

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Percepción sobre calidad de atención de enfermería en pacientes de
la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional de Lima,
2023**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:
Cuidados Intensivos

Por

Nélida Chanta Chuquihuanga

Gabina Cosislla Cruzado

Asesor

Dra. Roxana Obando Zegarra

Lima, setiembre del 2023

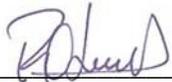
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo Roxana Obando Zegarra, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES DE LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2023”** de las autoras Nelida Chanta Chuquihuanga y Gabina Cosislla Cruzado, tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 13 días del mes de setiembre del año 2023.



Dra. Roxana Obando Zegarra

**Percepción sobre calidad de atención de enfermería en
pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital
Nacional de Lima, 2023**

Trabajo Académico
Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad
Profesional de Enfermería: Cuidados Intensivos



Dra. Luz Victoria Castillo Zamora
Dictaminador

Lima, 13 de setiembre de 2023

Tabla de Contenido

Formulación del Problema	3
Objetivos.....	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
Justificación del Estudio.....	4
Justificación Teórica.....	4
Justificación Metodológica.....	5
Justificación social Práctica	5
Presuposiciones Filosóficas	5
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas	7
Antecedentes.....	7
Antecedentes Internacionales	7
Antecedentes Nacionales.....	9
Definición Conceptual	11
Percepción	11
Calidad.....	12
Calidad de la Atención de Enfermería	15
Bases Teóricas	16
Metodología	17
Descripción del Lugar de Ejecución	17
Población y Muestra	17
Población	17
Muestra	18

Tipo y Diseño de Investigación	18
Identificación de Variables	19
Variable: Percepción sobre calidad atención de Enfermería.	19
Operacionalización de la Variable.....	20
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	21
Proceso de Recolección de Datos	21
Procesamiento y Análisis de los Datos	21
Consideraciones Éticas.....	22
Aspectos Administrativos	24
Cronograma de Actividades	24
Presupuesto.....	25
Referencias bibliográficas	26
Apéndices	31

Tabla de Apéndices

Apéndice A: Instrumento de recolección de datos.....	32
Apéndice B: Validez del instrumento.....	37
Apéndice C: Confiabilidad del instrumento.....	77
Apéndice D: Consentimiento informado.....	78
Apéndice E: Matriz de consistencia.....	79

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo: Describir la percepción sobre la calidad de atención de enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional de Lima, 2023. La metodología será de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental de corte transversal. La muestra estará constituida por 50 pacientes mayores de 18 años del servicio de cuidados intensivos. Se aplicará el instrumento *Caring Assessment Instrument* (CARE-Q) diseñado por la Enfermera Patricia Larson en 1981, el cuál fue modificado y validado en español por la Enfermera Gloria Sepúlveda en el 2008. El instrumento fue sometido a validación adicional por 5 jueces de expertos obteniéndose la V de Aiken de 0.980, y una fiabilidad que se realizó mediante Alfa de Cronbach con un valor de 0.821.

Palabras Claves: Percepción, calidad de atención, unidad de cuidados intensivos.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Identificación del Problema

La Organización Mundial de la Salud OMS manifiesta que, calidad es comparar, evaluar y establecer mejoras en la prestación de servicios en salud, garantizando que cada paciente se acoja a un cúmulo de servicios integrales mediante intervenciones primarias y secundarias para obtener una atención sanitaria ideal, asimismo se debe tener al frente una atención continua, afable, oportuna y segura, el personal de salud debe tener conocimientos actualizados y de esta forma se asegurará que el paciente tenga buena percepción del servicio de calidad que recibe (Mijangos et al., 2020).

Para el MINSA la calidad de la atención en salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente, como entorno familiar y sociedad, maximizando los beneficios en su recuperación y disminuyendo riesgo que puedan afectar su salud, sin embargo, la población afirma que percibe baja calidad de atención con tendencia a seguir descendiendo tanto, para los hospitales del MINSA y EsSalud, encontrándose un porcentaje del 60% de los pacientes que tuvieron una percepción medianamente favorable sobre la atención de Enfermería y un 40% de los paciente señalaron que si es favorable (Valera et. al, 2019).

(Berrios Gutierrez et al. (2019) definen a calidad de atención como la identificación de necesidades o problemas del ser humano, previa evaluación de calidad de los servicios de atención que se presta al cliente, por ello el personal de salud debe contar con la capacidad para dar solución de acuerdo al requerimiento de cada paciente, sin embargo en los hospitales o el lugar donde el paciente recibe atención refieren la escasez de recursos materiales siendo desfavorable y debilita la calidad que se brinda

Por otro lado, Campos et al. (2022) sostienen que la calidad del cuidado en salud depende del talento humano profesional, infraestructura, gestión del servicio y las expectativas del paciente respecto al cuidado esperado y percibido, esto debe ser un factor fundamental en los planes estratégicos de las organizaciones de salud. En la cual encontraron el 72,17 % de los pacientes percibían la calidad del cuidado de enfermería como adecuada y 27,83 %, medianamente adecuada.

Mori (2021) menciona que estadísticas en Iquitos en mención a la calidad de atención que realiza Enfermería en las unidades críticas, es prioriza de acuerdo al estado y gravedad del paciente con el fin de salvar la vida que afecta físicamente, emocional y espiritualmente, por ello el profesional de enfermería debe conocer la calidad de atención que brinda y lo que el paciente o familia siente al recibir los cuidados, los resultados fueron el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería mala.

