos muy pocos”, “que espere un momento”, los pacientes refieren deficiencias en la relación enfermera-paciente. Asimismo, los pacientes han presentado insatisfacción y continuamente reclamos, sobre disconformidad en el trato, poca accesibilidad a la información entre otros.

Frente a lo planteado encontramos estudios previos que respaldan la investigación a nivel nacional e internacional: Antecedentes Nacionales: Bautista J. realizó una investigación acerca de: “Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de COVID-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil 2021”, Ecuador 2021. Objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes COVID-19 de una Unidad Médica Municipal de Guayaquil. Metodología: el estudio corresponde al tipo de investigación cuantitativo, de diseño no experimental, transversal. La población de estudio estuvo constituida por 75 usuarios del área de consulta externa y emergencia. Para la recopilación de los datos, se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó el instrumento Servperf y el Cuestionario de Satisfacción. Resultados: respecto a la calidad de atención muestran que, el 7% de los usuarios presentan un nivel medio de calidad de atención y el 93% de los usuarios presentan un nivel alto de calidad atención. Por otro lado, respecto a la satisfacción, el 18.67% de los usuarios

presentan un nivel medio y el 81.33% presentan un nivel alto de satisfacción. Conclusión: según el análisis entre calidad de atención percibida y satisfacción, se encontró un p valor de 0.362, lo que expresa una relación existente no significativa (12).

Núñez E. realizó un estudio denominado: “Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID-19 en el Centro de Salud Martínez”, en Ambato, Ecuador 2021. Objetivo: determinar los niveles de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el COVID -19. Metodología: el estudio pertenece al enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por 84 casos de COVID-19 atendidos durante el periodo marzo - septiembre del 2020. Para la recolección de la información se aplicó una encuesta haciendo uso del cuestionario SERVQUAL. Resultados: el 61% de los pacientes manifiestan satisfacción con el proceso de atención, mientras que el 39% refirieron insatisfacción con la atención recibida. Conclusión: las percepciones son positivas con las expectativas de los usuarios, respeto de la privacidad, trato amable y justo, además las instalaciones y equipos limpios y cuenta con los materiales y equipos necesarios (13).

Ruiz et al. realizaron un estudio acerca de: “Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”, México 2020. Objetivo: identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Metodología: el estudio fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimenta y transversal. La muestra de estudio estuvo compuesta por 90 pacientes mayores de 18 años. Para la recolección de la información se aplicó el instrumento SERVQHOS-E. Resultados: en cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se encontró una media de 1.97 puntos (DE=.626), lo que significa que, los pacientes califican positivamente los cuidados que reciben de parte del profesional de enfermería. Por otro lado, respecto a la satisfacción que manifiestan sobre el cuidado de enfermería, la mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%), seguido de muy satisfechos (18.9%), no obstante, el 11.1% manifestaron estar poco satisfechos y el 2.2% nada satisfechos. Conclusión: más de la mitad de los sujetos que participaron en este estudio de manera general percibieron buena calidad del cuidado de enfermería (14).

Así mismo a nivel nacional tenemos a: Agreda B. realizó un estudio sobre: “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un

hospital limeño, 2020”, Lima- Perú 2021. Objetivo: determinar la influencia de la calidad de atención en la de satisfacción de los usuarios del Servicio Emergencia diferenciada – COVID-19. Metodología: el estudio pertenece al tipo cuantitativo, de diseño no experimental y transversal, nivel descriptivo y explicativo. La muestra de estudio estuvo constituida por 150 pacientes del Servicio Emergencia diferenciada - COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue y que cumplieron con los criterios de selección. Para la recolección de los datos, se utilizó dos instrumentos, uno para medir la Calidad de atención y otro para la satisfacción del paciente. Resultados: el 44.0% de los pacientes refirieron una mala calidad de atención, el 32.0% un nivel regular y sólo 24.0% percibieron una buena calidad de atención; por otro lado, la mayoría de los pacientes, es decir, el 76,0% manifestaron insatisfacción y sólo el 24,0% manifestaron satisfacción con la atención recibida. Conclusión: existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios debido a que se obtuvo un p-valor de ,007 (15),

Mendoza A. realizó una investigación sobre: “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19”, en Trujillo, Perú 2021. Objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia. Metodología: el tipo de investigación fue enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 133 pacientes que acudieron al servicio de emergencia del Hospital II Chocope. Para la recopilación de los datos se aplicó dos cuestionarios a los pacientes atendidos en el servicio de emergencia. Resultados: el 62.4% de pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular, el 25.6% un nivel bajo y sólo el 12.0% manifestaron un nivel alto de satisfacción; por otro lado, respecto a la calidad de atención, el 55.6% percibieron una calidad de atención regular, el 29.3% percibieron una mala calidad de atención, y sólo el 15.0% percibieron la calidad de atención como buena. Conclusión: existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente, con una correlación de Spearman de 0.492 y un p-valor de 0.000 lo cual es menor del 5% (16).

Collantes D. y Clavo V. realizaron un estudio sobre: “Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero”, en Cajamarca, Perú 2021. Objetivo: determinar la relación entre

el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero. Metodología: el estudio corresponde al tipo cuantitativo, nivel relacional, de diseño no experimental, transversal. La población de estudio estuvo constituida por 80 pacientes, y para la recolección de la información se aplicó la Escala de Nivel de Satisfacción y la Escala Sobre el Cuidado Enfermero. Resultados: el 91,2% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos, y el 8.8% de los pacientes manifestaron insatisfacción. Respecto al cuidado enfermero el 58,7% de los pacientes manifestó que el cuidado fue regular, seguido del 21.3% con un nivel malo y sólo el 20.0% de los pacientes manifestaron un cuidado bueno. Conclusión: no se encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados ( $p$ -valor = 0,302) (17).

Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. Objetivo: determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019 , la investigación se realizó en el enfoque cuantitativo, el método utilizado fue el hipotético deductivo que consiste en la observación al fenómeno a estudiar, creación de hipótesis para explicar dicho fenómeno, la investigación estaba dirigida a una muestra de 65 pacientes hospitalizados en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco, como técnica se usó la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, las cuales fueron validadas por juicio de expertos y la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.845 y 0.819. Resultados : en cuanto a la calidad del cuidado , del 100% de la muestra, se observa que el 46.15% percibe una calidad del cuidado de enfermería en un nivel regular, 21.54% que percibe un nivel deficiente, un 32.31% nivel eficiente en la calidad del cuidado de enfermería .En cuando a las dimensiones ; predomina calidad de atención regular en las dimensiones de elementos tangibles con un 43.08%, un 46.15% en fiabilidad, un 55.38% en la capacidad de respuesta, un 49.23% en la seguridad y un 40.00% en la empatía. En la variable satisfacción del paciente encontramos que el 47.69% presenta una satisfacción intermedia, 15.38% una insatisfacción y 36.92% presenta una satisfacción completa. En cuanto a las dimensiones encontramos satisfacción intermedia en la dimensión técnico profesional con un 55.38%, un 43.08% en la dimensión confianza, y un 46.15% en la educación al paciente. Conclusión: la prueba estadística de la Rho de Spearman con un resultado del 0.645 permitió concluir que

existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019 (18).

Con respecto a lo mencionado con anterioridad, es necesario conocer los enfoques conceptuales de la investigación, la primera que tenemos es la variable: Calidad del cuidado de enfermería: siendo necesario definir que es la calidad; se entiende que es un conjunto de actividades o acciones que están dirigidas en busca de la excelencia en los servicios o bienes otorgados y por tanto lograr la satisfacción del usuario o cliente (19).

Tomando en cuenta la premisa anterior, respecto a la calidad de atención en salud mencionan que, es la provisión o abastecimiento de servicios de salud a los usuarios ya sea de manera individual o colectiva, la cual debe ser accesible y equitativa para todos, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con la finalidad de lograr la adhesión y satisfacción de los usuarios (20).

