



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el  
contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en enfermería

**AUTORA:**

Bach. Sánchez Llatas Nelly Carmela

(ORCID: 0000-0001-6472-1614)

**ASESORA:**

Dra. Neyra Aranda Alicia Olinda

(ORCID: 0000-0002-2817-5692)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Políticas y Gestión en Salud

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de tesis está dedicado principalmente a mi familia por haber sido mi apoyo durante toda mi formación profesional y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando en mi preparación profesional y a nivel personal.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero, agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A los enfermeros que laboran en el servicio de Hospitalización Covid 19 del Hospital Nacional Hipólito Unanue, por su disposición en facilitar la aplicación del cuestionario del presente estudio.

También a mis padres y a mis familiares por su apoyo incondicional y comprensión en cada momento que lo necesité.

La autora.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁG.

|  |      |
|--|------|
| DEDICATORIA.....   | ii   |
| AGRADECIMIENTO.....  | iii  |
| ÍNDICE DE CONTENIDO.....   | iv   |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | v    |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....   | vi   |
| RESUMEN .....  | vii  |
| ABSTRACT .....   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO.....   | 7    |
| III. METODOLOGÍA.....  | 13   |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación .....   | 13   |
| 3.2. Variables y operacionalización.....   | 13   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo.....  | 14   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 15   |
| 3.5 Procedimientos .....   | 15   |
| 3.6 Métodos de análisis de datos.....  | 16   |
| 3.7 Aspectos éticos .....  | 16   |
| IV. RESULTADOS.....  | 17   |
| V. DISCUSION .....   | 24   |
| VI. CONCLUSIONES .....   | 27   |
| VII. RECOMENDACIONES .....   | 28   |
| REFERENCIAS.....   | 29   |
| ANEXOS .....   | 34   |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabla 1:</b> Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020. ....  | 17 |
| <b>Tabla 2:</b> Satisfacción del paciente según dimensión accesibilidad sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020. ....                  | 18 |
| <b>Tabla 3:</b> Satisfacción del paciente según dimensión explica y facilita sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020. ....             | 19 |
| <b>Tabla 4:</b> Satisfacción del paciente según dimensión confort sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020. ....                        | 20 |
| <b>Tabla 5:</b> Satisfacción del paciente según dimensión se anticipa sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020. ....                    | 21 |
| <b>Tabla 6:</b> Satisfacción del paciente según dimensión mantiene relación de confianza sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020. .... | 22 |
| <b>Tabla 7:</b> Satisfacción del paciente según dimensión monitorea y hace sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020. ....               | 23 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Figura 1:</b> SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA.....   | 17 |
| <b>Figura 2:</b> DIMENSIÓN DE ACCESIBILIDAD.....               | 18 |
| <b>Figura 3:</b> DIMENSIÓN DE EXPLICA Y FACILITA.....          | 19 |
| <b>Figura 4:</b> DIMENSIÓN DE CONFORT .....                    | 20 |
| <b>Figura 5:</b> DIMENSIÓN SE ANTICIPA.....                    | 21 |
| <b>Figura 6:</b> DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA..... | 22 |
| <b>Figura 7:</b> DIMENSIÓN MONITOREO Y HACE SEGUIMIENTO.....   | 23 |

## RESUMEN

La enfermera al realizar sus labores habituales enfrenta situaciones donde requiere del conocimiento y un óptimo manejo del paciente hospitalizado por Covid 19. El presente estudio tuvo como objetivo; determinar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

La metodología que se empleó en esta investigación es de tipo aplicada, de nivel descriptiva y de corte transversal, no experimental. Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento: el cuestionario de Satisfacción del Cuidado CARE-Q.

Los resultados de los usuarios tienen un nivel de satisfacción medio con el 71.3% respecto a la atención realizada por la profesional de enfermería. En las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, monitoreo y hace seguimiento es a predominio medio. y en las dimensiones de confort, se anticipa y dimensión mantiene relación de confianza es a predominio alto.

Palabras clave: Satisfacción, usuario, enfermería, COVID 19.

## **ABSTRACT**

The nurse when carrying out her usual tasks faces situations where she requires knowledge and optimal management of the patient hospitalized for Covid 19. The present study had as its objective; determine satisfaction with nursing care in the context of Covid-19 of a Public Hospital in Lima, 2020.

The methodology used in this research is of an applicative, descriptive and cross-sectional level, not experimental. The interview was used as a technique and as an instrument: the CARE-Q Care Satisfaction questionnaire.

The results of the users have an average level of satisfaction with 71.3% with respect to the care provided by the nursing professional. In the dimensions of accessibility, explains and facilitates, monitoring and follow-up is a medium predominance. and in the comfort dimensions, it is anticipated and the dimension maintains a trust relationship is predominantly high.

Keywords: Satisfaction, user, nursing, COVID 19.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel mundial según la OMS, la satisfacción del usuario es un indicador para medir la calidad especialmente en enfermería donde se mide la eficiencia y la satisfacción de nuestros usuarios internos y externos, siendo esta última característica medida por intermedio de la opinión del mismo mediante el principio de participación del consumidor (1).

Asimismo, los sistemas de salud están enfocados y comprometidos en brindar al usuario diferentes actividades encaminadas a afianzar la óptima atención, en ser accesibles y equitativas, con profesionales altamente capacitados y utilizando los recursos disponibles para alcanzar la alta satisfacción del cliente con el cuidado recibido (2).

Siguiendo el mismo orden, se puede describir que la satisfacción del usuario es un término que se maneja con asiduidad en marketing. Es una dimensión de cómo los productos y servicios proveídos por una organización cumplen o exceden las expectativas del cliente. En el campo de la salud se está estudiando la atención de los servicios y el estado de salud de la población que cumplan con la satisfacción del usuario interno y externo (3).

OMS mantiene desde el año 2009, un marco que sirve de antecedente para la valoración de la práctica de los sistemas de salud, enfatizando que éste no tiene exclusivamente la finalidad de mejorar y conservar la salud de los habitantes, sino de igual forma satisfacer los requerimientos de los clientes desde sus perspectivas sobre el cuidado en salud (4).

A nivel latinoamericano, en México se realizaron pesquisas sobre la satisfacción del usuario en salud obteniendo que el 8,5% de los clientes quedaron satisfechos con la calidad del cuidado recibido. Las mediciones de seguridad y

empatía alcanzaron los promedios más altos con 39.53 y 37.41 respectivamente. En Chile se evidencia que el servicio más consultado fue Medicina general con 55,1%. Además, se reconocieron picos altos de satisfacción en forma global con el 77,4% (5,6).

Cabe enfatizar que, la opinión del paciente es un elemento cardinal en la estimación del servicio ofrecido. Si los usuarios están insatisfechos, la atención está lejana de ser excelente, sin considerar lo muy buena que pueda ser la calidad según perspectiva clínica. Para que la Licenciada de enfermería suministre cuidados de calidad debe saber lo que los usuarios esperan de ella (7).

Por consiguiente, es necesario es importante medir la calidad del cuidado de enfermería para ver la satisfacción de nuestros usuarios internos para conseguir resultados positivos al alta del paciente (8).

Por otro lado, la OMS declara como pandemia al COVID-19 por ser una enfermedad que afectaba a la salud pública de las personas, teniendo el primer caso en Wuhan (China) el 17 de noviembre del año 2019 a nivel mundial y en el Perú el 6 de marzo del 2020 se tiene el paciente 0, y el 15 de marzo se declara en estado de emergencia por la ola creciente de contagios.

A nivel mundial hasta la fecha se han presentado alrededor de 64,723,945 de personas infectadas con esta enfermedad, causando la muerte a 1,497,093 personas, dejando múltiples secuelas que requieren rehabilitación a largo plazo. Siendo EE. UU. el país con más personas infectadas con el 13,999,385 personas y fallecieron 273,518, seguido de India y Brasil (9).

Además, en Latinoamérica tenemos a Argentina con 1,440,103 casos confirmados y 39,156 pacientes fallecidos, seguido de Colombia con 1,334,089 y con una mortalidad de 37,117 y con menor número en Nicaragua con 5,838 y 161 fallecidos (9).

En este contexto, la OMS emitió algunas sencillas medidas de precaución, para evitar la expansión, como; mantener la separación física, llevar mascarilla, ventilar bien las viviendas, obviar las multitudes, higiene de manos y precaución al momento de toser, poner el brazo en la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo (10).

En el Perú, de acuerdo al Ministerio de Salud (MINSA), se reportó hasta fines de febrero de este año 1 300 000 casos positivos, de los cuales permanecen 14 506 hospitalizados por esta patología, 2 245 se hallan en Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y fallecieron 48 861 ciudadanos. Es importante destacar, que la mayor incidencia se encuentra en Lima con 648 000 casos confirmados y 21 263 fallecidos, seguido por Arequipa, Callao, Piura y con menos casos en Pasco con 6 331 pacientes confirmados y con una mortalidad de 127 pacientes (11).

A partir de entonces, se presentó un escenario complicado en todas las entidades de salud para la atención de los pacientes, primero por desconocer el comportamiento epidemiológico de esta nueva enfermedad, por no tener definida la fisiopatología, por desconocer la terapéutica y finalmente no tener los medios científicos para prevenirla. A todo esto, le agregamos la precariedad de las instituciones públicas, las pocas camas destinadas a UCI, los ambientes de Emergencia y Hospitalización que no contaban con las medidas básicas de bioseguridad.

Entre los cuidados de enfermería, se pueden describir que inician desde lo más elemental que es la educación al usuario y la familia hasta procedimientos más complejos como es el cuidado de pacientes críticos en las unidades de cuidados de intermedios (UCI) y en unidades de terapia intensiva (UTI). El profesional de enfermería ha tenido que adaptarse a las nuevas formas de atención, como es el uso de un nuevo protocolo en bioseguridad (EPP), que el simple hecho de utilizarlo origina estragos en el enfermero como deshidratación, alergias,

migrañas, etc. Con todo este preámbulo, se debe continuar con la atención directa al usuario, empleando toda la técnica, conocimientos y destrezas que se tienen que aplicar en los usuarios con esta patología. La asistencia corresponde desde el canalizar una vía periférica, oxigenoterapia, extraer secreciones por vía oral, por TET, o ser más complejas como; atender pacientes pronados, cuidados de enfermería con líneas arteriales, administración de sedoanalgesia, relajantes musculares, vasoactivos, monitoreo de Ventilación mecánica, etc, adicionalmente, cumplir con la función administrativa.

El Hospital Nacional Hipólito Unanue (HNHU), se encuentra ubicado dentro de la ciudad de Lima en un distrito alta contaminación, atiende a más de un millón y medio de habitantes. Según reporte epidemiológico del año 2020. Durante esta pandemia atendió a pacientes con Covid 19 a 6 731 pacientes con una mortalidad de 1 205 (12).