A nivel local, en el Hospital Nacional de Lima, al interactuar con los pacientes refieren que “no reciben atención adecuada”, “sienten incomodidad” como: las enfermeras “no se identifican por su nombre”, “se demoran en atenderme”, “siempre están apuradas”, “el medicamento administrado no me explica”: muchas veces es por sobrecarga laboral, el poco interés en brindar atención de calidad al paciente, generado insatisfacción que es percibida por el usuario. Por lo ello, se plantea el problema de investigación. Percepción de calidad de atención de Enfermería de los pacientes del servicio de cuidados intensivos de un Hospital Nacional.

Formulación del Problema

¿Cuál es la percepción sobre la calidad de atención de enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional de Lima, 2023?

Objetivos

Objetivo General

Describir la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional, Lima 2023.

Objetivos Específicos

Identificar la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos según la dimensión accesibilidad de un Hospital Nacional, Lima 2023.

Identificar la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos según la dimensión explica y facilita de un Hospital Nacional, Lima 2023.

Identificar la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos según la dimensión confort de un Hospital Nacional, Lima 2023.

Identificar la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos según la dimensión se anticipa, de un Hospital Nacional, Lima 2023.

Identificar la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos según la dimensión mantiene relación de confianza, de un Hospital Nacional, Lima 2023.

Identificar la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos según la dimensión monitoreo y seguimiento de un Hospital Nacional, Lima 2023.

Justificación del Estudio

Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación propone un marco referencial y base bibliográfica, que servirá al trabajo de investigación, está basado en referencia actualizadas sobre la

percepción de calidad de atención de Enfermería, con el propósito de motivar e incentivar al personal de salud que continúe realizando trabajos de investigación. Además, permitirá a otros investigadores brindar soporte académico de acuerdo a los resultados encontrados y ello contribuya con la calidad de atención en beneficio del usuario.

Justificación Metodológica

En la investigación se aplicará la metodología no experimental descriptiva, se utilizará un instrumento validado, modificado y confiable, lo cual aportará para nuestro estudio percepción de calidad de atención de enfermería del paciente, asimismo, favorecerá a otros estudios que tengan relación con el problema encontrado.

Justificación social Práctica

La ejecución de esta investigación aportará para el personal de enfermería que labora en instituciones de salud, que ayuden a obtener cambios para mejorar continuamente la calidad de atención que se brinda al paciente, de tal forma que el investigador no sea solo un observador de un problema si no dar a conocer los resultados, y proponer estrategias que mejoren la calidad de atención.

Presuposiciones Filosóficas

Lucas nos dice un día un samaritano que iba de viaje llegó a donde estaba el hombre herido, viéndolo se compadeció de él. Se acercó, le curó las heridas y se las vendó. Luego lo montó sobre su propia cabalgadura, lo llevó a un alojamiento y lo cuidó. Al día siguiente, sacó dos monedas de plata y se las dio al dueño del alojamiento. "Cuídemelo le dijo, y lo que gaste usted de más, se lo pagaré cuando yo vuelva. Esto hace referencia que debemos ayudar a las personas que necesitan de nuestros cuidados para su recuperación, sin esperar nada a cambio ni discriminación alguna, como profesionales de la salud debemos brindar un cuidado óptico y de calidad por igual a cada uno de los pacientes como si fueran nuestra propia familia (Giordano, 2019).

En el libro Ministerio de curación hace mención a los derechos humanos sociales que deben ser tomados en consideración, además refiere el actuar de enfermería de manera ética, honesta, justa, promoviendo y preservando la dignidad humana que aboga por sus clientes y desarrollan una conciencia moral activa, asimismo en el estudio percepción sobre calidad de atención de enfermería se relaciona el cuidado que demuestra al paciente cuando se encuentra en la unidad de cuidados intensivos, ya que esto es el enfoque principal de la práctica de enfermería y se describe como esencia que brinda el personal de salud sin limitarse a la discriminación de raza o cultura, enfermería debe reconocer como el valor fundamental asociado a nuestra disciplina de cada día como profesionales de la salud, tener empatía, compasión, sensibilidad al paciente y familia brindando un cuidado de forma desinteresada (Orrego, 2020).

Capítulo II

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Tognarelli et al. (2021) Desarrollaron la investigación percepción de pacientes oncológicos hospitalizados sobre los cuidados de enfermería en una institución privada de Chile. El objetivo principal fue analizar la percepción del paciente hospitalizado sobre los cuidados de enfermería en una institución privada, con un método de estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, con una muestra de 45 pacientes oncológicos y se les aplicó el cuestionario de CARE-Q. Los resultados fueron: los pacientes perciben los cuidados de enfermería en las dimensiones accesibilidad, monitoreo y seguimiento con un 86,7% responde siempre, mientras que en se anticipa con un 75,6% responden que siempre. El estudio concluyó que las dimensiones con mayor porcentaje fueron accesibilidad, monitoreo y seguimiento y la de menor puntuación fue se anticipa.

Amed et al. (2019) investigaron la calidad del cuidado de enfermería brindado por profesionales en una ciudad Colombia. Tuvo como objetivo evaluar la calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en instituciones de salud de Sincelejo (Colombia), su metodología de estudio fue descriptivo y transversal, tuvo una muestra de 123 pacientes, a quienes se aplicó el instrumento (CARE -Q). Se encontró que la dimensión con más alta calidad fue monitorea y hace seguimiento (73,2%) y la más baja se anticipa (56,1%) además 42% de los pacientes dijeron no haber sido atendidos y no reconocen a la enfermera (o) del servicio. Asimismo, se concluyó que el cuidado de enfermería es bueno (62%), con amplias oportunidades de mejora, lo que merece una revisión desde las instituciones de salud, las enfermeras (os).