Ahora bien, centrándonos en la calidad del cuidado de enfermería, es la forma en que los profesionales de enfermería implementan intervenciones de manera oportuna y segura para satisfacer las necesidades de los pacientes de manera integral, es decir, cubrir todos los aspectos de la salud del paciente. Por tanto, el cuidado que brinda el profesional de enfermería es el núcleo de esta profesión, dado que, todo el accionar del enfermero está centrado en la prevención de las enfermedades, la recuperación óptima de la salud, y mejorar y potenciar el bienestar de la persona. En este contexto la variable calidad del cuidado de enfermería se desarrolla en cinco dimensiones: Primera dimensión elementos tangibles, se refiere a los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Segunda dimensión fiabilidad, consiste en la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido, en cuanto a horario, atención, programación de citas, orientación al usuario. Tercera dimensión capacidad de respuesta, que hace referencia a la disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno, con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. Cuarta dimensión tenemos la seguridad, tiene que ver con la confianza que genera en el usuario la actitud del personal de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. Quinta dimensión empatía, se refiere a la capacidad del personal de salud de ponerse en el lugar del usuario del servicio, entenderlo y

atender sus necesidades adecuadamente. Se refiere al cuidado y atención individualizada brindada a los usuarios (21). Como segunda variable tenemos a la Satisfacción del paciente: esta relacionado con la calidad del servicio o producto que se recibe; al respecto se define a la satisfacción como la conformidad expresada en función de las expectativas que el usuario tiene respecto a la atención que recibe; Por tanto, la satisfacción del paciente es el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención médica que recibe (22).

Bajo la misma idea, la satisfacción del paciente es el cumplimiento por parte de la institución sanitaria, en relación a las expectativas y percepciones del usuario respecto a los servicios ofrecidos; por tanto, para la satisfacción del paciente es fundamental, que la atención que recibe sea oportuna, de calidad, con calidez, eficiente y eficaz. Así mismo, el usuario en un establecimiento de salud tienen derecho a recibir una atención de calidad; porque son seres humanos que piensan, sienten y tienen emociones encontradas; por lo que, necesitan de un profesional de enfermería que le pueda brindar un cuidado humanizado cálido. Este aspecto es fundamental para lograr la satisfacción en los pacientes; puesto que, la relación entre el personal de salud y el usuario deberá ser lo mejor posible (23).

Finalmente, todo profesional de enfermería deberá esforzarse siempre por superar las expectativas de los usuarios; sólo si se trabaja en favor de los pacientes y su entorno familiar, respecto a su salud, aspectos, físicos, emocionales, sociales y espirituales, se logrará una satisfacción completa en el paciente. Dentro de la variable satisfacción se desarrolla las siguientes dimensiones: Primera dimensión tenemos Técnico profesional, que hace referencia a los conocimientos que posee el profesional de salud, así como la habilidad y destreza en los procedimientos que ejecuta, de manera eficaz y eficiente. Por otro lado, la segunda dimensión Confianza, está relacionado con la empatía, el respeto, la comprensión y el apoyo emocional que brinda el profesional al usuario de los servicios de salud. Tercera dimensión educación del paciente, se refiere a las acciones que toma el profesional de salud, en relación a la orientación y la educación, brindando una información sencilla y comprensible, con finalidad de despejar toda duda del usuario (24).

Bajo estas premisas mencionadas, consideramos la teoría de enfermería de Watson J. la que se basa en el Cuidado Humanizado, Su teoría tiene un enfoque filosófico, con base espiritual, y ve el cuidado como un ideal moral y ético de la enfermería, en otras palabras, el cuidado humano



como relación terapéutica básica entre los seres humanos; es relacional, transpersonal e intersubjetivo. Para Watson la enfermería consiste en conocimiento, pensamiento, valores, filosofía compromiso y acción con cierto grado de pasión. Nos dice que la práctica cotidiana de la enfermera se debe basar en valores humanísticos donde comprendemos los sentimientos del otro y a la vez poder expresarlos de forma semejante que la otra persona lo experimente (25).

Por ello, los profesionales de enfermería necesitan valorar, identificar y evaluar el cuidado que se brinda a los pacientes hospitalizados, teniendo como base la teoría de Jean Watson basado en valores humanísticos, permitiendo fortalecer el cuidado en las instituciones asistenciales; para restaurar el arte cuidando-sanando, que constituye la base de la acción de enfermería. Según lo anterior, la satisfacción del paciente será producto de la atención hospitalaria e indicador válido de la calidad de los cuidados que se prestan a través de un cuidado humanizado por tanto es prioritario la participación del paciente en la evaluación y mejoramiento de la calidad. Por lo expuesto se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID -19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021? Justificación teórica: La satisfacción del paciente es un factor determinante para la calidad del cuidado, debido a que es uno de los componentes más importantes para evaluar la calidad de la atención que se brinda en los establecimientos sanitarios. Por tanto, es de suma importancia considerar la percepción del paciente acerca del cuidado que recibe, porque es un proceso donde este adquiere conciencia de lo que ocurre a su alrededor; que va más allá de una imagen proporcionado por los sentidos. Todos estos aspectos, servirán de guía para las futuras investigaciones que se pretendan realizar en relación al tema abordado. Justificación metodológica: Los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos y procedimientos planteados en el presente estudio, permitirá mejorar la atención al paciente y potenciar su satisfacción. Asimismo, replicar el estudio en otras instituciones y con poblaciones distintas, permitiendo a los investigadores perfeccionar los aspectos metodológicos utilizados, con el fin de optimizar los servicios en los establecimientos de salud. Justificación práctica: El estudio permitirá replantear estrategias de intervención en el establecimiento de salud; además, los propietarios podrán enfocar sus esfuerzos para capacitar a los profesionales con un fin común, centrado en los problemas

encontrados en el presente estudio. Puesto que, la alta satisfacción con los cuidados de enfermería condujo a la construcción de una relación profunda entre paciente y enfermera(o). Así mismo, una atención de calidad brindada por el personal de enfermería y la satisfacción del paciente, son un valioso feedback para promover un proceso de mejora continua en las instituciones de salud.

El Objetivo general fue: Determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021.

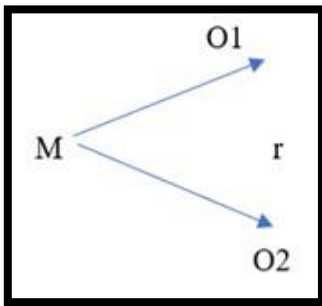
Hipótesis: La percepción de la calidad del cuidado de enfermería tiene relación significativa con la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: la investigación, es de tipo básica, descriptivo correlacional. Según Hernández et al, es básica porque es un estudio que busca la obtención y análisis de la información para poder en base a ello, estructurar uno nuevo o reforzar la información que ya existe. Por otro lado, el estudio es descriptivo correlacional porque después de identificar el comportamiento de las variables se identificó el grado de relación entre variables o situaciones determinadas (26).

Diseño: En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, transversal. No experimental porque no se ha manipulado las variables y transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento, haciendo un corte en el tiempo (27).



M: 50 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general

O1: Calidad del cuidado de enfermería

r = Relación

O2: Satisfacción del paciente.

### 2.3. Operacionalización de variables (anexo 2)

### 2.4. Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por 50 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general en la clínica Cirlap – Lince, durante el mes de octubre 2021.

Por tanto, el diseño muestral fue no probabilístico por conveniencia, no probabilístico porque no todos los participantes tuvieron la posibilidad de participar en el estudio, nos apoyamos en criterios de inclusión y exclusión. Por conveniencia debido a la accesibilidad hacia los participantes, ya que fueron hospitalizados dentro del ambiente del trabajo, lo cual facilitó la encuesta.

Criterios de inclusión:

Pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general durante el mes de octubre.

Pacientes que aceptaron participar voluntariamente del estudio y que firmaron el consentimiento informado.

Pacientes mayores de 15 años.

Pacientes que se encontraron lúcidos y orientados en espacio, tiempo y persona.

Criterios de exclusión:

Pacientes que no aceptaron participar del estudio.

Pacientes menores de 15 años y mayores de 65 años.

Pacientes que presentaron alteraciones psicológica o psiquiátricos.

#### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica: Para el presente estudio, se hizo uso de la encuesta la cual es una técnica social basada en la identificación de hechos, características, contextos y elementos de medición la cual permite recolectar información, para ser medidos (28).