En base a ello, en el Hospital Nacional Hipólito Unanue (HNHU), así como todos los nosocomios a nivel nacional quedaron desactivadas las atenciones por consultorio externo y, por esa razón, quedó un gran porcentaje de demanda de pacientes que no estaban siendo atendidos y que no pueden recibir los servicios de salud de manera regular por dichas disposiciones gubernamentales. Entre ellos la población de pacientes crónicos es la más numerosa en base a las estadísticas institucionales, adicionándose las patologías en usuarios pediátricos. Por la envergadura de la pandemia se priorizó la atención de pacientes con Covid 19, asumiendo una serie de restricciones de protección por bioseguridad durante su terapéutica, que la población en general tuvieron que acatar recibiendo la educación sobre cómo cuidar su salud mientras estuvieron hospitalizados Escuchando múltiples opiniones sobre el cuidado percibido en su permanencia hospitalaria.

Ante el crecimiento de los contagios de los pacientes y ver que ya no hay camas hospitalarias en UCI para atender esta pandemia, que cada día va mutando y

presentando diferente sintomatología es que nosotros nos hacemos la siguiente pregunta:

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020?

Con el objetivo general de medir la satisfacción del cuidado de enfermería, actualmente se puede hacer uso de diferentes métodos, tales como: encuestas de satisfacción, reporte de quejas y/o reclamaciones, felicitaciones de pacientes, entrevista al alta de la hospitalización, entre otros (13).

El tema tiene valor práctico ya que los resultados de la ejecución son de mucha importancia porque permitirán ver los datos reales del comportamiento de la enfermedad y como los enfermeros están afrontando dicha pandemia en el contexto del Covid-19, la presente investigación servirá a los jefes de servicio y enfermeros asistenciales a plantear un proceso de mejora continua en la prevención de complicaciones.

Los beneficiados en el estudio serán los enfermeros y en especial los pacientes que reciben cuidados especializados. Así mismo, permitirá disminuir la estadía hospitalaria de los pacientes y por otra parte estos resultados ayudaran a mejorar el ejercicio laboral.

A nivel metodológico esta pesquisa favorece al desarrollo y afianzamiento de la línea de investigación en salud, así mismo introduce el concepto de satisfacción del usuario en pacientes que son atendidos durante esta pandemia a través de un instrumento elaborado. Este estudio servirá como antecedente para futuras investigaciones respecto al tema y para desarrollar una guía de intervenciones.

De todo lo antes mencionado en líneas atrás se desprende el siguiente objetivo general de estudio:

Determinar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

Los objetivos específicos son:

- Determinar la satisfacción del paciente según dimensión accesibilidad sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.
- Determinar la satisfacción del paciente según dimensión explica y facilita sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.
- Determinar la satisfacción del paciente según dimensión confort sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.
- Determinar la satisfacción del paciente según dimensión se anticipa sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.
- Determinar la satisfacción del paciente según dimensión mantiene relación de confianza sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.
- Determinar la satisfacción del paciente según dimensión monitoreo y hace seguimiento sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Se encuentran múltiples aportes de investigación a nivel internacional, Milian y colaboradores (2020). Tuvieron como objetivo; evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en el Hospital Universitario Clínico Quirúrgico Cmdte. Manuel Fajardo Rivero en Cuba. Metodología; fue un estudio observacional, descriptivo y transversal. La satisfacción con las atenciones de salud se evalúa con un cuestionario SERVPERF, y se tomaron en cuenta las perspectivas de: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. Resultados; en mayor porcentaje los usuarios declararon sentirse muy satisfechos con el cuidado médico admitida en el nosocomio (14).

Otras indagaciones como de Traiki y colaboradores (2020). Investigaron con relación al Impacto de la pandemia de Covid-19 en la satisfacción del paciente y los resultados quirúrgicos: un estudio retrospectivo y transversal en Arabia Saudita. Metodología; fue un estudio transversal retrospectivo, se incluyeron 331 participantes. Resultados; en cuanto a la satisfacción del paciente, el 77,6% y el 93% de los clientes describieron que las Licenciadas de enfermería y los médicos, correspondientemente, los asistían con cortesía y respeto, los escuchaban amablemente y les brindaban explicaciones entendibles. El 90,3% se manifestó satisfecho con los cuidados sanitarios del hospital (15).

También, Mawad-Santos y colaboradores (2020). Tuvieron como objetivo; evaluar el nivel de satisfacción de la población y equipos básicos de salud acerca de la pesquisa asociada a la COVID-19, ejecutada por educandos de la Universidad de Ciencias Médicas de Las Tunas en Cuba. Metodología; fue descriptivo, transversal. Se escogieron aleatoriamente 25 772. Resultados: en la ciudad de Jobabo con el 71,3 % y el sector de salud Guillermo Tejas Silva con 89,9 %. Refieren buena satisfacción por la pesquisa realizada (16).

La autora Tamayo (2019). En su investigación, “La calidad de los servicios de enfermería mediante la aplicación de un instrumento validado para conocer su influencia en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital Universitario de Guayaquil”. Empleó como metodología; el diseño transversal, analítico, Utilizó el cuestionario SERVQUAL. Resultados; Las perspectivas en donde existe descontento en los usuarios fueron tangibilidad y empatía; además que capacidad de respuesta se estimó medianamente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron pequeñas estimaciones (17).

Igualmente, la investigadora Delgado (2018). En su pesquisa tuvo como objetivo; determinar la relación entre los factores personales: biológicos, socioculturales y psicológicas y la satisfacción del usuario internado con la asistencia de enfermería en México. Metodología; su diseño fue descriptivo correlacional, los instrumentos empleados fueron la Cédula de Identificación del usuario, el Cuestionario Salud SF-36 y el Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería CARE-Q. Resultados; en mayor número de usuarios son del sexo femenino (80.6 %). La satisfacción del cliente con la asistencia de del profesional de enfermería alcanzó una valoración mediana de 81.78 (18).

Así mismo se encontraron investigaciones relacionadas a la variable de estudio a nivel nacional tal como lo demuestra Murayari (2020). Describe el objetivo; determinar la satisfacción de los usuarios de consultorio externo de la IPRESS I-2 Los Delfines, San Juan Bautista en Loreto. Metodología; la investigación fue no Experimental, descriptiva básica, de corte Transversal. La técnica empleada fue la encuesta y cuestionario del SERVQUAL. Resultados; el 92.4% expresaron decepción y 7.6% no. Según las características estudiadas se valoró como descontentos con 94.95% en Fiabilidad, el 96.58% en capacidad de respuesta de insatisfechos, el 83.68% en seguridad, un 91.8% en empatía y el 94.5% en aspectos tangibles (19).

Análogamente, Mena y colaboradores (2020). Desarrollaron su estudio con el objetivo de determinar el nivel de perspectiva del usuario hospitalizado frente al cuidado que

brinda la profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. Metodología; cuantitativo, descriptivo, no experimental, y transversal. Resultados; En la satisfacción del paciente hospitalizado el 87% tiene un nivel alto, el 12% un nivel medio y bajo el 1 %. Presentando mayor porcentaje de satisfacción en los parámetros de accesibilidad, explica y facilita, se anticipa y en el confort. En menor porcentaje en el en el Monitoreo y hace seguimiento, y en el Mantenimiento de una relación de confianza (20).

Además, Díaz y colaboradores (2019). En el estudio “Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el Hospital Belén de Trujillo”. Utilizaron la metodología; descriptiva de corte transversal y cuantitativa. Utilizando como instrumento el cuestionario CARE Q. Resultados; el 54% de pacientes adultos mayores exterioriza un nivel de perspectiva sobre la asistencia de enfermería alta, el 44% moderado, y el 2% inferior. Tuvo mayor valoración en las categorías de accesibilidad, explica y facilita con más del 70% y en la categoría de seguimiento y monitorea, se anticipa, conforta, mantiene relación de confianza con un promedio del 50 % (21).

Por otro lado, encontramos a Mori (2018). Circunscribió como objetivo; determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados asistidos por la de Enfermera en el Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas en Amazonas. Metodología; con enfoque cuantitativo, observacional, prospectivo, descriptivo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 68 clientes. Resultados; el 52.9% describen un nivel de percepción alto, con el 41.2 %, nivel intermedio y el 5.9% bajo. Además, en la categoría de calidez el 51.5% (35) tuvo una valoración alta, el 41.1 mediana y el 7.4% inferior (22).

Para la autora, Anahua y colaboradores (2017). En su pesquisa “Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa”. Utilizaron la metodología: cuantitativa, de corte transversal y descriptiva. Aplicaron el instrumento de Satisfacción del Cuidado CARE-Q, creado por la Enfermera Patricia

Larson. El cual fue variado y validado por alumnos de la Universidad del Bosque de Colombia, con una confiabilidad del 0.88 a 0.97%, que consiste de 46 interrogaciones cerradas distribuidas en 6 parámetros. Resultados; muestra que los niveles de percepción de la asistencia revelan un valor del 62.4% (23).

En el orbe la enfermería es calificada como arte y ciencia para hacer las cosas de una manera óptima, dirigida a la resolución de problemas de salud de los usuarios. Es circunscrito por la teorista Ida Jean Orlando, en el proceso de enfermería deliberativa, cuya actividad principal de la enfermera es la atención y solución de la necesidad de asistencia en forma rápida al cliente y la contribución de este como pieza sustancial de ese proceso.

Este proceso está integrado por tres elementos básicos que interactúan entre sí: el comportamiento del usuario, la respuesta del profesional y las actividades del mismo. Este procedimiento puede ser automático o deliberado. Su supuesto es que sea intencional, pues mediante de las apreciaciones, reflexiones y emociones del usuario se pueden reconocer y satisfacer sus necesidades inmediatas, aminorar su sentimiento de intranquilidad y, por ende, efectuar su papel profesional (24).

La teorista detalla su modelo en base a 5 grandes conceptos interrelacionados:

1) La función de la enfermería profesional:

Responsabilidad de la enfermera

Cualquier asistencia que el usuario pueda requerir para satisfacer sus necesidades (asegurando su bienestar físico y mental), es responsabilidad de la enfermera ver que se atienda esta necesidad de apoyo.

Necesidad

Se puntualiza como un requerimiento del paciente ante un problema de salud que, si se alivia o aminora la molestia inmediata, mejora su sensación de comodidad y satisfacción.

2) El comportamiento que presenta el usuario

Cualquier conducta observable, verbal o no verbal.

3) La respuesta inmediata o interna de la profesional.

Circunscriben las percepciones, reflexiones, y sentimientos propios de la profesional y del usuario.

4) La disciplina del proceso de enfermería.

Comprende desde la comunicación por parte de la profesional de enfermería al usuario acerca de su primera reacción, estableciendo expresamente que se trata de un elemento que corresponde a la atención de la enfermera y solicitando su validación o corrección; a esta etapa se designa como proceso de enfermería deliberado; también lo llama proceso de enfermería.