Barajas Gracia (2019) desarrolló la investigación percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario España. Cuyo objetivo fue dar a conocer la percepción del usuario sobre la calidad del cuidado que recibe por parte de las enfermeras en un hospital general, el estudio fue cuantitativo, descriptivo y transversal, con una muestra de 54 pacientes, se utilizó un cuestionario validado al español Care-Q.

Resultados la percepción de los cuidados, la dimensión que alcanzó una mayor puntuación fue accesibilidad y confort y la menor, explica y facilita. Concluye que la mayor percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería se centra en las conductas profesionales relacionadas con la cercanía y la aproximación al mismo, y el plano científico-técnico de la atención enfermera.

Gonzales (2019) realizó la investigación percepción del paciente acerca del cuidado brindado por parte de enfermería en la unidad de cuidados intensivos (UCI) en una Instrucción privada de Montería. Objetivo determinar la percepción del paciente acerca del cuidado recibido en la unidad de cuidados intensivos. El estudio es de metodología descriptivo enfoque cuantitativo, muestra de 15 pacientes a quienes se le aplicó el cuestionario (CARE- Q). Los resultados según la percepción de los pacientes el 57% indica el cuidado que recibe es bueno y el 43% percibe un cuidado bajo. concluyó, que las dimensiones de mayor porcentaje son monitorea hacer seguimiento, accesibilidad y mantener relación de confianza, sin embargo, las dimensiones con menor porcentaje son confort, anticipa. Asimismo, perciben que falta más calidad de atención de enfermería es establecer contacto físico cuando estos necesitan consuelo.

Jiménez (2018) realizó un estudio percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados en Colombia, su objetivo fue describir la percepción de calidad del cuidado de enfermería en los pacientes con diabetes mellitus tipo 2, hospitalizados en el servicio de medicina interna. El estudio fue de método cuantitativo, descriptivo de corte

transversal, con una muestra de 54 pacientes y aplicó el cuestionario (Care-Q). Los resultados percibidos en la calidad del cuidado con un nivel alto fueron accesibilidad, monitorea y hace seguimiento; y con un nivel bajo fue explica, facilita, conforta y se anticipa. Concluyo que la percepción de los usuarios permite que el profesional de enfermería formule estrategias encaminadas a un cuidado holístico e integral, con la participación de la familia para mejorar las dimensiones con nivel bajo.

Antecedentes Nacionales

Canaza (2022) realizó la investigación percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. Su objetivo fue determinar la percepción de calidad del cuidado de enfermería en personas hospitalizadas en el área COVID-19 de Yanahuara, Puno. La investigación fue cuantitativa de tipo descriptivo con diseño no experimental, transversal con una muestra de 74 personas; usó el cuestionario (Care-Q). Los resultados más relevantes en las dimensiones accesible, explica/facilita, monitorea y hace seguimiento, el 47.3%, 58.1% y 40.5% perciben un nivel alto de calidad de atención; contrariamente, en las dimensiones confort, se anticipa y mantiene relación de confianza señalan como nivel bajo calidad de atención 70.3%, 55.4% y 54.1%. Concluyó que, la mayoría de personas hospitalizadas perciben el cuidado de enfermería como buena calidad de atención.

Saavedra (2021) ejecutó la investigación recepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Sergio E. Bernales Lima 2019. Tuvo como objetivo principal determinar la percepción del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia, el estudio es de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 72 pacientes, a quienes se planteó el instrumento Care Q. Los resultados fueron que el 73.6% de los pacientes de los encuestados perciben el cuidado de enfermería en un nivel medio, el 23,6% nivel bajo y un 2,8% nivel alto. Concluyendo que los pacientes manifestaron percibir casi siempre cuidado de enfermería, en un nivel medio en las

categorías; explica y facilita, anticipación, relación de confianza, monitoreo y seguimiento, mientras en accesibilidad un nivel bajo, conforta un nivel bajo y nivel medio.

Caldas (2020) realizó el estudio de investigación percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Su objetivo fue determinar la percepción de las pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de ginecología del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. El estudio fue descriptivo, transversal, cuantitativo, la muestra estuvo conformado por 180 pacientes y aplicó el instrumento Care Q. Los resultados más resaltantes fueron: accesibilidad y monitoreo/seguimiento, explica y facilita los pacientes perciben como nivel alto; mientras que, confort, se anticipa y relación de confianza las son percibidas como nivel medio. Concluyó que la percepción que tienen las pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería es medianamente favorable.

Carranza (2020) el trabajo de investigación titulado calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de la clínica Jaén 2022. Con el objetivo de determinar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Jaén. La investigación fue cuantitativa, no experimental transversal, la muestra fue de 32 pacientes, siendo la edad de 18 años, a quienes se les aplicó un cuestionario Care Q, el mismo que fue aplicado y validado a nivel nacional e internacional. Los resultados de calidad del cuidado de enfermería perciben de buena calidad en el 65,5%, regular calidad en el 31,3% y mala calidad en un 3,1%. Concluyó que la calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia de la Clínica Jaén SAC, 2022 es regular.

Velasquez (2019) realizó la investigación percepción de calidad del cuidado de enfermería de pacientes en observación del servicio de emergencia ESSALUD Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo 2019. Tuvo como objetivo principal determinar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería de los pacientes en el servicio de emergencia durante el tiempo de su hospitalización, uso la metodología descriptiva de corte transversal, tiene enfoque

cuantitativo con una muestra de 234 pacientes a quienes se aplicó el instrumento (CARE- Q). Los resultados demuestran que el 56.9% de las personas perciben como regular la calidad del cuidado que brinda la enfermera, mientras que un 22.5% percibe como bueno y un 20.6% lo percibe al cuidado que brinda la enfermera en forma baja. Concluyendo que la calidad del cuidado de enfermería que perciben es regular.