Instrumento: Para medir la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, se consideró el cuestionario de Calidad del cuidado de enfermería, el instrumento consto de cinco dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía, elaborado y validado por Huamani A. Que consta de 24 ítems, cada ítem se califica del 1 al 3 como se detalla a continuación: Nunca (1); A veces (2); Siempre (3); en cuanto a los niveles que se le asignó a la puntuación fue:

Eficiente :56 – 72;

Regular :40 – 55

Deficiente :24 – 39.

Para medir la satisfacción del paciente utilizamos como instrumento el cuestionario de Satisfacción del Paciente, el instrumento consto de tres dimensiones: Técnico profesional, Confianza y Educación del paciente, las alternativas de repuesta fueron de elecciones múltiples de tipo Likert, donde se calificó de la siguiente manera: 1 = Nunca, 2 = A veces y 3 = Siempre.

Niveles: En cuanto a los niveles se usó la siguiente ponderación:

Satisfacción completa : 42-54

Satisfacción intermedia : 30-41

Insatisfacción : 18-29.

Valides y confiabilidad:

En cuanto a la Valides; para la variable Calidad del Cuidado de Enfermería y la variable Satisfacción del Paciente, fue validado a nivel de Perú por Huamani A. (29), en el estudio Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020, a través de Juicio de 3 expertos, quienes evaluaron los instrumentos con relación a los componentes de relevancia, pertinencia y claridad.

Respecto a la confiabilidad; para ambas variables se realizó a través de la prueba piloto que permitió establecer la confiabilidad mediante el análisis de Alfa de Cronbach:

Confiabilidad de la variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.918360963	15

Los resultados del análisis Alfa de Cron Bach. para la variable Calidad del cuidado de enfermería obtuvo un  $\alpha$ : 0.918360963, este resultado afirmar una confiabilidad muy alta, por tanto, el instrumento es aplicable para el estudio porque mide lo que tiene que medir.

Confiabilidad de la variable 2: Satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.83242071	15

Los resultados del análisis Alfa de Cronbach para la variable satisfacción del paciente se obtuvo  $\alpha$ : 0.83242071, el cual corresponde a nivel alto, por tanto, el instrumento es adecuado para la aplicación al presente estudio.

2.5. Procedimiento:

Se solicitó la aprobación del proyecto de investigación a la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Se solicitó la autorización para la aplicación del estudio de investigación al director de la Clínica Cirlap Lince – Lima.

Se coordinó con el personal de enfermería sobre la aplicación del estudio en los pacientes hospitalizados dentro del servicio de cirugía general.

Se brindó la información necesaria a los pacientes respondiendo cualquier interrogante sobre el cuestionario.

Una vez lograda la autorización se procedió a la aplicación del cuestionario y la guía de recolección de datos previa firma del consentimiento informado, que nos permitió medir el comportamiento de las variables.

## 2.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento de los datos y el análisis de los mismos, se utilizó las herramientas de Microsoft Excel y el paquete estadístico IBM SPSS versión 26 en español, los resultados se presentaron en tablas para su análisis e interpretación. Para la medición de las variables y comprobación de la hipótesis se aplicó una prueba estadística, que según el comportamiento de los datos se determinó el uso de una prueba no paramétrica.

## 2.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se tomó en cuenta los principios universales bioéticos (30). Estos principios se plantearon para orientar y garantizar que siempre se tenga en cuenta el bienestar de los participantes:

Respeto a las personas: los datos obtenidos se manejaron respetando la privacidad, el anonimato, la confidencialidad y seguridad de la información obtenida del paciente, utilizando los datos únicamente con fines de investigación.

Autonomía: los participantes sujetos de la investigación fueron tratados como seres autónomos, permitiéndoles decidir por sí mismos. El consentimiento informado fue evidencia del cumplimiento del principio de autonomía, que es un derecho del participante en el estudio y un deber que cumplimos como investigadoras respetando la autonomía de los participantes.

Beneficencia: En relación a la ética de investigación, la beneficencia significó una obligación a no hacer daño, minimización del daño y maximización de beneficios.

No maleficencia: Se refiere a abstenerse intencionalmente de realizar actos que puedan causar daño o perjudicar a los participantes.

Justicia: Todos los participantes fueron tratados con cortesía respetando su dignidad y la confidencialidad de la información brindada. Se tomó las precauciones para evitar cualquier acción injusta contra los pacientes.

### III. RESULTADOS

**Tabla N° 1**

Relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021.

Calidad del cuidado	Satisfacción del paciente						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción intermedia		Satisfacción completa			
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Deficiente	3	6,0%	1	2,0%	0	0,0%	4	8,0%
Regular	2	4,0%	19	38,0%	2	4,0%	23	46,0%
Eficiente	0	0,0%	4	8,0%	19	38,0%	23	46,0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>10,0%</b>	<b>24</b>	<b>48,0%</b>	<b>21</b>	<b>42,0%</b>	<b>50</b>	<b>100,0%</b>

**Fuente:** Encuesta a pacientes hospitalizados.

En la tabla 1: Respecto a la relación entre la percepción de la calidad del cuidado y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de covid-19. Se observa que 8,0% (4) pacientes percibieron un nivel de calidad del cuidado deficiente, de los cuales 6,0% (3) presentaron insatisfacción, 2,0% (1) presentaron satisfacción intermedia. no se encontraron pacientes con satisfacción completa. Así mismo en cuanto a la percepción de calidad del cuidado en el nivel regular encontramos un total de 46,0% (23) de los cuales 4,0% (2) presentaron insatisfacción, el 38,0% (19) satisfacción intermedia y 4,0% (2) satisfacción completa. En cuanto a la percepción de calidad del cuidado en el nivel eficiente encontramos un total de 46% (23) de los cuales no se encontró pacientes con insatisfacción, el 8% (4) satisfacción intermedia y el 38% (19) satisfacción completa, finalmente en cuanto a la satisfacción del paciente se registraron un 10,0% (5) insatisfacción, 48% (24) presentaron satisfacción intermedia y 42% (21) satisfacción completa.

**Tabla N° 2.**

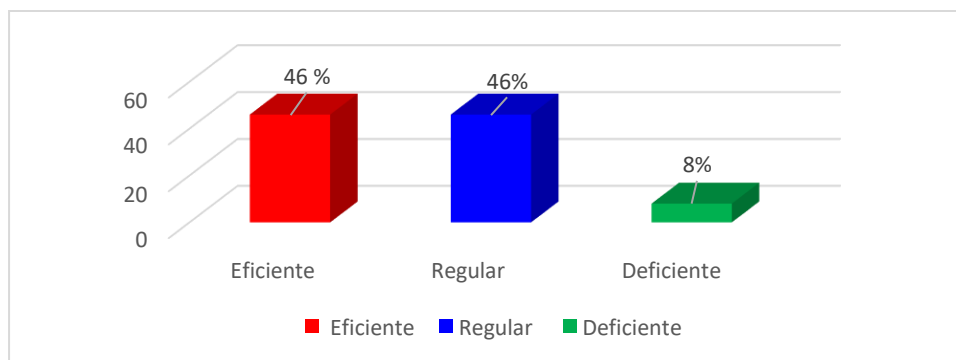
Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021.

Nivel de calidad de atención	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Calidad eficiente	23	46,0
Calidad regular	23	46,0
Calidad deficiente	4	8,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta a pacientes hospitalizados.

**Figura N° 1.**

Calidad del cuidado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021.



**Fuente:** tabla 2

En la tabla 2, y figura 1 se observa los resultados respecto al nivel de percepción de la calidad del cuidado de enfermería del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap; del 100% (50) de los pacientes, se encontró que, el 46% (23) de los pacientes percibieron la calidad del cuidado como eficiente, el 46% (23) regular y solo el 8% (4) percibieron un nivel deficiente de calidad del cuidado.