5) La mejoría

Expresa evolucionar a mejor, cuando el usuario llega a calmar y soluciona su problema de salud, expresa su satisfacción ante la profesional de enfermería (25).

A continuación, se detalla conceptos importantes que se estudian en la presente pesquisa:

Satisfacción:

La Real Academia Española (2021), precisa a este término como “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento razón contraria” (26).

Usuario:

Alcázar (2021) define al cliente que, es una organización o persona que recibe un beneficio.

El usuario se precisa siempre en función de un proceso, organización, beneficio o servicio determinado (27).

Satisfacción del usuario:

Barrón (2012), la conceptualiza como la complacencia de los usuarios con los cuidados en el campo de la salud, con los suministradores y con los resultados de la atención.

La satisfacción del cliente debe ser un objetivo ineludible para cualquier gestor de las instituciones sanitarias y una medida del efecto y sus intervenciones (28).

Cuidado de enfermería:

Se han descrito múltiples conceptos sobre los cuidados realizados por la enfermera que cumple múltiples funciones, entre las más reconocidas tenemos el cumplimiento del proceso de apoyo y administración de tratamiento en pacientes con patologías agudas y crónicas, en actividades de promoción y prevención de la salud aplicado a todos los grupos etarios, en los diferentes niveles de atención.

Después que se inicia la pandemia en el año 2020 y a consecuencia de esta, se incrementa las necesidades de atención directa, el usuario ha revalorizado los cuidados de enfermería no solo por la necesidad de recibir tratamiento médico sino por el lazo que se forma entre este binomio, durante este proceso. Siendo la enfermera la que brinda educación y soporte emocional al paciente y la familia.

Covid 19:

OMS (2019), describe a la “COVID-19 es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. Tanto este nuevo virus como la enfermedad que provoca eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019” (29).

### **III. METODOLOGIA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Tipo:

Es una investigación aplicada por que está dirigida a una nueva búsqueda de información para generar nuevos conocimientos.

Diseño de investigación:

Es una investigación de diseño no experimental por que no se manipulan las variables ni los sujetos de estudio, se presenta tal cual su naturaleza.

Nivel:

El nivel de la investigación fue descriptivo porque solo se va a describió la variable y es transversal, porque se recolectarán los datos en un solo momento.

Enfoque:

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo porque se presentaron los datos en forma numérica y son representados en forma de tablas de frecuencia y porcentajes (30).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Este estudio es univariable.

Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020. (Operacionalización de variables Anexo A).

Definición Conceptual:

La satisfacción del paciente es una apreciación que percibe el usuario al obtener la armonía entre una necesidad o el grupo de ellas, cuando se le proporciona una asistencia en un nosocomio (31).

Definición Operacional:

Percepción luego de superar las perspectivas anheladas por el usuario en el contexto del COVID- 19 en un Hospital Público de Lima-2020, el cual será valorado a través del cuestionario CARE-Q.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### **Población**

- La población objeto de estudio estuvo conformada por una población de 530 pacientes en el contexto del COVID- 19 de un Hospital Público de Lima-2020.
- Criterios de Inclusión
- De 18 años de edad a más.
- Más de 2 días de hospitalizado en pabellón de COVID- 19 de un Hospital Público de Lima
- Que acceda a intervenir libremente en la pesquisa.

#### **Criterios de Exclusión**

- Pacientes que tienen restricciones para solucionar las preguntas (analfabetos y problemas mentales).
- Que no acepten participar voluntariamente en el estudio.
- Pacientes que están en ventilación mecánica
- Pacientes menores de edad.

**Muestra:** Aplicando los criterios de inclusión- exclusión se alcanza una población de 530 pacientes hospitalizados en el contexto del COVID- 19 de un Hospital Público de Lima-2020.

La muestra final fue de 223 pacientes (Determinación de la muestra Anexo H).

#### **Muestreo:**

El presente estudio aplicó un muestreo aleatorio simple no probabilístico por conveniencia, debido a las características propias de la pandemia del Covid-19 en un Hospital Público de Lima-2020.

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

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento: La Ficha de Recolección de datos y el cuestionario de Satisfacción del Cuidado CARE-Q, elaborado por la Licenciada en enfermería Patricia Larson, posteriormente fue variado y validado por alumnos en Colombia, en la Universidad del Bosque. Logrando una confiabilidad del 0.88 a 0.97%, y está conformado por 46 interrogaciones cerradas seccionadas en 6 parámetros (32).

Cada parámetro (6) posee un preciso número de interrogaciones y cada una de ellas tiene cuadro probables respuestas. La valoración mínima que alcanza cada respuesta es de 1 y el valor mayor es 4, conforme a los valores que se establecen a cada contestación como se especifica en la tabla.

Se hizo un cálculo entre la suma total de las contestaciones de cada parámetro a cada una de ellas, si un usuario respondiera 1 o nunca en la valoración global de las respuestas; o si otro cliente contestara 4 o siempre. Cuando se estableció, estos valores se fraccionaron en 3 y así se determinó la estimación y/o nivel mínimo (46-92 puntos) y máximo (139-184 puntos) y nivel intermedio con (93-138 puntos). (Anexo I).

Este instrumento ya se utilizó en varias investigaciones nacionales, en esta pesquisa se realizó la validación mediante la opinión de 05 jueces expertos. (Anexo F).

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba de Alfa de Cronbach, en el servicio de Hospitalización de COVID 19. Aplicando una prueba piloto a 60 pacientes como resultado un coeficiente alto del 0.81. (Anexo G).

### **3.5 Procedimientos**

La toma de datos se realizó en el área de pacientes en condiciones de alta del Covid 19. Teniendo en cuenta que el permiso por parte de la Dirección y del Área de Investigación del Hospital Nacional Hipólito Unanue está en trámite, para el estudio y aplicación del instrumento, se coordinó con la jefa del departamento de Enfermería y también de la jefa de enfermeras del área de estudio.

Posteriormente se utilizó el instrumento a cada paciente participante acompañado con la información clara y entendible precisando que su participación será voluntaria y la información obtenida es confidencial. Se entrevistó a cada participante en los diferentes turnos rotativos durante 1 mes. Tuvo una duración de 15 minutos por cada cuestionario.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Finalmente se realizó el procesamiento estadístico de los datos, mediante el Paquete Estadístico SPSS versión 26 en español, fueron plasmados en gráficas y tablas para su interpretación, se redactó las conclusiones y recomendaciones.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el presente trabajo se emplearon los elementos éticos que guían al profesional de Enfermería en el proceso de cuidados.

**Principio de autonomía:** Se respetó la libertad de la persona para aceptar o no la participación en la investigación. A cada usuario se les hizo de conocimiento de los detalles de la pesquisa y se requirió su asentimiento informado para que su intervención sea oficial.

**No maleficencia:** En acatamiento de este principio ético no pretendió efectuar algún agravio a la institución o persona que coopere y/o participe en la investigación.

**Beneficencia:** Las derivaciones del proyecto de investigación, sirven en la mejora de la Satisfacción de la asistencia de enfermería del cliente internado por COVID-19.

**Justicia:** A través de este principio, se dio la oportunidad de participar en el estudio por igual a todos los pacientes (33).

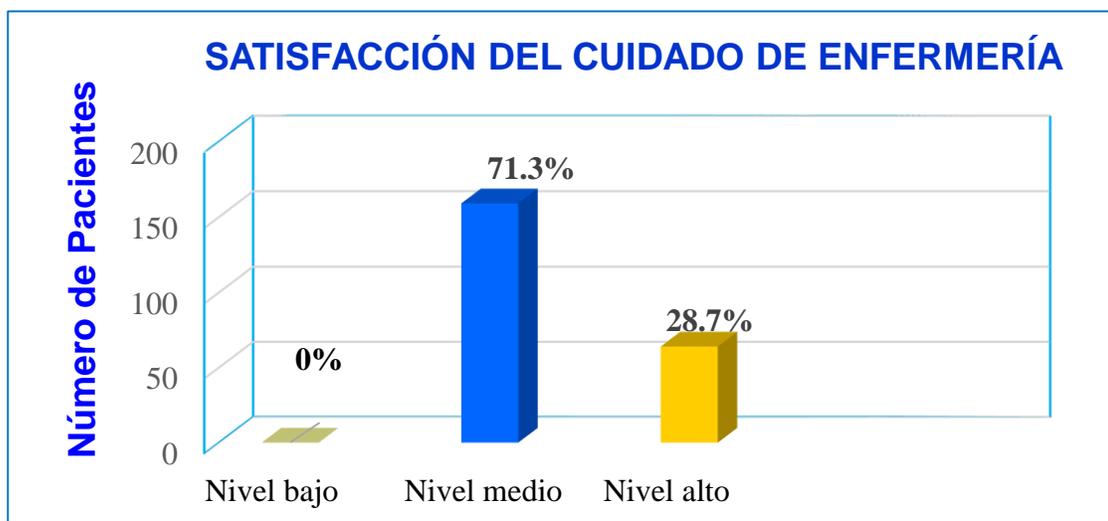
#### IV. RESULTADOS

Luego de recolectar la información en la población obtuve los siguientes datos:

**Tabla 1:** Satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

| SATISFACCIÓN DEL PACIENTE |       |            |                   |                      |
|---------------------------|-------|------------|-------------------|----------------------|
|                           | Nivel | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos                   | Bajo  | 0          | 0                 | 0                    |
|                           | Medio | 159        | 71.3              | 71.3                 |
|                           | Alto  | 64         | 28.7              | 28.7                 |
|                           | Total | 223        | 100.0             | 100.0                |

Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)



**Figura 1:** SATISFACCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

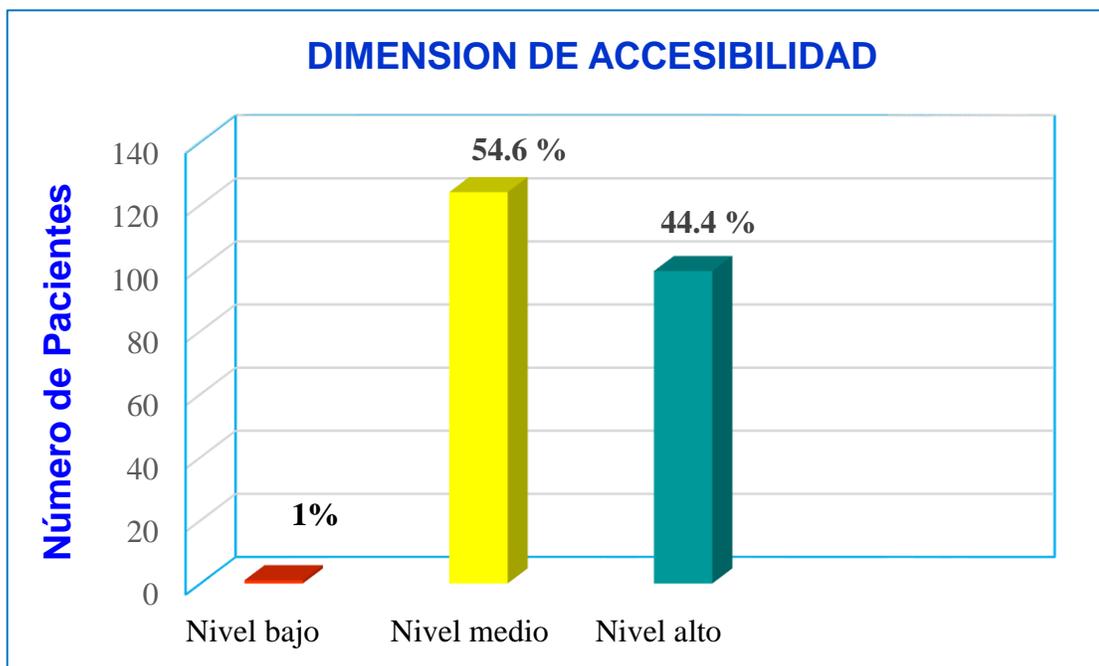
Fuente: Aplicación del cuestionario CARE Q (Elaboración propia)

INTERPRETACION: mediante la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería den el contexto del Covid- 19 tiene un nivel medio del 71.3% (159) y nivel alto del 28.7% (64).