Definición Conceptual

Percepción

Consiste en la sensación y orden mental inicial del ser humano, que nos aporta conocimientos y conceptos, además permite regularnos en el ambiente que vivimos a través de la percepción, es allí donde se determina la entrada de información y en segundo lugar asegura que la información recopilada del ambiente permita la representación de ideas frente a los cuidados de enfermería que el usuario recibe, de esta forma el paciente tiene una referencia o percibe en su interior las actitudes de la enfermera que está en su entorno, por ello la enfermera debe centrarse en el cuidado individualizado de cada paciente tratando de generar las mejores expectativas y brindar un cuidado óptico respecto a su salud (Valero, 2023).

La percepción es el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación, para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, que influye el proceso de aprendizaje del ser humano, sin embargo, esto tiene relación con el estado emocional del paciente que contribuye a través de la información como actividades que la enfermera realiza durante su estadía hospitalaria, por lo que se debe mantener una comunicación asertiva y crear un ambiente de confianza para que el paciente puede expresar sus dudas, temores, sentimientos y emociones mediante el trato holístico por parte del personal de salud. (Puin Unriza et al., 2021).

Calidad

La OMS, define a calidad que es el servicio prestado al usuario que requiere atención de enfermería mediante el cuidado, aquí las enfermeras realizan procesos y actúan de inmediato para asegurar que el paciente reciba los mejores servicios necesarios, para lograr un restablecimiento de la salud óptima, con el propósito de disminuir peligros que puedan atentar con la seguridad del paciente y lograr una insatisfacción en el proceso de hospitalización (Berrios et al., 2019).

Es garantizar que en la unidad de cuidados intensivos los paciente tengan seguridad, como los actos dentro de la atención sanitaria que aseguren buenas prácticas clínicas, realizando un buen desempeño que atribuya a cubrir necesidades de los usuarios; Además el hospital debe contar con el cumplimiento de las normas técnicas como infraestructura, equipos, materiales, medicamentos, talento humano con conocimientos y habilidades para ofrecer el servicio; pero también, de las necesidades que percibe el usuario esto involucra la amabilidad, comunicación y respeto (Castillo, 2023).

Según Edwards Deming en su teoría la calidad total refiere que es mejorar a diario los servicios prestados, y son metas que se planifican e intervienen a fin de brindar mayor satisfacción al usuario, con su impacto en la eficiencia y progreso de calidad de atención, la enferma debe brindar un buen cuidado mediante la comodidad y confort, realizar monitoreo continuo de su paciente comunicarse y explicarle con claridad los procedimientos o enfermedad, abogando por el paciente en todo momento (Chacón et al, 2018).

Calidad de Atención. La organización Mundial de la Salud indica que la calidad de atención es el grado que los servicios de salud alcanzan resultados deseados, ajustándose a los conocimientos de los profesionales basándose en datos comprobables, además, refiere que puede medirse y mejorarse considerando las necesidades y preferencias de los usuarios (Condori et al., 2022).

En la teoría de Donabedian se menciona que calidad de atención es optimizar el bienestar del paciente durante la hospitalización, identificando el diagnóstico para intervenir y evaluar de acuerdo al proceso, también menciona tres pilares que influyen en calidad como: científico técnico, relaciones interpersonales, entorno y ambiente, por ello hace referencia que enfermería debe crear estrategias con el fin de promover mayor satisfacción al cliente, mediante la integración de los esfuerzos a la mejora de la calidad del servicio que ofrece durante el proceso de recuperación de su enfermedad (Alcalde et al., 2021).

Dimensiones de Calidad de Atención.

Accesibilidad. Los servicios de salud deben ser accesibles a toda la población evitando ser discriminatoria deben existir las condiciones para el acceso físico, accesible económicamente y proporcionar toda la información necesaria para que la persona comprenda y pueda lograr una atención; asimismo la enfermera debe acercarse al paciente para preguntar y ofrecer alguna necesidad que requiere durante el tiempo que permanece en su unidad, además es responsable de administrar medicamento de forma oportuna y estar a disposición de responder a los llamados de forma inmediata durante la estancia hospitalaria en la unidad de cuidados intensivos (Sánchez, 2019).

Explica y Facilita. Abarca aspectos que el paciente desconoce o son difíciles de entender en relación a su enfermedad, por ello la enfermera intensivista debe tener la capacidad para explicar y enseñar usando lenguaje claro y preciso así como: ventilación artificial, tratamiento, cuidado que recibe durante la hospitalización, procedimientos invasivos que se le realice, traslado por exámenes auxiliares, de esta forma se logrará que el paciente

socialice más con el personal y tenga la facilidad de preguntar cualquier duda (Calderón et al., 2020).

Confort. Es el resultado deseable de los cuidados de enfermería, caracterizándose por la atención y cuidado que se brinda de forma individual respetando la intimidad de cada paciente en la unidad de cuidados intensivos, durante el baño en cama, movilización física, arreglo y vestido, apoyo moral y bienestar espiritual (Goncalves et al., 2022).

Se Anticipa. La enfermera realiza acciones con anterioridad como vigilar signos vitales del paciente, realizar evaluación física, evaluación neurológica, sistema respiratorio, sistema circulatorio, estado de alimentación, sistema de eliminación y cambios posturales con la finalidad de controlar riesgos y prevenir complicaciones que pueden alargar estancia hospitalaria en el paciente (Amed et al., 2019).