**Tabla N° 3**

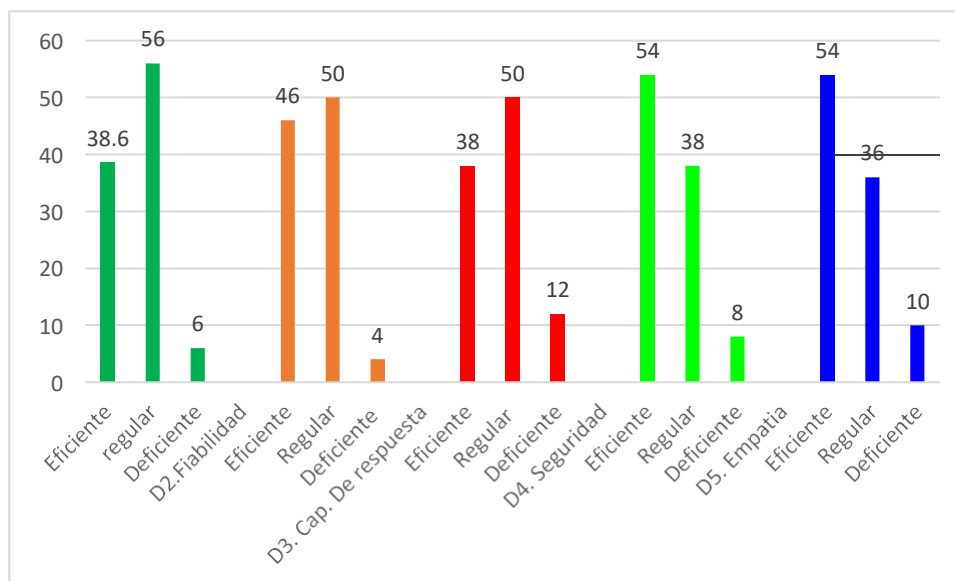
Dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021.

<b>Dimensiones</b>	<b>Frecuencia (f)</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>D1. Elementos tangibles</b>		
Eficiente	19	38.6
regular	28	56.0
Deficiente	3	6.0
TOTAL	50	100.0
<b>D2. Fiabilidad</b>		
Eficiente	23	46.0
Regular	25	50.0
Deficiente	2	4.0
TOTAL	50	100.0
<b>D3. Cap. De respuesta</b>		
Eficiente	19	38.0
Regular	25	50.0
Deficiente	6	12.0
TOTAL	50	100.0
<b>D4. Seguridad</b>		
Eficiente	27	54.0
Regular	19	38.0
Deficiente	4	8.0
TOTAL	50	100.0
<b>D5. Empatía</b>		
Eficiente	27	54.0
Regular	18	36.0
Deficiente	5	10.0
TOTAL	50	100.0

**Fuente:** Encuesta a pacientes hospitalizados.

**Figura N° 2**

Dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021



**Fuente:** tabla 3

En la tabla 3, y figura 2 se muestran los resultados de la calidad del cuidado de enfermería según sus dimensiones; donde predomina el nivel regular en las dimensiones Elementos tangibles con un 56% (28), Fiabilidad con un 50% (25) y Capacidad de respuesta con un 50% (25). No obstante, hay predominio del nivel eficiente en las dimensiones: Seguridad con un 54% (27) y Empatía con un 54% (27).

**Tabla No 4**

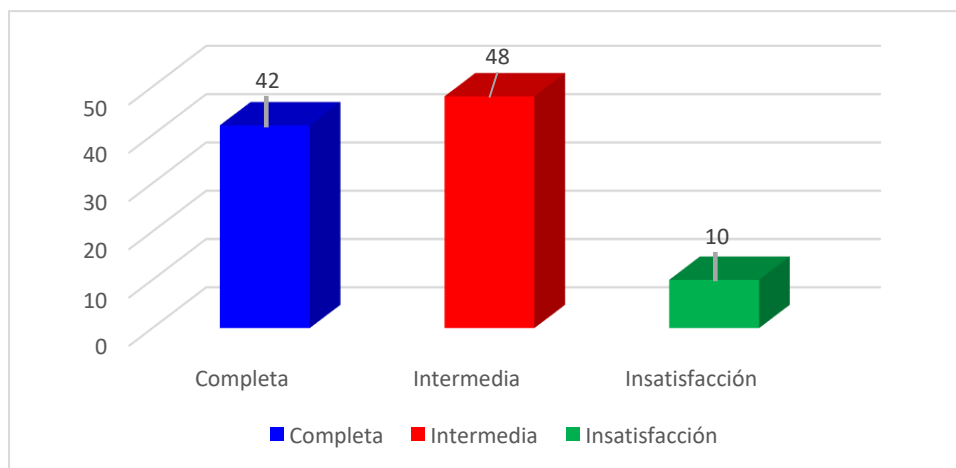
Satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica  
Cirlap, Lima - 2021.

Nivel de satisfacción	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Satisfacción completa	21	42,0
Satisfacción intermedia	24	48,0
Insatisfacción	5	10,0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta a pacientes hospitalizados.

**Figura No 3**

Satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica  
Cirlap, Lima - 2021.



**Fuente:** tabla 4

En la tabla 4, y figura 3 se muestra los resultados respecto a la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap; del 100% (50) de los pacientes, se encontró que, el 42% (21) presentaron un nivel de satisfacción completa, el 48% (24) satisfacción intermedia y el 10% (5) de los pacientes presentaron insatisfacción.

**Tabla No 5**

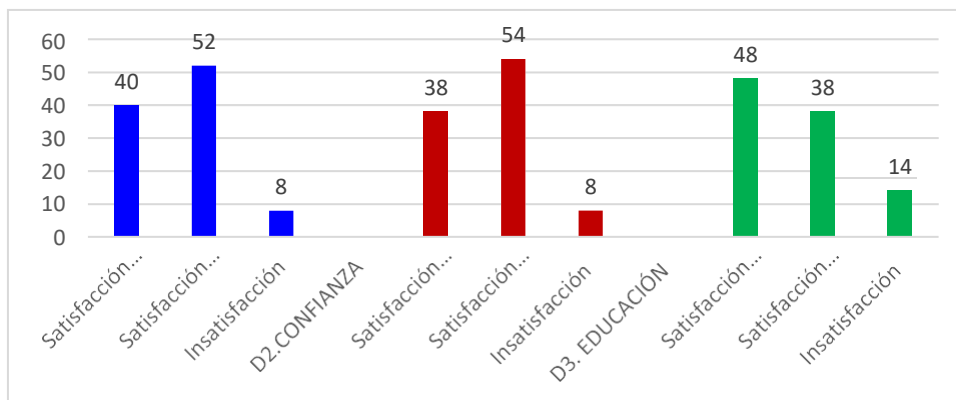
Dimensiones de la variable satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021.

Dimensiones	Frecuencia (f)	porcentaje (%)
<b>D1. TECNICO PROFESIONAL</b>		
Satisfacción completa	20	40.0
Satisfacción intermedia	26	52.0
Insatisfacción	4	8.0
TOTAL	50	100.0
<b>D2. CONFIANZA</b>		
Satisfacción completa	19	38.0
Satisfacción intermedia	27	54.0
Insatisfacción	4	8.0
TOTAL	50	100.0
<b>D3. EDUCACIÓN</b>		
Satisfacción completa	24	48.0
Satisfacción intermedia	19	38.0
Insatisfacción	7	14.0
TOTAL	50	100.0

Fuente: Encuesta a pacientes hospitalizados

**Figura No 4**

Dimensiones de la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021.



Fuente: tabla 5

En la tabla 5, y figura 4 se muestran los resultados de los niveles de satisfacción del paciente según sus dimensiones; donde predomina la satisfacción intermedia en la dimensión Técnico profesional con 52% (26) y Confianza con un 54% (27). Sin embargo, en la dimensión Educación predomina la satisfacción completa con un 48% (24).

### Prueba de hipótesis

**Tabla No 6.**

Prueba estadística de la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021

			Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	0,785**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	50	50
	Satisfacción del paciente	Coefficiente de correlación	0,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	50	50

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La tabla 6 muestra la prueba estadística de la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, a través del coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.785, que significa que dicha correlación es directa y positiva entre ambas variables; así mismo, se observa un p-valor o Sig. (bilateral) de 0,000 lo que significa que este valor es menor al nivel de significancia del 5% o 0.05, por tanto, se rechaza la  $H_0$  (hipótesis nula) y se acepta la hipótesis de investigación, lo cual quiere decir que, existe relación significativa entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima-2021.