**Tabla 2:** Satisfacción del paciente según dimensión accesibilidad sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

| <b>ACCESIBILIDAD</b> |              |                   |                          |                             |
|----------------------|--------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|                      | <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válidos              | Bajo         | 2                 | 1                        | 1                           |
|                      | Medio        | 122               | 54.6                     | 54.6                        |
|                      | Alto         | 99                | 44.4                     | 44.4                        |
|                      | Total        | 223               | 100.0                    | 100.0                       |

Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)



**Figura 2:** DIMENSION DE ACCESIBILIDAD

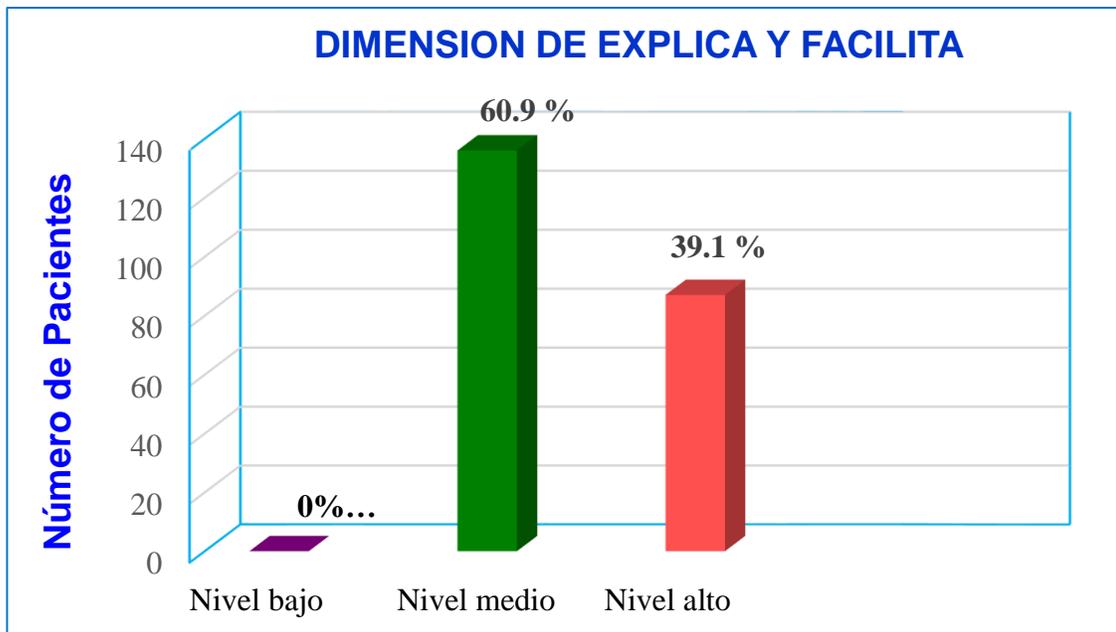
Fuente: Aplicación del cuestionario CARE Q (Elaboración propia)

INTERPRETACION: mediante la aplicación del cuestionario se evidencia que el paciente tiene una satisfacción baja en la dimensión de accesibilidad con el 1% (2), el nivel medio con el 54.6% (122) y un nivel alto con el 44.4 % (99).

**Tabla 3:** Satisfacción del paciente según dimensión explica y facilita sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

| <b>DIMENSION EXPLICA Y FACILITA</b> |              |                   |                          |                             |
|-------------------------------------|--------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
|                                     | <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje válido</b> | <b>Porcentaje acumulado</b> |
| Válidos                             | Bajo         | 0                 | 0                        | 0                           |
|                                     | Medio        | 136               | 60.9                     | 60.9                        |
|                                     | Alto         | 87                | 39.1                     | 39.1                        |
|                                     | Total        | 223               | 100.0                    | 100.0                       |

Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)



**Figura 3:** DIMENSION DE EXPLICA Y FACILITA

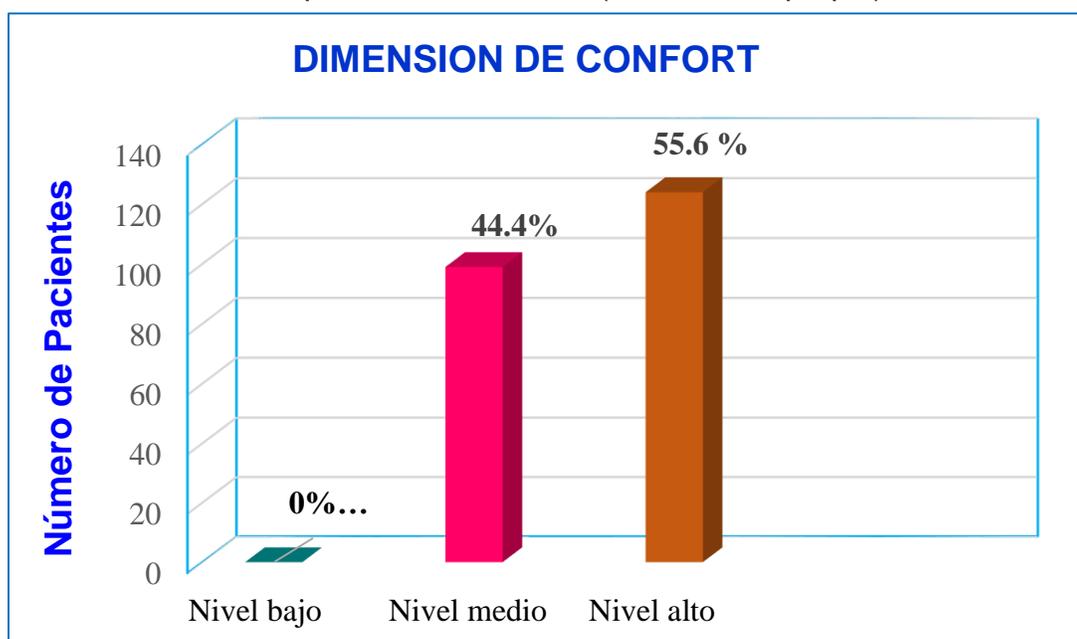
Fuente: Aplicación del cuestionario CARE Q (Elaboración propia)

INTERPRETACION: mediante la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado del nivel de satisfacción en la dimensión de explica y facilita; que el 60.9% (136) tiene un nivel medio y el 39.1 % (87) un nivel alto.

**Tabla 4:** Satisfacción del paciente según dimensión confort sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

| DIMENSIÓN CONFORT |        |            |                   |                      |
|-------------------|--------|------------|-------------------|----------------------|
|                   | Género | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos           | Bajo   | 0          | 0                 | 0                    |
|                   | Medio  | 99         | 44.4              | 44.4                 |
|                   | Alto   | 124        | 55.6              | 55.6                 |
|                   | Total  | 223        | 100.0             | 100.0                |

Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)



**Figura 4:** DIMENSION DE CONFORT

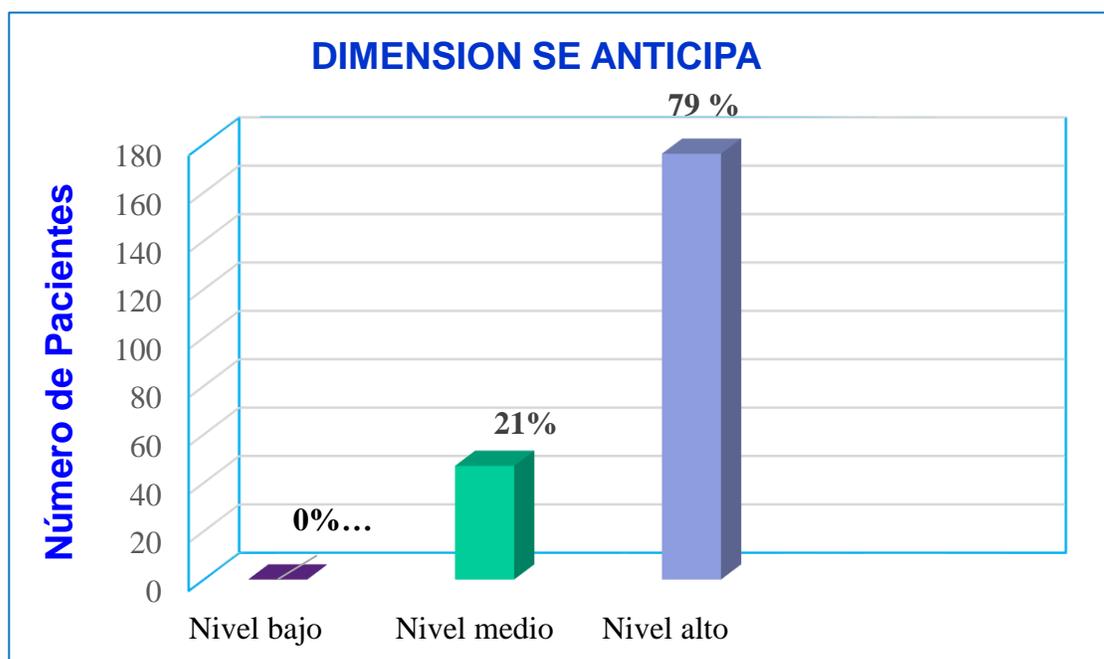
Fuente: Aplicación del cuestionario CARE Q (Elaboración propia)

INTERPRETACION: mediante la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que la satisfacción del paciente según dimensión de confort tiene un nivel medio con el 44.4% (99) y un nivel alto con el 55.6% (124).