Mantiene Relación de Confianza. La relación enfermería-paciente, es una manera de construir confianza, y ayudar a las personas en el proceso de enfermedad a identificar sus problemas, expresar las necesidades y los sentimientos; podemos mencionar que la enfermera simboliza una persona que ayuda y proporciona apoyo al paciente mediante la comunicación asertiva o estar más próximas al él para crear un vínculo de confianza y seguridad, demostrando empatía, interés por el estado de salud y dando respuesta a sus necesidades, interactuando con el paciente y familia (Henao et al., 2020).

Monitorea y Hace Seguimiento. Dentro de la unidad de unidad intensivos (UCI), la enfermera realiza monitoreo horario y evaluación continua del paciente crítico es fundamental para el cuidado óptimo como: mantener la estabilidad de hemodinamia, ventilación mecánica invasiva, ventilación mecánica no invasiva aspiración de secreciones, control temperatura, nutrición y metabolismo, patrón de eliminación, evolución neurológica, sedo analgesia, seguimiento de exámenes de laboratorio, cumplir con antibiotico según indicación médica, verificar que los invasivos estén en fecha, estos son puntos clave para mejorar la supervivencia del mismo, enfermería debe tener habilidad y destreza para brindar el cuidado óptimo al paciente, haciendo seguimiento y estar pendiente de la evolución de su enfermedad, aplicando conocimiento técnico - científico de los procedimientos a realizar, a fin de suplir las necesidades básicas de los pacientes hospitalizados (Moreno et al., 2021).

Calidad de la Atención de Enfermería. *Es el conjunto de intervenciones de Enfermería con el objetivo de brindar un cuidado holístico a otro ser humano, el desconocer como actuar puede ocasionar complicaciones, incrementar la estancia de hospitalización del paciente, perdiéndose la calidad de atención y por consiguiente una insatisfacción del usuario, la calidad que brinda enfermería está en identificar por su nombre al paciente, realizar un buen diagnóstico para poder intervenir de manera oportuna, observar el estado clínico del paciente, mejorar la seguridad de los medicamentos que se va administrar, uso de escalar para medición del dolor (Paredes et al, 2020).*

La calidad del cuidado significa cumplir con las expectativas del usuario, es el hecho de proporcionarle satisfacción a sus necesidades básica en la calidad de los servicios de enfermería, tomando en cuenta el respeto, confianza y trabajo en equipo, dado que enfermería es quien está en contacto con el paciente en todo momento, practicando lo correcto y siendo eficiente agregando el buen trato al paciente y familia, asimismo, la atención debe ser personalizada, humana, poniendo énfasis en las competencia y responsabilidad para lograr la recuperación del paciente y que tenga buenas expectativas del personal de salud durante su atención (Torres et al., 2023).

Por otro lado, se define como armonía entre la expectativa que el usuario tiene en su mente con relación a la necesidad, y la oportuna intervención que permite mayor satisfacción y beneficio para su salud, siendo un proceso de atención que incrementa la probabilidad de lograr resultados deseados; la calidad de enfermería depende del punto de vista del usuario por lo tanto, se considera que calidad es superar las expectativas de quienes reciben atención (Suárez et al., 2019).

Bases Teóricas

El estudio de investigación se fundamenta en la teoría Modelo de Relaciones interpersonales de Hildegart Peplau, se refiere a la relación de una persona con necesidad de ayuda y una enfermera formada adecuadamente para reconocer las necesidades, además nos orienta hacia el aspecto de la psicología en enfermería, donde se basa la comprensión y ayuda a identificar lo que necesite durante la hospitalización creando lazos de afinidad con el fin que el paciente reconozca y comprenda el problema de su salud, de acuerdo a ello se puede brindar el cuidado que requiere, la enfermera debe comprender la conducta del paciente e identificar cuáles son las dificultades y necesidades que presenta e intervenir de manera oportuna, es decir, orienta a la enfermera a reconocer en cada persona su componente biológico, psicológico, cultural, social y espiritual y dirige el cuidado a sus dimensiones, físico, social y mental para lograr la recuperación (Aniorte, 2022).

Capítulo III

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El presente estudio, se realizará en un Hospital Nacional en la ciudad Lima, de nivel III-1 con diferentes especialidades entre ellas Unidad de cuidados intensivos lugar donde se desarrollará el estudio de investigación, esta unidad cuenta con 32 camas divididas en salas entre ellas: sala N^o1: 6 camas cuidados críticos generales, sala N.^o 2 cuidados críticos post operados de neurocirugía: 6 camas, sala N.^o 3 cuidados intermedios con 12 camas, sala N.^o 4 cuidados de pacientes infectados: 4 camas, sala N. ^o5: unidad de cuidados de pacientes gran quemados 4 camas sala N.^o 6 unidad de cuidados intermedios : 6 camas. Además, cuenta personal de salud especialista, como médicos, enfermeras, terapia y rehabilitación respiratoria, nutricionistas, equipos médicos entre otros, sin embargo, carece de materiales e insumos para el paciente, siendo el punto débil para enfermería, lo cual no se logra brindar un cuidado óptimo al paciente.

Cabe mencionar que el servicio de unidad de cuidados intensivos es para adultos con diferentes patologías que requieran ventilación mecánica invasiva y no invasiva, monitoreo continuo del paciente, los ingresos por mes es un aproximado 15-20 por un periodo de 7 días a más según la evolución del paciente.