#### IV. DISCUSIÓN

Después de la ejecución del estudio que fue realizado en la Clínica Cirlap, Lima – 2021, sobre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19, en una población de 50 pacientes, se encontró los siguientes resultados:

La tabla 1 muestra la relación de la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, donde la mayoría de los pacientes que corresponde al 38,0% perciben un nivel regular de calidad de atención y presentan una satisfacción intermedia, 38,0% perciben un nivel eficiente de calidad de atención y a su vez una satisfacción completa. No obstante, no se encontró pacientes con un nivel deficiente de calidad de atención y que a su vez presenten una satisfacción completa; asimismo, tampoco se encontró pacientes con nivel eficiente de calidad de atención e insatisfacción. A través del coeficiente de correlación de Spearman se determina que existe una correlación alta y significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente con un valor de 0.785, un p-valor o Sig. (bilateral) de  $0,000 < a 0,05$ . Estos resultados guardan similitud a nivel nacional con los hallazgos reportados por Agreda B. (15) en el estudio sobre: “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020”, Concluyo que existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios debido a que se obtuvo un p-valor de ,007. De igual manera Mendoza A. (16), en el estudio Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19”, en Trujillo, Perú 2021 Concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción desde la percepción del paciente, con una correlación de Spearman de 0.492 y un p-valor de 0.000 lo cual es menor del 5%. Así mismo encontramos resultados no coincidentes con los reportados por Collantes D. y Clavo V. (17) en el estudio realizado sobre: “Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero”, en Cajamarca, Perú 2021, cuya conclusión reportan que no encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados (p-valor = 0,302).

Por lo general, los usuarios llegan a la institución de salud en busca de ayuda, de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen. En los últimos tiempos

se ha visto que las competencias administrativas otorgadas a la enfermera, hacen que de una u otra forma en algunas ocasiones la enfermera se aleje de su centro de atención y olvide la esencia de su quehacer, por eso es importante integrar la calidad y cuidado para así lograr la satisfacción del usuario. Los servicios de hospitalización de las instituciones de salud es la sección que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata; a raíz de la creciente demanda de pacientes, hacen que la exigencia en cuanto a los servicios que prestan se incremente cada vez más, generando en el profesional de enfermería un mayor reto tanto a nivel personal como profesional, porque le permite conocerse como persona y así mismo lo ayuda a redescubrir la identidad profesional, teniendo en cuenta que el cuidado es la esencia de la enfermería(23).

En la tabla 2, respecto a la percepción de la calidad del cuidado de enfermería del paciente encontramos un 46% de los pacientes percibieron un nivel eficiente de calidad del cuidado, el 46% con un nivel regular y el 8% percibieron un nivel deficiente de calidad del cuidado de enfermería. Estos hallazgos son similares a los reportados a nivel internacional por Bautista J. (12) realizó una investigación acerca de: “Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de COVID-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil 2021”, Ecuador 2021, quien reporta que respecto a la calidad de atención muestran que, el 7% de los usuarios presentan un nivel medio de calidad de atención y el 93% de los usuarios presentan un nivel alto de calidad atención. Así mismo a nivel nacional los resultados del estudio de Mendoza A. (16) sobre: “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19”, en Trujillo, Perú 2021, reporta, respecto a la calidad de atención, el 55.6% percibieron una calidad de atención regular, el 29.3% percibieron una mala calidad de atención, y sólo el 15.0% percibieron la calidad de atención como buena. Por otro lado, encontramos resultados contradictorios del estudio realizado por Agreda B. sobre: “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020”, Lima- Perú 2021. quien encontró que, el 44.0% de los pacientes refirieron una mala calidad de atención, el 32.0% un nivel regular y sólo 24.0% percibieron una buena calidad de atención (15).

La enfermera tiene la responsabilidad de desarrollar una práctica asistencial al lado del paciente y de ofrecer cuidados específicos basados en las necesidades que viven ante diversas experiencias de salud. La práctica se centra en el cuidado a la persona que, en continua interacción con su entorno, vive experiencias de salud; por lo tanto, la práctica de enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples tareas rutinarias, requiere de recursos intelectuales, de intuición para tomar decisiones y realizar acciones pensadas y reflexionadas, que respondan a las necesidades particulares de la persona, otorgando un cuidado individualizado, mediante la integración de habilidades específicas (19).

En la tabla 3, se muestran los resultados de la calidad del cuidado de enfermería según sus dimensiones; donde predomina el nivel regular en las dimensiones: elementos tangibles con un 56%, fiabilidad con un 50% y capacidad de respuesta con un 50%. No obstante, en las dimensiones seguridad y empatía predominaron el nivel eficiente de calidad de atención con un 54% cada uno. Estos resultados guardan similitud con los reportes de Echenique M. (18), quien, en el estudio sobre, Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. En cuanto a las dimensiones de calidad del cuidado encontró predominio del nivel regular con un 43.08% en los elementos tangibles, un 46.15% en la fiabilidad, un 55.38% en la capacidad de respuesta, un 49.23% en la seguridad y un 40.00% en empatía. No se ha encontrado resultados similares por dimensiones de la calidad de atención a nivel internacional.

Son muchos los factores que inciden actualmente en la calidad de los servicios de salud, entre los principales están los recursos económicos, el compromiso de las autoridades de todos los niveles, pero sobre todo el compromiso de los trabajadores operativos que brindan atención directa a los usuarios. El personal de salud suele darle más importancia al aspecto técnico, mientras que los usuarios de los servicios de salud a la relación interpersonal. Una sonrisa amable y franca es excelente forma de iniciar una relación con los enfermos y sus familiares, pero no es efectiva cuando se carece del capital humano calificado para resolver los problemas de salud, al igual que cuando se adolece de los recursos para soportar las decisiones diagnósticas y terapéuticas que requiere cada enfermo. Los aspectos técnicos son indispensables para lograr atención eficaz, eficiente y efectiva; y no hay duda de que una buena relación enfermo-equipo de salud, cimentada en el respeto mutuo, determina en la gran cantidad medida resultados



exitosos al proporcionar adhesión terapéutica y a la institución de salud, además de mayor satisfacción de los involucrados en el proceso de atención (21).

En la tabla 4, se observa los resultados respecto al nivel de satisfacción del paciente, donde se encontró que, el 42% presentaron un nivel de satisfacción completa, el 48% satisfacción intermedia y el 10% de los pacientes presentaron insatisfacción. Estos resultados son similares a nivel internacional por Núñez E. (13), en su estudio realizado sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención, encontró que el 61% de los pacientes manifiestan satisfacción con el proceso de atención, mientras que el 39% refirieron insatisfacción con la atención recibida. Así mismo encontramos a nivel nacional los resultados del estudio de Mendoza A. (16), quien encontró que, el 62.4% de pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular, el 25.6% un nivel bajo y sólo el 12.0% manifestaron un nivel alto de satisfacción. De mismo modo, Collantes D. y Clavo V. en un estudio realizado sobre: “Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero”, en Cajamarca, Perú 2021. Encontró que el 91,2% de los pacientes se encontraban medianamente satisfechos, y el 8.8% de los pacientes manifestaron insatisfacción con la atención recibida por parte del personal de enfermería (17).

La satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería se ha establecido como el predictor más importante de la satisfacción general con la atención hospitalaria y un objetivo importante de cualquier organización de atención médica. La medición de la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería podría ser efectiva para mejorar la calidad del servicio de enfermería al facilitar la creación de estándares para la atención mientras se monitorean tanto los resultados como las percepciones de calidad de los pacientes. Las enfermeras tienen un papel central en ofrecer apoyo emocional y psicológico a los pacientes y sus familias en todos los entornos, como apoyar al paciente a través del diagnóstico y garantizar la atención óptima que se les brinda. Además de la provisión de atención técnica, las enfermeras deben tener el conocimiento profesional calificado, actitudes y habilidades, proporcionando los apoyos informativos, emocionales y prácticos. (22)

En la tabla 5, se muestran los resultados de los niveles de satisfacción del paciente según sus dimensiones; donde predomina la satisfacción intermedia en la dimensión técnico profesional con 52% y confianza con un 54%. Sin embargo, en la dimensión educación predomina la

satisfacción completa con un 48%. Estos hallazgos son similares a los reportados por Echenique M. (18), en el estudio sobre, Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del paciente encontró satisfacción intermedia con un 55.38% en la dimensión técnico profesionales, un 43.08% en la dimensión confianza, y un 46.15% en la educación, no encontrando semejanzas con otros estudios.