**Tabla 5:** Satisfacción del paciente según dimensión se anticipa sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

| DIMENSIÓN SE ANTICIPA |        |            |                   |                      |
|-----------------------|--------|------------|-------------------|----------------------|
|                       | Género | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos               | Bajo   | 0          | 0                 | 0                    |
|                       | Medio  | 47         | 21                | 21                   |
|                       | Alto   | 179        | 79                | 79                   |
|                       | Total  | 223        | 100.0             | 100.0                |

Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)



**Figura 5:** DIMENSION SE ANTICIPA

Fuente: Aplicación del cuestionario CARE Q (Elaboración propia)

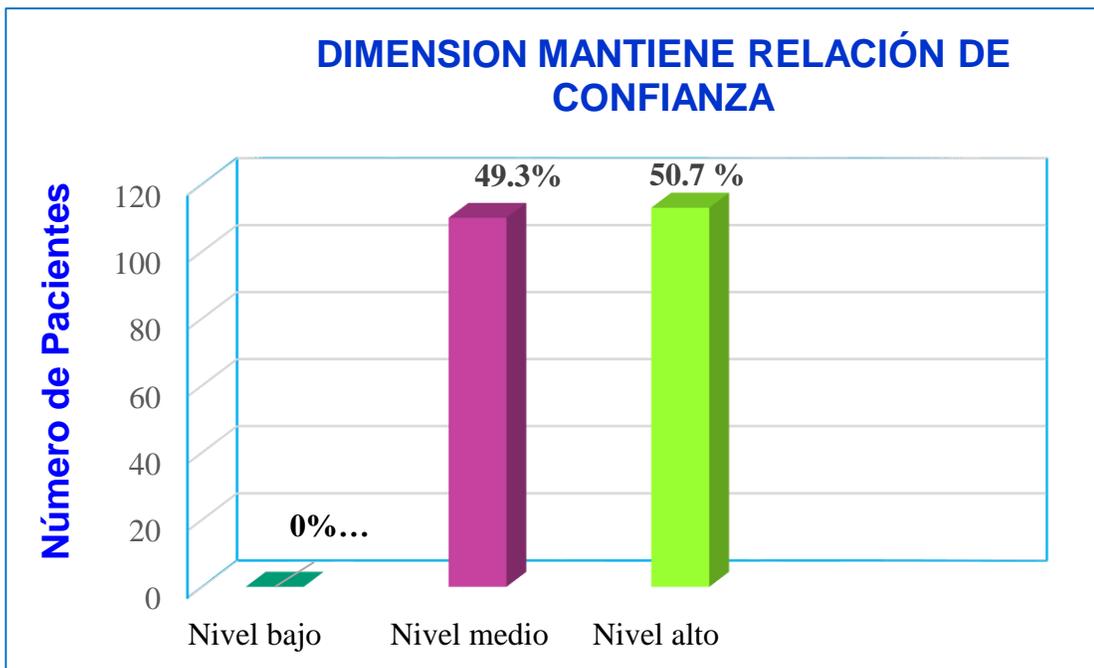
INTERPRETACION: mediante la aplicación del cuestionario se evidencia que la satisfacción del paciente en la dimensión se anticipa en el cuidado de enfermería tiene un nivel medio del 21% (47) y nivel alto del 79% (179).

**Tabla 6:** Satisfacción del paciente según dimensión mantiene relación de confianza sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

**DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA**

|         | Género | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bajo   | 0          | 0                 | 0                    |
|         | Medio  | 110        | 49.3              | 49.3                 |
|         | Alto   | 113        | 50.7              | 50.7                 |
|         | Total  | 223        | 100.0             | 100.0                |

Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)



**Figura 6:** DIMENSION MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA

Fuente: Aplicación del cuestionario CARE Q (Elaboración propia)

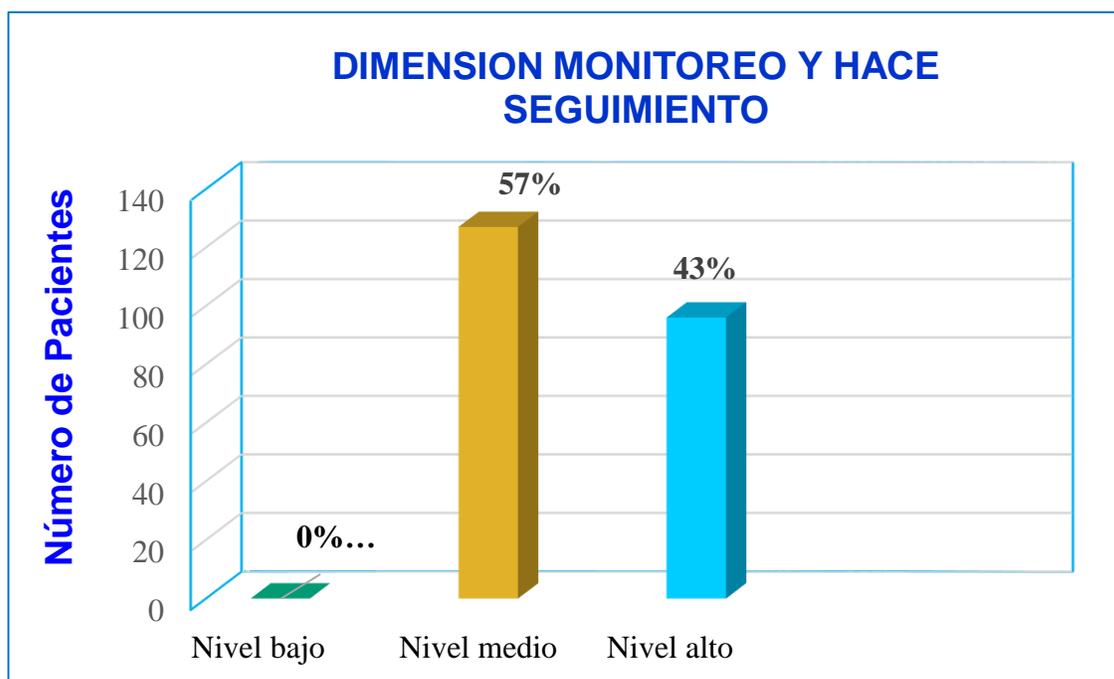
INTERPRETACION: mediante la aplicación del cuestionario se evidencia que la satisfacción del paciente en la dimensión mantiene relación de confianza en el cuidado de enfermería tiene un nivel medio del 49.3% (110) y nivel alto del 50.7% (113).

**Tabla 7:** Satisfacción del paciente según dimensión monitorea y hace sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.

**DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO**

|         | Género | Frecuencia | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bajo   | 0          | 0                 | 0                    |
|         | Medio  | 127        | 57                | 57                   |
|         | Alto   | 96         | 43                | 43                   |
|         | Total  | 223        | 100.0             | 100.0                |

Datos obtenidos al aplicar el instrumento (Elaboración propia)



**Figura 7:** DIMENSION MONITOREO Y HACE SEGUIMIENTO

Fuente: Aplicación del cuestionario CARE Q (Elaboración propia)

INTERPRETACION: mediante la aplicación del cuestionario se obtuvo como resultado que la satisfacción del paciente en la dimensión monitorea y hace seguimiento en el cuidado de enfermería presenta un nivel medio con el 57% (127) y nivel alto del 43% (96).

## V. DISCUSIÓN

Para entender el nivel de satisfacción del paciente primero se debe de establecer el nexo que hay entre la enfermera, el usuario y el sistema de salud. Al asistirlos el profesional percibe cuales son las necesidades inmediatas, priorizando el orden de actividades, asistiendo en forma deliberativa al usuario, tal como lo describe la teorista Ida Jean Orlando.

La presente investigación buscó conocer el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en circunstancias especiales, como estar inmersos en la pandemia del COVID 19. Situación que cambió la forma de asistir a los pacientes, empezando por asumir las nuevas normas de bioseguridad, las medidas de aislamiento, el protocolo de comunicación con el paciente y la familia, etc.

Los resultados de la pesquisa sobre la variable nos expresan que, los pacientes tienen un nivel medio de satisfacción del cuidado de enfermería con un nivel medio del 71.3% y nivel alto del 28.7%. Encontramos investigaciones con resultados disímiles tal como lo refiere Diaz (2018), donde el objetivo es “determinar la satisfacción del cuidado de enfermería por el paciente del servicio de emergencia en el Hospital de Trujillo”, donde se demostró el nivel es bajo en 63.8 % nivel medio con 29 % y 7.1 % nivel alto. (34).

También se hallan pesquisas con resultados similares, como lo reporta Flores (2017) en su estudio “Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización. Hospital II- EsSalud” que circunscribe que la satisfacción es de nivel alto con el 59%, medio 39% y bajo 2%. También para León (2018) en su estudio aplicado en el Hospital Sabogal EsSalud donde evidenció que la satisfacción esta con valor medio con un 56,3% y superior con el 43,6%. (35,36).

Entre las dimensiones que se estudiaron tenemos: accesibilidad que nos evidenció un nivel bajo con el 1%, nivel medio con el 54.6% y un nivel alto con el 44.4 %. La

dimensión de explica y facilita; el 60.9% tiene un nivel medio y el 39.1 % un nivel alto. El confort tiene un nivel medio con el 44.4% y un nivel alto con el 55.6%. Se anticipa tiene un nivel medio del 21% y nivel alto del 79%. Mantenimiento de la relación de confianza en el cuidado de enfermería tiene un nivel medio del 49.3% y nivel alto del 50.7%. Monitorea y hace seguimiento en el cuidado de enfermería presenta un nivel medio con el 57% y nivel alto del 43%.

Análogamente tenemos la investigación Castillo y colaboradores (2019), lo aplicaron en el servicio de Emergencia del Hospital Rezola Cañete. El instrumento utilizado es el Care-Q, del que se desprende los resultados: accesibilidad con 60%, explica y facilita el 58%, confort el 63%, se anticipa el 58%, mantener una relación de confianza el 70%, y la última dimensión con 62%. (37).

Desde el 17 de noviembre del año 2019, debido al primer caso en Wuhan (China), la OMS declara como pandemia al COVID 19, situación que hasta la actualidad se mantiene por el alto número de pacientes infectados y fallecidos. En el Perú el 6 de marzo del 2020 se tiene el paciente 0, y se inicia en estado de emergencia a partir del 15 de marzo. La forma de transmisión de esta enfermedad se desarrolla con gran rapidez y como no hay un tratamiento estandarizado a nivel mundial, solo se ha optado por reforzar las medidas de aislamiento, bioseguridad, y seguimiento de los casos nuevos. En este contexto, se visibiliza aún más la precariedad de los sistemas de salud, los problemas socioeconómicos del personal de salud, la falta de educación sanitaria de la población, y la necesidad de los pacientes y familiares por recibir una asistencia idónea por parte del trabajador de salud.