Población y Muestra

Población

Estará conformada por 50 pacientes mayores de 18 años del servicio de cuidados intensivos, que tengas una escala de Glasgow de 10 puntos a más y permanezcan en un periodo mayor de 7 días, en un tiempo de 3 meses que se realizará el estudio de investigación previa aplicación del consentimiento informados.

Muestra

La muestra estará compuesta por 50 pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos, los datos se obtendrán del Excel que es reporte diario de enfermería donde se verificará, que cada paciente cumpla con los criterios de inclusión y sea de interés para nuestro estudio. según Hernández Sampieri el muestreo no probabilístico por conveniencia se selecciona la población objetivo que estén disponibles o que sean convenientes para el investigador, aquí el procedimiento no es mecánico ni se basa en fórmulas, esto depende del proceso a criterio del investigador (Hernández et al., 2014).

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión.

- ✓ Pacientes de cualquier género
- ✓ Pacientes in sedo analgesia.
- ✓ Pacientes el servicio de cuidados intensivos que aceptan participar en el estudio.
- ✓ Pacientes mayores de 18 años de edad.
- ✓ Pacientes con Glasgow mayor a 10 puntos.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Pacientes con alteraciones del estado de conciencia.
- ✗ Pacientes glasgow menor a 10 puntos
- ✓ Pacientes que no pueden leer o escribir.
- ✓ Pacientes en periodo de hospitalización menor a 7 días
- ✓ Pacientes menores de 18 años

Tipo y Diseño de Investigación

La metodología que se aplicará en la investigación será de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental de corte transversal, por lo que se buscará conocer la percepción

de la calidad de atención de Enfermería de los pacientes en el servicio de cuidados intensivos del Hospital Nacional de Lima.

Descriptivo porque describirá la calidad que perciben los pacientes hospitalizados en la unidad de cuidados intensivos con la atención del equipo de enfermería para luego determinar la calidad; los estudios descriptivos son aquellos que trabajan en el hecho de la realidad así mismo pertenece a la investigación cuantitativa y que presenta una sola variable de estudio denominada variable de interés (Ochoa et al., 2020).

Transversal, porque se determinará la calidad de la atención de enfermería en un tiempo de 3 meses. Este diseño es rápido, económico y permite la recogida de datos durante un tiempo limitado, además la relación de temporalidad entre la exposición y el efecto son medidas de forma simultánea en un período único (Cvetković et al., 2021).

Identificación de Variables

Variable: Percepción sobre calidad atención de Enfermería.

Operacionalización de la Variable.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Percepción sobre calidad de atención de Enfermería	La percepción del usuario frente a los servicios de salud, es considerada como una actividad guiada por ciertas expectativas que pueden ser modificadas por la información que recibe y refleja a través de la atención que le brindan, esto puede afectar la salud y el bienestar del paciente, la perspectiva del usuario es muy importante porque es probable que recibe buena calidad de atención y cumpla con el tratamiento y continúe usando los servicios de salud. (Torrez Peña, 2019)	La percepción de los pacientes del servicio de cuidados intensivos respecto a la calidad de atención brindada por el personal de enfermería de dicha institución. Se aplica un instrumento que permite evaluar la calidad atención de Enfermería con los rangos y niveles Baremos: Bajo: 46 a 92 Medio: 93 a 139 Alto: 140 a 184	Accesible Explica y facilita Confort Se anticipa Mantiene relación de confianza Monitorea y hace seguimiento	Ítem 1-5 Ítem 6-10 Ítem 11-19 Ítem 20-29 Ítem 30-38 Ítem 39-46	ordinal

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Se aplicará como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que valorará la percepción sobre calidad de atención de enfermería, el cuestionario consta de dos fases, la primera con datos sociodemográficos y la segunda 46 preguntas. El cuestionario Care-Q (Caring Assessment Instrument), fue elaborado por Patricia Larson & Ferketich 1981 con 50 preguntas, fue validado y modificado por Gloria Judith Sepúlveda Carrillo en Colombia del año 2008 con 46 ítems. El mismo se sometió a validación adicional por 5 jueces de expertos, se usó la V de Aiken, obteniendo un valor de 0.980. La confiabilidad estadística se determinó través de alfa de Cronbach con una validez de 0.821, el cual nos indica que el instrumento es confiable. Asimismo, se aplicó la escala de Likert para la valoración de cada ítem del cuestionario, para la categoría nunca la puntuación es de 1, a veces 2, casi siempre 3 y siempre 4. Siendo su categorización del siguiente modo: nivel bajo = 46-92, nivel medio = 93-139, nivel alto =140-184.

Proceso de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, se presentará un documento dirigido al jefe de la oficina de apoyo a la docencia e investigación del Hospital Nacional de Lima, con el fin de aprobar el estudio, para continuar con la aplicación del cuestionario a los pacientes del servicio de cuidados intensivos tomando en cuenta los criterios de inclusión.

El instrumento se aplicará previa coordinación con jefatura del servicio de cuidados intensivos y enfermeras(os) a cargo de los pacientes, esto se aplicará en el horario de 3pm a 4pm, dado que en ese espacio no se realiza muchos procedimientos y tratamiento, el tiempo de aplicación será en un promedio de 10-15 minutos por cada paciente, previo a la aplicación del consentimiento informado.

Procesamiento y Análisis de los Datos

El procesamiento y análisis estadístico será almacenado en el programa Excel y SPSS versión 25, para el análisis y elaboración de tablas y gráficos. Luego del procesamiento de

información se analizará e interpretará y serán mostrados a través de tablas y gráficos de la variable de estudio.