A partir de la inclusión de una concepción biopsicosocial del hombre dentro del trabajo interdisciplinario en los hospitales y del interés que se ha despertado en las enfermeras por la calidad de los servicios prestados, actualmente se está abriendo paso a una nueva estrategia de organización y diseño de los procesos enfermera-paciente, en la cual se hace hincapié en que la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente se considera un indicador fundamental de la calidad de la asistencia proporcionada, entendida como una medida de eficacia, confort, pertinencia control del funcionamiento del sistema sanitario dentro del cual se entiende por satisfacción del paciente la evaluación positiva que éste hace sobre las diferentes dimensiones de la atención de salud recibida(20).

La importancia de su evaluación está dada por varias razones: la medida de dicha variable permite conocer las percepciones del cliente acerca de los estilos de prácticas, de los aspectos administrativos y de las modalidades de tratamiento y atención de sus necesidades donde los niveles de satisfacción están ligados a la continuidad en el uso del servicio sanitario, lo cual se convierte en un indicador de calidad y, por tanto, conlleva una competitividad en el mercado, lo que tiene implicaciones en costes e imagen institucional, por lo tanto monitorizar la satisfacción es necesario considerando que el paciente depende de la eficacia del sistema. A esto se debe agregar que, debido a las condiciones sociodemográficas de los países en vías de desarrollo, como el nuestro, en ocasiones el usuario no tiene alternativas de acudir a otros centros (23).

## V. CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta el objetivo general planteado, se determinó que existe una relación significativa, positiva entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la clínica Cirlap, Lima 2021, esto según la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman que tuvo un resultado 0.785, y un p valor de  $0,000 < a 0.05$ . lo que nos permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.
2. En cuanto a la variable percepción de calidad del cuidado de enfermería se identificó que el 46% de los pacientes percibieron la calidad del cuidado como eficiente, el 46% regular y solo el 8% percibieron un nivel deficiente de calidad del cuidado.
3. Sobre la variable satisfacción del paciente sobre la calidad del cuidado se identificó que el 42% presentaron un nivel de satisfacción completa, el 48% satisfacción intermedia y el 10% de los pacientes registraron insatisfacción.

## VI. RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la clínica Cirlap, fortalecer las capacitaciones sobre las dimensiones de la calidad del cuidado, para mejorar las habilidades y destrezas del personal de salud y garantizar una atención humanizada al paciente.
2. A las licenciadas en enfermería y a la nueva generación de enfermeras, motivarlas para que desarrollen y conserven la esencia del cuidado humano, concebido como eje fundamental de la enfermería y núcleo de su práctica profesional y base para la construcción del conocimiento, que les permitirán fundamentar su identidad y dar razón de su quehacer profesional.
3. Sugerir la realización de otras investigaciones sobre calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los diferentes niveles de atención de salud, con el compromiso y el involucramiento de todos en el proceso de mejora continua.

## REFERENCIAS

1. Ramos KL, Podesta LE, Ruiz RA. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horizonte Medico. 2020; 20(3): p. 1-7.
2. Omoronyia F, Ndiok A, Enang K, Obande E. Patients' satisfaction with psychiatric nursing care in Benin, Nigeria. International Journal of Africa Nursing Sciences. 2021; 14: p. 1-6.
3. Mendoza AM. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
4. Pérez JM, Berrio JE, Pérez Y, Rodríguez NY, Fernández SE, Aranguren D. Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos por la COVID 19 en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero. Revista Medicent Electrón. 2020; 24(3): p. 630-642.
5. Organización Mundial de la Salud. OMS Web site. [Online]; 2020. Acceso 27 de octubre de 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/01-06-2020-covid-19-significantly-impacts-health-services-for-noncommunicable-diseases>.
6. OMS (2019). *Seguridad del paciente, Medidas mundiales en materia de seguridad del paciente*. Director General Ginebra: Organización mundial de la Salud. [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA72/A72\\_26-en.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_26-en.pdf)
7. Organización Panamericana de la Salud. OPS Web site. [Online]; 2020. Acceso 26 de octubre de 2021. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>.

8. Ministerio de Salud. Minsa Web site. [Online]; 2015. Acceso 3 de Octubre de 2021. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/29878-satisfaccion-del-usuario-en-consulta-externa-en-hospitales-del-minsa-subio-de-66-3-a-72>.
9. Agreda B.A.. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un Hospital Limeño, 2020. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado.
10. Murillo JP, Bellido L, Huamani P, Garnica G, Munares O, Del-Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. Revista Anales de la Facultad de Medicina. 2019; 80(3): p. 288-297.
11. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. Revista Medwave. 2004; 4(3).
12. Bautista JM. Calidad de atención percibida y satisfacción en pacientes de Covid-19 de una unidad médica municipal de Guayaquil, 2021. Tesis de maestría. Piura: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
13. Nuñez EE. Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el Covid-19 en el Centro de Salud Martínez. Tesis de licenciatura. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias de la Salud.
14. Ruiz JM, Tamariz MM, Méndez LA, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Revista Sanus. 2020; 14(1): p. 1-9.
15. Agreda BA. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un Hospital Limeño, 2020. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado.

16. Mendoza AM. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. Tesis de maestría. Trujillo: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
17. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FacSalud UNEMI. 2021; 4(7): p. 11-22.
18. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
19. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad en Enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes. 2018; 29(3): p. 278-287.
20. Carrillo PA, Dediego DC. Factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en Colombia, año 2020. Tesis de especialidad. Cali: Universidad Santiago de Cali, Facultad de Salud.
21. Rocha G, Zaira D, Atúncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, EsSalud y Clínicas Privadas de Chincha, 2017. Tesis de grado. Chincha: Universidad Autónoma de Ica.
22. Carrillo P, Dediego D. Factores que inciden en el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consulta externa en Colombia, año 2020. Tesis de especialidad. Cali: Universidad Santiago de Cali, Facultad de Salud.
23. Agreda B.A(2020) op.cit.
24. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado..

25. Watson, J. Commentary on Shatell M Nurse-patient interaction a review of the literature of. *Journal clinical Nursing* 2004, *Journal of clinical Nursing*.
26. Polit, D. *Investigación Científica en ciencias de la Salud* 6ta Ed. Mexico. Editorial MCGRAW-HILL Interamericana 2005.
27. Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial S.A. de C. V.
28. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la Investigación*. Sexta ed. México: McGraw-Hill; 2014
29. Huamani A. *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco* 2020. Tesis de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
30. Corillocla, R. y Pérez, G. *percepción del paciente en la aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL)*. Lima - 2017. Tesis de especialidad. Universidad Cayetano Heredia.



## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID -19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Ho: La percepción de la calidad del cuidado de enfermería no tiene relación significativa con la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021.</p> <p>Hi: La percepción de la calidad del cuidado de enfermería si tiene relación significativa con la satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021.</p> <p><b>Variables:</b></p> <p>V1 = Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>V2 = Satisfacción del paciente</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Básica</p> <p>Tipo de estudio: Descriptivo – correlacional</p> <p>Diseño: No experimental y transversal</p> <p><b>Población de estudio:</b></p> <p>50 pacientes</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p> <p>Para ambas variables se empleó la técnica de la ENCUESTA, y como instrumento se utilizó el CUESTIONARIO para la Calidad de Cuidado de enfermería y Satisfacción del Paciente.</p> <p>Para el contraste de las hipótesis se ha empleado la prueba estadística no paramétrica de Rho de Spearman.</p>

## ANEXO 2

### Operacionalización de la variable

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango
Calidad del cuidado de enfermería.	Elementos tangibles	Percepción del paciente sobre: - Infraestructura - Limpieza - Presentación del personal.	1 - 5	Categorica Ordinal	Eficiente 56-72  Regular 40-55  Deficiente 24-39
	Fiabilidad	- Sencillez de trámites - Continuidad - Respeto	6 - 8		
	Capacidad de respuesta	- Claridad - Disposición - Tiempo de atención	9 - 14		
	Seguridad	- Valores - Honestidad - Servicio	15 - 19		
	Empatía	- Amabilidad - Atención individualizada - Tolerancia	20 - 24		
Satisfacción del paciente	Técnico profesional	- Conocimientos - Procedimientos - Habilidad - Destreza	1 - 6	Categorica Ordinal	Satisfacción completa 42-54  Satisfacción intermedia 30 – 41  Insatisfacción 18 – 29
	Confianza	- Empatía - Comprensión - Apoyo emocional - Respeto	7 - 15		
	Educación del paciente	- Orientación - Prevención - Intervención educativa	16 - 18		



### ANEXO 3

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### VARIABLE 1: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

#### INSTRUCCIONES:

Esta evaluación se trata sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, agradeceríamos que responda con sinceridad. Gracias.