Continuando con el mismo orden de ideas, podemos describir que los modelos de atención habituales dejaron de funcionar para dar paso a nuevos cambios, desde la simple medida de usar mascarillas en forma permanente, y usar equipos de protección personal (EPP), hasta la creación de nuevos servicios aislados dedicados exclusivamente para la atención de pacientes con esta patología, por lo expuesto, la

aplicación del instrumento se realizó en pacientes que se encontraban en condiciones de alta, antes de retirarse a sus hogares.

También se debe mencionar que, por temor y desconocimiento, algunas personas se negaron a participar en la investigación, se continuó con la aplicación del instrumento hasta llegar al número de muestra correspondiente. Se tuvo que emplear una hora más al día para concretar el cronograma establecido.

Después de hacer una revisión bibliográfica sobre la variable de estudio, se encontró escasa literatura sobre el tema aplicado a pacientes que padecen COVID 19, esto por ser una enfermedad nueva y no tener mucha información, y el otro factor es el poco interés de los investigadores.

Los resultados del estudio se informarán a la unidad de capacitación del Hospital Nacional Hipólito Unanue para que sirvan de aporte, por ser uno de los primeros que abarca esta problemática y el área de calidad se encargue de revisar las estrategias institucionales, quizás para ser modificadas o cambiadas para generar cambios positivos en beneficio del usuario. Esto se traducirá en menos efectos adversos y mejora en la calidad de asistencia.

## **VI. CONCLUSIONES**

Después de concluir la pesquisa, y de realizar el análisis correspondiente, bajo la premisa del objetivo general “Determinar la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería en el contexto del COVID- 19 en un Hospital Público de Lima-2020”. Es importante resaltar lo siguiente:

1. El nivel de Satisfacción del paciente sobre el Cuidado de Enfermería en el Contexto del COVID- 19 en un Hospital Público de Lima, 2020, obtuvo un nivel medio de satisfacción.
2. Satisfacción del paciente según las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, monitoreo y hace seguimiento sobre el cuidado de enfermería en el contexto del COVID-19 en un hospital público de Lima, 2020, obtuvieron un nivel medio de satisfacción.
3. Satisfacción del paciente según las dimensiones confort, anticipa y mantiene relación de confianza sobre el cuidado de enfermería en el contexto del COVID-19 en un hospital público de Lima, 2020, obtuvieron un nivel alto de satisfacción.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. El departamento de enfermería deberá coordinar con la jefa del servicio de hospitalización del Covid 19, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos estamos en riesgo de caer, con la finalidad de ubicarnos en un nivel alto y siempre recordar el buen trato.
2. Obteniendo un nivel medio de satisfacción según los resultados estadísticos en la dimensión de accesibilidad, explica y facilita, monitoreo y hace seguimiento, se recomienda al personal de enfermería hacer hincapié en dichas dimensiones, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción en beneficio de los pacientes y la entidad donde labora.
3. Al tener el nivel alto de satisfacción en el confort, se anticipa y mantiene relación de confianza, se estaría evidenciando que las enfermeras están realizando su cuidado según su lo que caracteriza la profesión, motivar a que sigan realizando investigaciones sobre el cuidado enfermero en el contexto de la pandemia Covid 19 por ser un tema nuevo.

## REFERENCIAS

1. Duque AFM. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san Antonio de chía y Santa Rosa de Tenjo. [Online]; 2016. Acceso 01 de diciembre de 2020. Disponible en: [repository.udca.edu.co › bitstream › Percepción de la satis](http://repository.udca.edu.co/bitstream/Percepción%20de%20la%20satis).
2. Massip PC, Ortiz RRM, Llanta AM, Peña FM, Infante OI. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 Dic [citado 2020 Dic 01]; 34(2).  
Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es)
3. Chang RM, Alemán LM, Cañizares PM, Ibarra AM. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. Rev. Cubana Mes. Gen Integr [Internet]. 1999 Oct [citado 2020 Dic 02]; 15(5):543. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421251999000500009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421251999000500009&lng=es).
4. Hernández VA, Rojas RC, Prado GFJ, Bendezú QG. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev. Perú. med. exp. salud publica [Internet]. 2019 Oct [citado 2020 Dic 02] ;36(4):620-628.  
Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172646342019000400009&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342019000400009&lng=es).
5. Espinoza DPG. Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras. [Online].; 2017. Acceso 01 de diciembre de 2020. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/8602/1/t994.pdf>.



estudiantes de las ciencias de la salud. Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta. 2020; 45(4).

17. Tamayo M, M. Calidad en los Servicios de Enfermería Relacionada al Grado de Satisfacción del Paciente Hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil. [Online]; 2019. Acceso 19 de diciembre de 2020. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12236>.
18. Rosales TRD. Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería. [Online]; 2018. Acceso 19 de diciembre de 2020. Disponible en: [repositorioinstitucional.buap.mx](http://repositorioinstitucional.buap.mx).
19. Flores MMA. Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de COVID 19, IPRESS I-2 Los Delfines, San Juan Bautista. [Online].; 2020. Acceso 27 de noviembre de 2020. Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/181>.
20. Mena PDT, Cántaro PS. Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado que brinda la enfermera del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho. [Online]; 2020. Acceso 19 de diciembre de 2020. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/287>.
21. Díaz GNA, De La Cruz RM. Satisfacción del cuidado de enfermería al paciente adulto mayor en el Hospital Belén de Trujillo. [Online]; 2019. Acceso 20 de diciembre de 2020. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15953>.
22. Morí KV. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados atendidos por el profesional de Enfermería, Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas. [Online]; 2018. Acceso 21 de diciembre de 2020. Disponible en: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1714>.
23. Anahua APR, Mamani LIWA. Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital III Goyeneche, Arequipa. [Online]; 2017. Acceso 15 de diciembre de 2020. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8125>.

24. Pappalardo MG. Ida Jean Orlando: biografía y teoría. Lidefer.com. 2020; I (2).
25. González F, Thaira R, Gonzáles K, Rivera Y, Sierra R, Rivera N, et al. Ida Jean Orlando teoría del proceso de enfermería. [Online].; 2020 [citado 2021 enero 28. Disponible en:  
<https://xdoc.es/download/teoria-de-ida-jean-orlando-pdf-free.html>.
26. Española RA. Diccionario de la escuela española. [Online]; 2021. Acceso 13 de febrerode 20121. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>.
27. Alcázar P. Relación Empresa-Cliente. [Online].; 2020. Acceso 10 de febrero de 2021. Disponible en: [https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09\\_830030\\_LA\\_CEyAC\\_CAS.pdf](https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf).
28. Barrón LAS. Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institucion de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León. [Online]; 2012. Acceso 12 de febrerode 2021. Disponible en: <https://cd.dgb.uanl.mx/handle/201504211/5473>.
29. OMS. Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). [Online]; 2021. Acceso 02 de febrerode 2021. Disponible en:  
<https://www.who.int/es>.
30. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. 6° edición. México: McGraw-Hill; 2018. p. 632.
31. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco. Hospital Universitario de San Ignacio Julio–agosto 2001. Rev. Enfermería en cardiología. 2004; 4: 6–10.
32. Cárdenas Jiménez OL, Sepúlveda Carrillo GJ, Rojas Cifuentes LA, Guevara Rojas E, Castro Herrera AM. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE–Q’ en versión al español en población colombiana. Revista Colombiana de Enfermería. 2009; 4(8-18).
33. Mora G. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Rev. Cubana Oftalmología [Internet]; 2015 junio [citado 2020 diciembre 02]; 28(2): 229-230. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421762015000200009&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421762015000200009&lng=es)

34. Diaz Carranza LP. Satisfacción del cuidado de enfermería percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Victor Lazarte Echeagaray - Trujillo. [Online].; 2019. Acceso 18 de febrero de 2021. Disponible en: [Universidad Nacional de Trujillo: http://dspace.unitru.edu](http://dspace.unitru.edu)
35. Flores Machaca CJ. Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor atendido en el servicio de hospitalización. ALICIA. 2017; I(1).
36. Leon Cornejo CAM. “Nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina II del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao. [Online]; 2018. Acceso 02 de marzo de 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18025>.
37. Castillo Salcedo AL, Garay Lagos, Rosa Mirtha , Sanchez Chumpitaz, Patricia Victoria. Nivel de satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Rezola, Cañete. [Online]; 2019. Acceso 02 de marzo de 2021. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/5349>.

## ANEXOS



### Anexo A: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

| Variable   | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                    | Indicadores   | Escala de Medición |
|--|--|---|--------------------------------|---|--------------------|
| Satisfacción del cuidado de enfermería del paciente en el contexto del COVID- 19 en un Hospital Público de Lima, 2020. | La satisfacción del paciente es una apreciación que percibe el usuario al obtener la armonía entre una necesidad o el grupo de ellas, cuando se le proporciona asistencia en un nosocomio. | Percepción luego de superar las perspectivas anheladas por el usuario en el contexto del COVID-19 en un Hospital Público de Lima,2020 el cual será valorado a través del cuestionario CARE-Q. | Accesibilidad                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alivia</li> <li>• Medica</li> <li>• Verifica</li> </ul>                    | Ordinal            |
|  |  |   | Explica y facilita             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa</li> <li>• Enseña</li> <li>• Honesta</li> </ul>                    |                    |
|  |  |   | Confort                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amable</li> <li>• Alegre</li> <li>• Conversa</li> <li>• Escucha</li> </ul> |                    |
|  |  |   | Se anticipa                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica</li> <li>• Identifica</li> </ul>                                 |                    |
|  |  |   | Mantiene relación de confianza | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza</li> <li>• Calma</li> <li>• Proporciona</li> </ul>                |                    |
|  |  |   | Monitoreo y hace seguimiento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se caracteriza</li> <li>• Verifica</li> </ul>                              |                    |