Consideraciones Éticas

Se tomará en cuenta el punto de vista y la información de los participantes en la investigación y los principios bioéticos, autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, también, se aplicará el consentimiento informado previa información a los pacientes, con la finalidad de respetar la dignidad y derechos. A continuación, se describe cómo se aplicarán los principios bioéticos.

Principio de Autonomía

Cada persona tiene la capacidad de decidir por sí mismo, de acuerdo a este principio se respetará la decisión que tome el paciente según su voluntad de participar en la investigación, se solicitará firmar el consentimiento por su participación adecuada en el estudio. La autonomía es la esencia de la necesidad de informar sobre el estudio y solicitar el consentimiento informado como garantía del cumplimiento del principio y la protección de derecho y datos estableciendo usando medias adecuadas (Solís et al., 2023).

Principio de Beneficencia

El estudio será para el beneficio del paciente y personal de enfermería, reflejando situaciones reales ante la percepción del paciente frente al cuidado, por lo consiguiente fortalecer nuestra atención y cuidado más humanizado hacia el paciente y se sienta satisfecho en cuanto al cumplimiento de sus necesidades básicas. La beneficencia está dada por la obligación de brindar protección a los participantes contra cualquier perjuicio y es un principio que orientan al investigador en el cumplimiento de dos normas: no causar ningún tipo de daño y maximizar los beneficios minimizando los posibles daños (Rojas et al., 2020).

Principio de no Maleficencia

Se aplicará un cuestionario previo consentimiento y se respetará la privacidad del paciente durante la encuesta, las respuestas obtenidas serán anónimas para no perjudicar al

participante. En primer lugar, no hacer daño esto puede ser exigido de forma obligatoria, si en cualquier situación o circunstancia no podemos hacer un bien debemos, al menos, no hacer un mal, este principio prevalece cuando entra en conflicto con otros principios (Martín, 2023).

Principio de Justicia

Los pacientes serán tratados con respeto, amabilidad e igualdad sin discriminar alguna, la información recopilada se manejará confidencialmente y con responsabilidad. Se define como distribución justa, equitativa y apropiada de los beneficios y de las cargas que se destinan para cumplir con las demandas que presentan las personas y los grupos en una sociedad determinada, esto abarca que los usuarios reclamen determinados bienes y servicios, el profesional que requiere de medios para ofrecerlos y los responsables públicos que representan al conjunto de la sociedad y que buscan conseguir un cierto equilibrio entre necesidades, exigencias y expectativas de todos (Hirsch, 2019).

Presupuesto

Recursos	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Recursos humanos			
Asesor	1	S/300.00 (2)	S/600.00
Dictaminador	1	S/350.00 (2)	S/700.00
Dictaminador (revisor)	1	S/900.00 (2)	S/1800.00
Recursos materiales			
Lapiceros	10	S/ 10.00	S/ 10.00
Servicios	8	S/100.00	S/800.00
Hojas bond	50	S/8.00	S/8.00
Impresiones	80	S/20.00	S/20.00
Internet	120	S/70.00	S/560.00
Llamadas por teléfono	15	S/20.00	S/20.00
Copias	50	S/25.00	S/25.00
Movilidad	20 pasajes	S/110.00	S/110.00
Total			S/4,633.00

Referencias bibliográficas

- Alcalde, F. B., Sánchez, D. A. R., Carrión, C. J. C., Montero, C. C. O., & Brito, G. M. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. In *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* (Vol. 40, Issue 7, pp. 704–710). file:///C:/Users/Core i7-lite/Downloads/Percepción_de_la_calidad_de_cu.pdf
- Amed Salazar, E. J., Villareal Amaris, G., & Alvis Tous, C. C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado*, 16(2), 108–119. <https://doi.org/10.22463/17949831.1615>
- Aniorte Hernandez, N. (2022). Teoría y Método en Enfermería II. In *Aniorte - Nic* (pp. 1–1). http://www.aniorte-nic.net/progr_asignat_teor_metod5.htm
- Barajas Gracia, L. A. (2019). *Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario*. 21(may 2018), 1–10.
- Berrios Gutierrez, D., Gómez Lorenzo, L. M., & Rivas Berríos, T. A. (2019). *Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado Quality of Nursing Care according to the Inpatient*. Vol.3, 1–1. <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
- Caldas Suarez, M. K. (2020). *Percepcion de la Calidad del Cuidado de Enfermeria en el Servicio de Ginecologia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Lima 2019*. 21(1), 1–9.
- Calderón, A., Dámaris, S., Rebaza, V., & Carlos, J. (2020). Universidad Nacional de Trujillo. *Lexus*, 4(None), 37.
- Campos Ramos, L., Cuba Sancho, J., & Merino Loazano, A. (2022). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(3).
- Canaza Rocha, A. (2022). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. In *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.008>

- Carranza Altamirano, J. (2020). Facultad de Ciencias de la Salud Calidad de Cuidado de Enfermería en Pacientes del Servicio de Emergencia de la Clínica Jaèn SAC, 2022. In *Efectividad del ejercicio terapéutico en el Síndrome de Fatiga Crónica: Revisión sistemática*. <http://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).
- Castillo Ayón, L. M. (2023). *La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente*. 40–49.
- Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018). Review article. Theories, models and systems of quality management. *Espacios*, 39(50).
- Condori Barreto, J., Uchazara Llanque, M. D., & Guevara Luque, N. L. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, 2(1), 33–39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
- Cvetković Vega, A., Maguiña, J. L., Soto, A., Lama Valdivia, J., & Correa López, L. E. (2021). Estudios Transversales. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 164–170. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Giordano, L. (2019). *Beeldmeditatie ‘ De gelijkenis van de barmhartige Samaritaan .’*
- Goncalves Martins, A., Pontífice Sousa, P., & Margarida Marques, R. (2022). Confort: Contribución Teórica a La Enfermería. *Cogitare Enfermagem*, 27, 1–8. <https://doi.org/10.5380/ce.v27i0.87724>
- Gonzales Hernandez, M. (2019). Percepcion del Paciente Acerca del Cuidado Brindado Por Parte de Enfermeria en la Unidad de Cuidados (UCI) en una IPS DE Monteria, 2019. *Transcommunication*, 53(1), 1–8. <http://www.tfd.org.tw/opencms/english/about/background.html%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.jifatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024%0A>
- Henao Lopez, C. P., Osorio Galeano, S. P., & Salazar Blandón, D. A. (2020). Relación entre el personal de enfermería y las gestantes durante el trabajo de parto. In *Revista Ciencia y*