Le aseguramos que sus respuestas son confidenciales y serán utilizados con fines solo de investigación.

#### Datos generales

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Marque con un aspa “X” la opción que mejor describa su opinión:

Nunca	A Veces	Siempre
1	2	3

N	ÍTEMS	1	2	3
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
1	el mobiliario de su habitación es cómodo y confortable.			
2	el acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.			
3	la enfermera muestra interés por la limpieza y el orden.			
4	la enfermera se preocupa porque la iluminación y ventilación de su habitación sea la adecuada.			
5	la enfermera cuando le atiende está correctamente			
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>				
6	usted confía en lo que la enfermera le dice o indica			
7	la enfermera le atiende con respeto y amabilidad.			
8	la enfermera siempre está informada de su evolución clínica.			

<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
9	la enfermera le explica lo que usted desconoce sobre su estado de salud.			
10	la enfermera le orienta adecuadamente sobre los cuidados que debe tener para su recuperación.			
11	la enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.			
12	la enfermera brinda una atención oportuna cuando usted lo necesita.			
13	la enfermera suele atenderlo con rapidez.			
14	considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.			
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>				
15	usted confía en la enfermera.			
16	la enfermera le explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra.			
17	la enfermera es honesta con usted.			
18	la enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.			
19	la enfermera brinda un servicio acorde a sus expectativas.			
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>				
20	la enfermera es amable con usted.			
21	la enfermera le llama por su nombre.			
22	la enfermera brinda una atención individualizada.			
23	la enfermera muestra interés en el servicio brindado.			
24	la enfermera es tolerante con usted.			

## VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N	ÍTEMS	1	2	3
<b>DIMENSIÓN 1: TÉCNICO PROFESIONAL</b>				
1	la enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.			
2	la enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realizan.			
3	la enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.			
4	la enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.			
5	la enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.			
6	existe una buena comunicación con la enfermera.			
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIANZA</b>				
7	la enfermera se muestra contenta cuando le atiende.			
8	se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.			
9	la enfermera es capaz de entender cómo se siente.			
10	puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.			
11	la enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.			
12	la enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.			
13	la enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.			
14	hablar con la enfermera le hace sentir mejor.			
15	se siente discriminado o marginado por la enfermera.			
<b>DIMENSIÓN 3: EDUCACIÓN AL PACIENTE</b>				
16	la enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible			
17	la enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.			
18	la enfermera explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.			

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo .....identificado(a) con DNI No.....A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima - 2021. Siendo desarrollado por: Carrasco Arizapana Alejandra Anita y Jorge Carlos Aurea Yovana.

Asimismo, declaro: haber sido informado y estar de acuerdo con el propósito del estudio y sus objetivos, tener plena confianza en que la información vertida será utilizada solo para los fines de la investigación y confiar en el Profesionalismo de las investigadoras, y la universidad.

---

Firma del  
participante

---

Firma de las  
investigadoras

Lima .....de .....del 2021

## ANEXO 5

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS: CALIDAD DE CUIDADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El mobiliario de su habitación es cómodo y confortable.	X		X		X		
2	El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.	X		X		X		
3	La enfermera muestra interés por la limpieza y el orden.	X		X		X		
4	La enfermera se preocupa porque la iluminación y ventilación de su habitación sea la adecuada.	X		X		X		
5	La enfermera cuando le atiende está correctamente uniformada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
6	Usted confía en lo que la enfermera le dice o indica.	X		X		X		
7	La enfermera le atiende con respeto y amabilidad.	X		X		X		
8	La enfermera siempre está informada de su evolución clínica.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	La enfermera le explica lo que usted desconoce sobre su estado de salud.	X		X		X		
10	La enfermera le orienta adecuadamente sobre los cuidados que debe tener para su recuperación.	X		X		X		
11	La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.	X		X		X		
12	La enfermera brinda una atención oportuna cuando usted lo necesita.	X		X		X		
13	La enfermera suele atenderlo con rapidez.	X		X		X		
14	Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
15	Usted confía en la enfermera.	X		X		X		
16	La enfermera le explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra.	X		X		X		
17	La enfermera es honesta con usted.	X		X		X		
18	La enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.	X		X		X		
19	La enfermera brinda un servicio acorde a sus expectativas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
20	La enfermera es amable con usted.	X		X		X		
21	La enfermera le llama por su nombre.	X		X		X		
22	La enfermera brinda una atención individualizada.	X		X		X		
23	La enfermera muestra interés en el servicio brindado.	X		X		X		
24	La enfermera es tolerante con usted.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Vásquez Alva Jorge Enrique**    DNI: 07235507

Especialidad del validador : **Gestión de servicios de salud**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

07 de octubre del 2020.

*Jorge Enrique*

Firma del Experto Informante.

**Juez experto: Mg. Vásquez Alva Jorge Enrique**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El mobiliario de su habitación es cómodo y confortable.	X		X		X		
2	El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.	X		X		X		
3	La enfermera muestra interés por la limpieza y el orden.	X		X		X		
4	La enfermera se preocupa porque la iluminación y ventilación de su habitación sea la adecuada.	X		X		X		
5	La enfermera cuando le atiende está correctamente uniformada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
6	Usted confía en lo que la enfermera le dice o indica.	X		X		X		
7	La enfermera le atiende con respeto y amabilidad.	X		X		X		
8	La enfermera siempre está informada de su evolución clínica.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	La enfermera le explica lo que usted desconoce sobre su estado de salud.	X		X		X		
10	La enfermera le orienta adecuadamente sobre los cuidados que debe tener para su recuperación.	X		X		X		
11	La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.	X		X		X		
12	La enfermera brinda una atención oportuna cuando usted lo necesita.	X		X		X		
13	La enfermera suele atenderlo con rapidez.	X		X		X		
14	Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
15	Usted confía en la enfermera.	X		X		X		
16	La enfermera le explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra.	X		X		X		
17	La enfermera es honesta con usted.	X		X		X		
18	La enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.	X		X		X		
19	La enfermera brinda un servicio acorde a sus expectativas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
20	La enfermera es amable con usted.	X		X		X		
21	La enfermera le llama por su nombre.	X		X		X		
22	La enfermera brinda una atención individualizada.	X		X		X		
23	La enfermera muestra interés en el servicio brindado.	X		X		X		
24	La enfermera es tolerante con usted.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ x ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Pachas Barrionuevo Flor de María DNI: 08202310

Especialidad del validador: Experto en salud pública Auditor interno de servicios de salud, Magister en Estomatología.

4 de octubre del 2020.

Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Juez experto: Mg. Pachas Barrionuevo Flor de María.**



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	El mobiliario de su habitación es cómodo y confortable.	X		X		X		
2	El acceso a hospitalización es el adecuado en referencia a la entrada y pasadizos.	X		X		X		
3	La enfermera muestra interés por la limpieza y el orden.	X		X		X		
4	La enfermera se preocupa porque la iluminación y ventilación de su habitación sea la adecuada.	X		X		X		
5	La enfermera cuando le atiende está correctamente uniformada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>								
6	Usted confía en lo que la enfermera le dice o indica.	X		X		X		
7	La enfermera le atiende con respeto y amabilidad.	X		X		X		
8	La enfermera siempre está informada de su evolución clínica.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	La enfermera le explica lo que usted desconoce sobre su estado de salud.	X		X		X		
10	La enfermera le orienta adecuadamente sobre los cuidados que debe tener para su recuperación.	X		X		X		
11	La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.	X		X		X		
12	La enfermera brinda una atención oportuna cuando usted lo necesita.	X		X		X		
13	La enfermera suele atenderlo con rapidez.	X		X		X		
14	Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
15	Usted confía en la enfermera.	X		X		X		
16	La enfermera le explica con pleno conocimiento sobre los medicamentos que se le administra.	X		X		X		
17	La enfermera es honesta con usted.	X		X		X		
18	La enfermera maneja los instrumentos y equipos de manera eficiente.	X		X		X		
19	La enfermera brinda un servicio acorde a sus expectativas.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
20	La enfermera es amable con usted.	X		X		X		
21	La enfermera le llama por su nombre.	X		X		X		
22	La enfermera brinda una atención individualizada.	X		X		X		
23	La enfermera muestra interés en el servicio brindado.	X		X		X		
24	La enfermera es tolerante con usted.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

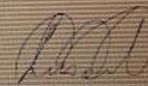
**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Donet Orrego Luis Manuel    **DNI:** 06057191

**Especialidad del validador:** Gestión de servicios de salud

8 de octubre del 2020.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

**Juez experto:** Mg. Donet Orrego Luis Manuel.

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD TÉCNICA VALLE

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: TECNICO PROFESIONAL</b>								
1	La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.	X		X		X		
2	La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realizan.	X		X		X		
3	La enfermera se muestra insegura al realizar un procedimiento.	X		X		X		
4	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.	X		X		X		
5	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.	X		X		X		
6	Existe una buena comunicación con la enfermera.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CONFIANZA</b>								
7	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.	X		X		X		
8	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.	X		X		X		
9	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.	X		X		X		
10	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.	X		X		X		
11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.	X		X		X		
12	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.	X		X		X		
13	La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.	X		X		X		
14	Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.	X		X		X		
15	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: EDUCACION AL PACIENTE</b>								
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible.	X		X		X		
17	La enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.	X		X		X		
18	La enfermera explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.	X		X		X		

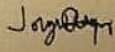
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:     Aplicable [ x ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Vázquez Alva Jorge Enrique    DNI: 07236507

Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

07 de octubre del 2020.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.  
 Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**Juez experto: Mg. Vázquez Alva Jorge Enrique**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACION DEL PACIENTE**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: TECNICO PROFESIONAL</b>								
1	La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.	X		X		X		
2	La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realizan.	X		X		X		
3	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.	X		X		X		
4	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.	X		X		X		
5	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.	X		X		X		
6	Existe una buena comunicación con la enfermera.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CONFIANZA</b>								
7	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.		No		Si		No	
8	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.	X		X		X		
9	La enfermera es capaz de entender como se siente.	X		X		X		
10	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.	X		X		X		
11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.	X		X		X		
12	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.	X		X		X		
13	La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.	X		X		X		
14	Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.	X		X		X		
15	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: EDUCACION AL PACIENTE</b>								
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible.		No		Si		No	
17	La enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.	X		X		X		
18	La enfermera explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [    ]    No aplicable [    ]

Apellido y nombre del juez validador: Mg Pacha Barrionuevo Flor de María    DNI: 08202310

Especialidad del validador: Experto en salud pública Auditor interno de servicios de salud, Magister en Estomatología.

4 de octubre del 2020.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem es como: exacto y preciso.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**Juez experto: Mg. Pacha Barrionuevo Flor de María**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACION DEL PACIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1: TECNICO PROFESIONAL</b>								
1	La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.	X		X		X		
2	La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realizan.	X		X		X		
3	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.	X		X		X		
4	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.	X		X		X		
5	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.	X		X		X		
6	Existe una buena comunicación con la enfermera.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2: CONFIANZA</b>								
7	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.	X		X		X		
8	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.	X		X		X		
9	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.	X		X		X		
10	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.	X		X		X		
11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.	X		X		X		
12	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.	X		X		X		
13	La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.	X		X		X		
14	Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.	X		X		X		
15	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3: EDUCACION AL PACIENTE</b>								
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible.	X		X		X		
17	La enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.	X		X		X		
18	La enfermera explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Donet Orrego Luis Manuel    DNI: 06057191

Especialidad del validador: Gestión de servicios de salud

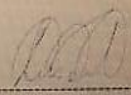
08 de octubre del 2020.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
Firma del Experto Informante.

**Juez experto: Mg. Donet Orrego Luis Manuel**

**CONFIABILIDAD: CALIDAD DE CUIDADO**

Confiabilidad de la variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

---

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.918360963	15

---

**CONFIABILIDAD: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Confiabilidad de la variable 2: Satisfacción del paciente

---

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.83242071	15

---

## ANEXO 6

### Autorización de la Clínica Cirlap E.I.R.L.



**Cirlap E.I.R.L.**

Lima, 20 de octubre del 2021

Señora,

**Dra. Feliza Chipana Beltrán**

Rectora de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt

De acuerdo a la solicitud enviada por usted, le informamos que la Clínica Cirlap, esta presto a colaborar con sus estudiantes, brindándole información general, mas no detallado de la situación actual de la Clínica. podrán ingresar al servicio de hospitalización para las investigaciones que pretenden realizar "Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021 previamente identificadas y con las medidas de bioseguridad pertinentes.

Solo se les permitirá obtener información para la realización de su proyecto de investigación y tesis. Esperando que la información obtenida se maneje adecuadamente y no perjudique a la clínica y sus pacientes.

Cordialmente

**Dr. Jorge Luis Cuyubamba Reynoso**

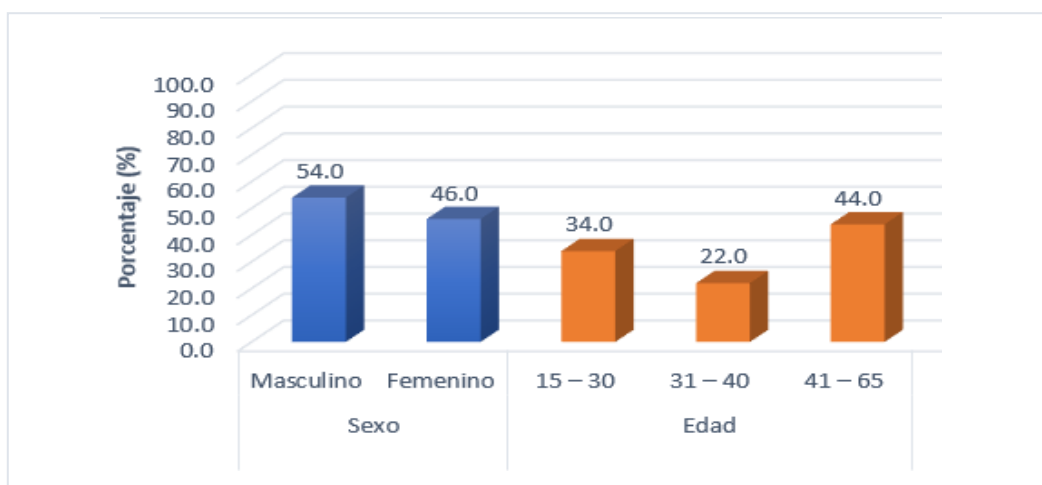
**Director General**

## ANEXO 7

### RESULTADOS DE DATOS GENERALES

Datos Generales	Categorías	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Sexo	Masculino	27	54,0
	Femenino	23	46,0
Edad	15 – 30	17	34,0
	31 – 40	11	22,0
	41 – 65	22	44,0
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta de recolección de datos.



**Fuente:** Tabla anterior.

En la tabla y gráfico, se muestra los datos generales de los pacientes hospitalizados en la Clínica Cirlap; del 100% (50) pacientes el 54% (27) corresponden al sexo masculino y el 46% (23) son de sexo femenino. Respecto a la edad, el 34% (17) tienen entre 15 a 30 años, el 22% (11) tienen entre 31 y 40 años y el 44% (22) de los pacientes tienen entre 41 a 65 años. Y, respecto al tiempo de hospitalización, el 94% (43) estuvieron hospitalizados entre 1 a 7 días y el 6% (3) estuvieron hospitalizados más de 8 días.