**Anexo B: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

| CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CUIDADO CARE-Q<br>(CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)   |  |                      |  |
|--|--|----------------------|--|
| ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2020.  |  |                      |  |
| <p>Estimado(a) paciente, le presento este cuestionario que tiene como objetivo obtener información de la satisfacción frente al cuidado que le brinda el profesional de enfermería en este nosocomio.</p> <p>Instrucciones: Leer detenidamente cada pregunta y marcar con un aspa (x) la respuesta que crea o sienta que es la correcta (según su percepción). Mencionar que toda información brindada será anónima, sólo será utilizada con fines de investigación. Muchas gracias.</p> |  |                      |  |
| DATOS GENERALES DEL(A) ENCUESTADA(O)   |  |                      |  |
| Edad   |  | Sexo                 |  |
| Estado Civil   |  | Grado de Instrucción |  |

| N°                      | ITEMS  | SIEMPRE<br>(4) | CASI<br>SIEMPRE<br>(3) | A<br>VECES<br>(2) | NUNCA<br>(1) |
|-------------------------|--|----------------|------------------------|-------------------|--------------|
| DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD |  |                |                        |                   |              |
| 1                       | La enfermera(o) se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor. |                |                        |                   |              |
| 2                       | La enfermera(o) le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo     |                |                        |                   |              |
| 3                       | La enfermera(o) le visita con frecuencia para verificar su estado de salud.      |                |                        |                   |              |
| 4                       | La enfermera(o) responde rápidamente a su llamado                                |                |                        |                   |              |
| 5                       | La enfermera(o) le pide que la llame si usted se siente mal.                     |                |                        |                   |              |

| N°                                  | ITEMS  | SIEMPRE<br>(4) | CASI<br>SIEMPRE<br>(3) | A<br>VECES<br>(2) | NUNCA<br>(1) |
|-------------------------------------|--|----------------|------------------------|-------------------|--------------|
| <b>DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA</b> |  |                |                        |                   |              |
| 6                                   | La enfermera(o) le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. |                |                        |                   |              |
| 7                                   | La enfermera(o) le da información clara y precisa sobre su situación de salud.                       |                |                        |                   |              |
| 8                                   | La enfermera(o) le enseña cómo cuidarse a usted mismo.   |                |                        |                   |              |
| 9                                   | La enfermera(o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.      |                |                        |                   |              |
| 10                                  | La enfermera(o) es honesta con usted en cuanto a su condición médica.                                |                |                        |                   |              |
| N°                                  | ITEMS  | SIEMPRE<br>(4) | CASI<br>SIEMPRE<br>(3) | A<br>VECES<br>(2) | NUNCA<br>(1) |
| <b>DIMENSIÓN CONFORTA</b>           |  |                |                        |                   |              |
| 11                                  | La enfermera(o) se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.                              |                |                        |                   |              |
| 12                                  | La enfermera(o) lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.                   |                |                        |                   |              |
| 13                                  | La enfermera(o) es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.                          |                |                        |                   |              |
| 14                                  | La enfermera(o) es alegre.   |                |                        |                   |              |
| 15                                  | La enfermera(o) se sienta con usted para entablar una conversación.                                  |                |                        |                   |              |
| 16                                  | La enfermera(o) establece contacto físico con usted cuando necesita consuelo.                        |                |                        |                   |              |

|                              |   |                        |                                 |                            |                      |
|------------------------------|---|------------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------|
| 17                           | La enfermera(o) lo escucha con atención.  |                        |                                 |                            |                      |
| 18                           | La enfermera(o) habla con usted amablemente.  |                        |                                 |                            |                      |
| 19                           | La enfermera(o) involucra a su familia en su cuidado.   |                        |                                 |                            |                      |
| <b>Nº</b>                    | <b>ITEMS</b>  | <b>SIEMPRE<br/>(4)</b> | <b>CASI<br/>SIEMPRE<br/>(3)</b> | <b>A<br/>VECES<br/>(2)</b> | <b>NUNCA<br/>(1)</b> |
| <b>DIMENSION SE ANTICIPA</b> |   |                        |                                 |                            |                      |
| 20                           | La enfermera(o) le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.  |                        |                                 |                            |                      |
| 21                           | La enfermera(o) busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.       |                        |                                 |                            |                      |
| 22                           | Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera(o) acuerda con usted un nuevo plan de intervención.            |                        |                                 |                            |                      |
| 23                           | La enfermera(o) está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.            |                        |                                 |                            |                      |
| 24                           | La enfermera(o) comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo. |                        |                                 |                            |                      |
| 25                           | Cuando la enfermera(o) esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.    |                        |                                 |                            |                      |
| 26                           | La enfermera(o) continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.                         |                        |                                 |                            |                      |
| 27                           | La enfermera(o) le ayuda a establecer metas razonables.   |                        |                                 |                            |                      |
| 28                           | La enfermera(o) busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.                    |                        |                                 |                            |                      |

| 29                                       | La enfermera(o) concilia con usted antes de iniciar un procedimiento.  |                |                        |                   |              |
|--|--|----------------|------------------------|-------------------|--------------|
| N°                                       | ITEMS  | SIEMPRE<br>(4) | CASI<br>SIEMPRE<br>(3) | A<br>VECES<br>(2) | NUNCA<br>(1) |
| DIMENSION MANTIENE RELACION DE CONFIANZA |  |                |                        |                   |              |
| 30                                       | Atienden sus necesidades básicas (baño, alimentación, eliminación)   |                |                        |                   |              |
| 31                                       | La enfermera(o) acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre que sea posible en la planificación y manejo de su cuidado. |                |                        |                   |              |
| 32                                       | La enfermera(o) lo anima para que lo formule preguntas a su médico relacionadas con su situación.  |                |                        |                   |              |
| 33                                       | La enfermera(o) lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.  |                |                        |                   |              |
| 34                                       | La enfermera(o) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.  |                |                        |                   |              |
| 35                                       | La enfermera(o) le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.   |                |                        |                   |              |
| 36                                       | La enfermera(o) mantiene un acercamiento respetuoso con usted.   |                |                        |                   |              |
| 37                                       | La enfermera(o) lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.  |                |                        |                   |              |
| 38                                       | La enfermera(o) se identifica y se presenta ante usted.  |                |                        |                   |              |
| N°                                       | ITEMS  | SIEMPRE<br>(4) | CASI<br>SIEMPRE<br>(3) | A<br>VECES<br>(2) | NUNCA<br>(1) |
| DIMENSION MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO   |  |                |                        |                   |              |
| 39                                       | El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.  |                |                        |                   |              |
| 40                                       | La enfermera(o) se asegura de la hora establecida para los   |                |                        |                   |              |

|    |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|
| 41 | La enfermera(o) es organizada en la realización de su trabajo.                         |  |  |  |  |
| 42 | La enfermera(o) realiza los procedimientos con seguridad.                              |  |  |  |  |
| 43 | La enfermera(o) es calmada(o).   |  |  |  |  |
| 44 | La enfermera(o) le proporciona buen cuidado físico.                                    |  |  |  |  |
| 45 | La enfermera(o) se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. |  |  |  |  |
| 46 | La enfermera(o) identifica cuándo es necesario llamar al médico.                       |  |  |  |  |

-----

Firmo como consentimiento

informado

## ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente documento que se le está presentando se le brinda con el propósito de informar a los participantes que voluntariamente estarán participando en un trabajo de investigación con el fin de obtener información clara y precisa.

La presente investigación es conducida por la alumna Sánchez Llatas Nelly Carmela, perteneciente de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte. Con el objetivo del presente estudio. Determinar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.



La participación de este trabajo es totalmente voluntario y confidencial, puesto que si Usted accede a participar en este trabajo de investigación se le entregará un cuestionario con ciertas preguntas el cual tendrá que responder. Dado que esta respuesta que Usted entregue será confidencial.

Si Usted accede a esta pesquisa será totalmente anónimo, por el cual toda información obtenida no se divulgará una vez terminado el cuestionario, ya que este trabajo ira directamente a un programa de numeración y porcentajes dando un análisis de interpretación, siendo así Usted libre de participar y preguntar todo lo que desea ante cualquier duda, ya se le agradece su participación.

-----  
Nombre y Firma de participante

-----  
Nombre y firma del investigador

**ANEXO D: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

| PROBLEMA   | OBJETIVOS   | VARIABLES E INDICADORES   |   |       |   |
|--|---|---|---|-------|---|
|  |   | Dimensiones   | Indicadores   | Items | Niveles o rangos  |
| <b>Problema General:</b><br>¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020?<br><b>Problemas Específicos:</b><br>¿Cómo influye la atención de enfermería hacia el paciente en la aplicación de criterios para la toma de decisiones oportunas? | <b>Objetivo General:</b><br>Determinar la satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020<br><b>Objetivos Específicos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la satisfacción según dimensión accesibilidad sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020</li> <li>• Determinar la satisfacción según dimensión explica y facilita sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.</li> <li>• Determinar la satisfacción según dimensión confort sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.</li> <li>• Determinar la satisfacción según dimensión se anticipa sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.</li> <li>• Determinar la satisfacción según dimensión aspectos mantiene relación de confianza sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.</li> <li>• Determinar la satisfacción según dimensión monitoreo y hacer seguimiento sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020</li> </ul> | Univariable: <b>Satisfacción sobre el cuidado de enfermería en el contexto del Covid-19 de un Hospital Público de Lima, 2020.</b> |   |       |   |
|  |   | Accesibilidad   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alivia</li> <li>• Medica</li> <li>• Verifica</li> </ul>                    | 5     | Escala Ordinal<br><br>Escala de Likert:<br>(1) Nunca<br>(2) Casi Nunca<br>(3) A veces<br>(4) Casi siempre<br><br><b>Nivel de satisfacción</b><br>bajo<br>(46-92 puntos)<br>medio<br>(93-138 puntos)<br>alto<br>(139-184 puntos) |
|  |   | Explica y facilita  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informa</li> <li>• Enseña</li> <li>• Honesta</li> </ul>                    | 5     |   |
|  |   | Confort   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amable</li> <li>• Alegre</li> <li>• Conversa</li> <li>• Escucha</li> </ul> | 9     |   |
|  |   | Se anticipa   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifica</li> <li>• Identifica</li> </ul>                                 | 10    |   |
|  |   | Mantiene relación de confianza  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza</li> <li>• Calma</li> <li>• Proporciona</li> </ul>                | 9     |   |
|  |   | Monitoreo y hace seguimiento  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se caracteriza</li> <li>• Verifica</li> </ul>                              | 8     |   |

**ANEXO E**  
**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Alumno: Nelly Carmela Sánchez Llatas

Profesora: Mg. Neyra Aranda Alicia Olinda

Presente:

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Enfermería de la UCV, en la sede de Lima Norte, de la asignatura de Proyecto de tesis, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de la prueba para medir es: **“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2020”**. Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de enfermería y/o investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Firma  
Nelly Carmela Sánchez Llatas  
D.N.I: 41741324

**ANEXO F**
**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONTEXTO DEL COVID-19 DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2020**

| N° | DIMENSIONES/ITEMS  | PERTINENCIA |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |  | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
|    | <b>DIMENSION 1: ACCESIBILIDAD</b>  | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
| 1  | La enfermera(o) se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor.                     |             |    |            |    |          |    |             |
| 2  | La enfermera(o) le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo                         |             |    |            |    |          |    |             |
| 3  | La enfermera(o) le visita con frecuencia para verificar su estado de salud.                          |             |    |            |    |          |    |             |
| 4  | La enfermera(o) responde rápidamente a su llamado  |             |    |            |    |          |    |             |
| 5  | La enfermera(o) le pide que la llame si usted se siente mal.   |             |    |            |    |          |    |             |
| N° | DIMENSIONES/ITEMS  | PERTINENCIA |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |
|    | <b>DIMENSION 2: EXPLICA Y FACILITA</b>   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
| 6  | La enfermera(o) le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. |             |    |            |    |          |    |             |
| 7  | La enfermera(o) le da información clara y precisa sobre su situación de salud.                       |             |    |            |    |          |    |             |

| 8  | La enfermera(o) le enseña cómo cuidarse a usted mismo.  |             |    |            |    |          |    |             |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| 9  | La enfermera(o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite. |             |    |            |    |          |    |             |
| 10 | La enfermera(o) es honesta con usted en cuanto a su condición médica.                           |             |    |            |    |          |    |             |
| Nº | DIMENSIONES/ITEMS   | PERTINENCIA |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |
|    | <b>DIMENSIO 3:CONFORTA</b>  | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
| 11 | La enfermera(o) se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.                         |             |    |            |    |          |    |             |
| 12 | La enfermera(o)lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.               |             |    |            |    |          |    |             |
| 13 | La enfermera(o)es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.                      |             |    |            |    |          |    |             |
| 14 | La enfermera(o)es alegre.   |             |    |            |    |          |    |             |
| 15 | La enfermera(o)se sienta con usted para entablar una conversación.                              |             |    |            |    |          |    |             |
| 16 | La enfermera(o) se sienta con usted para entablar una conversación.                             |             |    |            |    |          |    |             |
| 17 | La enfermera(o) lo escucha con atención.  |             |    |            |    |          |    |             |
| 18 | La enfermera(o) habla con usted amablemente.  |             |    |            |    |          |    |             |
| 19 | La enfermera(o) involucra a su familia en su cuidado.   |             |    |            |    |          |    |             |

| N° | DIMENSIONES/ITEMS   | PERTINENCIA |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |
|----|---|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
|    |   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
|    | <b>DIMENSION 4: SE ANTICIPA</b>   |             |    |            |    |          |    |             |
| 20 | La enfermera(o) le presta mayor atención a usted en las horas de la noche   |             |    |            |    |          |    |             |
| 21 | La enfermera(o) busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.       |             |    |            |    |          |    |             |
| 22 | Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera(o) acuerda con usted un nuevo plan de intervención.            |             |    |            |    |          |    |             |
| 23 | La enfermera(o) está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.            |             |    |            |    |          |    |             |
| 24 | La enfermera(o) comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo. |             |    |            |    |          |    |             |
| 25 | Cuando la enfermera(o) esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.    |             |    |            |    |          |    |             |
| 26 | La enfermera(o) continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.                         |             |    |            |    |          |    |             |
| 27 | La enfermera(o) le ayuda a establecer metas   |             |    |            |    |          |    |             |

|    | razonables.  |             |    |            |    |          |    |             |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| 28 | La enfermera(o) busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.                                       |             |    |            |    |          |    |             |
| 29 | La enfermera(o) concilia con usted antes de iniciar un procedimiento.  |             |    |            |    |          |    |             |
| Nº | DIMENSIONES/ITEMS  | PERTINENCIA |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |
|    | <b>DIMENSION 5: MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
| 30 | Atienden sus necesidades básicas (baño, alimentación, eliminación)   |             |    |            |    |          |    |             |
| 31 | La enfermera(o) acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre que sea posible en la planificación y manejo de su cuidado. |             |    |            |    |          |    |             |
| 32 | La enfermera(o) lo anima para que lo formule preguntas a su médico relacionadas con su situación.  |             |    |            |    |          |    |             |
| 33 | La enfermera(o) lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.  |             |    |            |    |          |    |             |
| 34 | La enfermera(o) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.  |             |    |            |    |          |    |             |
| 35 | La enfermera(o) le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su   |             |    |            |    |          |    |             |

|    | enfermedad y tratamiento.  |             |    |            |    |          |    |             |
|----|--|-------------|----|------------|----|----------|----|-------------|
| 36 | La enfermera(o) mantiene un acercamiento respetuoso con usted.   |             |    |            |    |          |    |             |
| 37 | La enfermera(o) lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.                                    |             |    |            |    |          |    |             |
| 38 | La enfermera(o) se identifica y se presenta ante usted.  |             |    |            |    |          |    |             |
| Nº | DIMENSIONES/ITEMS  | PERTINENCIA |    | RELEVANCIA |    | CLARIDAD |    | SUGERENCIAS |
|    | <b>DIMENSION 6: MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>   | Si          | No | Si         | No | Si       | No |             |
| 39 | El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.  |             |    |            |    |          |    |             |
| 40 | La enfermera(o) se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. |             |    |            |    |          |    |             |
| 41 | La enfermera(o) es organizada en la realización de su trabajo.   |             |    |            |    |          |    |             |
| 42 | La enfermera(o) realiza los procedimientos con seguridad.  |             |    |            |    |          |    |             |
| 43 | La enfermera(o) es calmada(o).   |             |    |            |    |          |    |             |
| 44 | La enfermera(o) le proporciona buen cuidado físico.  |             |    |            |    |          |    |             |
| 45 | La enfermera(o) se asegura que sus familiares y  |             |    |            |    |          |    |             |

|    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
|    | allegados sepan cómo cuidarlo a usted.                           |  |  |  |  |  |  |  |
| 46 | La enfermera(o) identifica cuándo es necesario llamar al médico. |  |  |  |  |  |  |  |

**Observaciones:**

---



---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

---

Especialidad del validador. Dr. Administración en salud y Mg. Gerencia en Servicios de Salud

---



---

Lima, \_\_\_\_\_ 2021.

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

DNI  
CEP

<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

|    |  |   |  |  |  |  |  |  |
|----|--|---|--|--|--|--|--|--|
| 45 | La enfermera(o) se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. | ✓ |  |  |  |  |  |  |
| 46 | La enfermera(o) identifica cuándo es necesario llamar al médico.                       | ✓ |  |  |  |  |  |  |

Observaciones:

---



---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

LOPEZ PINEDO MARTHA

Especialidad del validador. Dr. Administración en salud y Mg. Gerencia en Servicios de Salud

---

Lima, 09 DE FEBRERO, 2021.

  
 MARTHA LOPEZ PINEDO  
 Licenciada Enfermera  
 CEP 32123 RNE 17286

Nombre y Apellido: EMERGENCIAS Y DESASTRES  
 DNI 08654201  
 CEP 32123

<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



|    |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 45 | La enfermera(o) se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. |  |  |  |  |  |  |  |
| 46 | La enfermera(o) identifica cuándo es necesario llamar al médico.                       |  |  |  |  |  |  |  |

**Observaciones:**

Aplicable pero siempre manteniendo la Norma de bioseguridad frente a todo con Covid-19.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable     Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:**

Goboy Quispe, Armando

Especialidad del validador. Dr. Administración en salud y Mg. Gerencia en Servicios de Salud

Especialidad de Maestro de Gerencia en Servicios de Salud.

Lima, 10 febrero 2021.

Nombre y Apellido: [Firma]  
 DNI: 09826349633  
 CEP: 13475

<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

|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 45 | La enfermera(o) se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 46 | La enfermera(o) identifica cuándo es necesario llamar al médico.                       | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |

**Observaciones:**

---



---

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable       Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador:

CARILLO COTILLO HANNAE.

Especialidad del validador. Dr. Administración en salud y Mg. Gerencia en Servicios de Salud

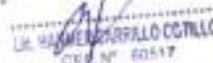
---

Lima, 09 de Febrero del 2021.

CARILLO COTILLO HANNAE.

Nombre y Apellido:

DNI 25843896  
CEP

  
DR. CARILLO COTILLO  
CEP N° 60517

<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



|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 45 | La enfermera(o) se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 46 | La enfermera(o) identifica cuándo es necesario llamar al médico.                       | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |

Observaciones:

---



---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Contreras Zamora Edith Maribel

Especialidad del validador. Dr. Administración en salud y Mg. Gerencia en Servicios de Salud

---

Lima, 09 de Febrero del 2021.



Nombre y Apellido: Edith Maribel Contreras Zamora  
 DNI: 21552914  
 CEP: Lic. Edith Maribel Contreras Zamora  
CEP 27621 - CESP 16436

<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



|    |  |   |  |   |  |   |  |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 45 | La enfermera(o) se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |
| 46 | La enfermera(o) identifica cuándo es necesario llamar al médico.                       | ✓ |  | ✓ |  | ✓ |  |

Observaciones:

---

---

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador:

Quispe Mallqui Rosa María

Especialidad del validador. Dr. Administración en salud y Mg. Gerencia en Servicios de Salud

---

Lima, 09 de febrero del 2021.

Rosa Quispe M  
Nombre y Apellido: Rosa María Quispe Mallqui  
DNI 43083997  
CEP 52948

<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

**ANEXO G**  
**CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

$k$  = Número de ítems del instrumento 46

$\sum S_i^2$  = Sumatoria de los ítems de la varianza 15

$S_T^2$  = Varianza total del instrumento 70

$$\alpha = \frac{46}{46-1} \left[ 1 - \frac{15}{70} \right] = 0.81 \%$$

$$46-1 \quad 70$$

## ANEXO H: Determinación de la Muestra

Se aplicará la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N (PQ) Z^2}{(N-1) E^2 + Z^2 (PQ)}$$

Donde:

N = Población

n = muestra

P= probabilidad de aceptación

Q = probabilidad de rechazo (0.5)

Z<sup>2</sup> = nivel de confianza (1.96)<sup>2</sup>

E<sup>2</sup> = error muestral (0.05)<sup>2</sup>

|   |      |
|---|------|
| Z | 1.96 |
| P | 0.5  |
| Q | 0.5  |
| N | 530  |
| E | 0.05 |

$$n = \frac{530 (0.5) (0.5) (1.96)^2}{(530-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{508.8}{1.3225 + 0.9604}$$

$$n = \frac{508.8}{2.2829}$$

$$n = 222.8$$

$$n = 223$$

## ANEXO I: Dimensiones del Instrumento

TABLA 1. DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

| Dimensión                         | Ítems         | Puntuación        |
|-----------------------------------|---------------|-------------------|
| 1. Accesibilidad                  | 5<br>(5)      | 139-184<br>puntos |
| 2. Explica y facilita             | 5<br>(6,10)   |                   |
| 3. Confort                        | 9<br>(11,19)  | 93-138<br>puntos  |
| 4. Se anticipa                    | 10<br>(20,29) |                   |
| 5. Mantiene relación de confianza | 9<br>(30,38)  | 48-92<br>puntos   |
| 6. Monitoreo y hace seguimiento   | 8<br>(39,46)  |                   |