- Cuidado* (Vol. 17, Issue 1, pp. 71–84). <https://doi.org/10.22463/17949831.1636>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). La Metodología Investigaciòn. In *Antimicrobial agents and chemotherapy* (Vol. 58, Issue 12). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf><http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25246403><http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4249520>
- Hirsch Adler, A. (2019). Principios éticos que guían el desempeño de académicos de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista Iberoamericana de Educacion Superior*, 10(29), 143–157. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2019.29.528>
- Jiménez Reyes, M. O. (2018). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 5(2), 219–245. <https://doi.org/10.24267/23897325.319>
- Martín Manjarrés, S. (2023). Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación. *Enfermería En Cardiología*, 58(1), 27–30.
- Mijangos, A. D. S., Zúñiga, E. A. J., Fonseca, M. P., & Martínez, A. H. (2020). Quality of nursing care from the donabedian approach in hospitalized patients with pain. *Ciencia y Enfermería*, 26, 1–14. <https://doi.org/10.29393/CE26-19CCAS40019>
- Moreno Sasig, N. G., Vélez Muentes, J. R., Campuzano Franco, M. A., Zambrano Córdova, J. R., & Vera Pinargote, R. G. (2021). Monitorización invasiva y no invasiva en pacientes ingresados a UCI. *Recimundo*, 5(3), 278–292. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(2\).julio.2021.278-292](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(2).julio.2021.278-292)
- Mori Alván, G. (2021). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos-2020. *Universidad Científica Del Perú*, 1–110. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/717><http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1175>

- Ochoa Pachas, J., & Yunkor Romero, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica The descriptive study in scientific research. *El Estudio Descriptivo En La Investigación Científica*, 1–19.
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Paredes Larios, C. del P. (2020). Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo Del Centro De Salud De Zona Rural Peruana. *Recien*, 9, 1–14.
- Puin Unriza, M. E., Arteaga Hernandez, I., & Simanca, F. A. (2021). Percepciones de los docentes universitarios para la construcción de una cultura de paz. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas Em Educação*, 29(110), 288–310. <https://doi.org/10.1590/s0104-40362020002801809>
- Rojas Oviedo, I. O. T., & Sánchez Buitrago, J. O. (2020). La Etica en la Investigaciones Educativas. *Micropolítica En Las Instituciones Educativas*, 333–340.
<https://doi.org/10.21676/9789587462913>
- Saavedra Pizango, S. M. (2021). *Pacientes Del Servicio De Emergencia Del Hospital Sergio E. Bernales* .
- Sánchez Torres, A. D. (2019). Accesibilidad a los servicios de salud: debate teórico sobre determinantes e implicaciones en la política pública de salud. In *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. (Vol. 55, Issue 1, pp. 82–89). <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2017/im171q.pdf>
- Solis Sanchez, G., & Alcalde Bezhold, G. (2023). *Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos* (pp. 1–7).
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguero, R. E., Serrano Mantilla, G. L., Serrano Cobos, H. G., Armijo Ibarra, A. M., & Anchundia Guerrero, R. E. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 38(2), 153–169.
- Tognarelli, I., Mecchia, A., Winderholler, A., Cometto, M. C., & Gómez, P. F. (2021). Percepción De Pacientes Oncológicos Hospitalizados Sobre Los Cuidados De Enfermería. *Revista*

Chilena de Enfermería, 3(2), 12–33. <https://doi.org/10.5354/2452-5839.2021.64665>

Torres Frías, F. G., Frias Cruz, M. del C., Camacho Martínez, J. U., & Garcia Jiménez, J. R.

(2023). *Cuidados de Enfermería Calidad, seguridad y satisfacción del paciente* (Issue 1).

Torrez Peña, M. (2019). *Calidad de atención y de enfermería en consulta externa del hospital francés, según percepción de los usuarios*. 38–42.

Valera Montalvan, stephanie J., Romero Bueno, L. M., & Mamani Limachi, R. E. (2019).

Bienestar espiritual y calidad de atención de los profesionales de enfermería en dos hospitales de Lima Metropolitana. *Investigacion Científica.*, 74(2), 1–11.

<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/rmi.v5i1.1299>

Valero Navarrete, R. P. (2023). *La Psicología de la Gestalt y su aplicación en el contexto educacional*. 46–55.

Velasquez Flores, J. A. (2019). Universidad Nacional De San Universidad Nacional De San

Agustin De Arequipa. *E“Ef Ecto De La Implementación De La Gestión De Logística Inversa En Los Resultados Económicos Y Medioambientales De La Empresa Industrial Reyemsa Periodo 2017*, 164.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10883%0Ahttp://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4057%0Ahttp://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8014%0Ahttp://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6899>.

Apéndices

Apéndice A: Instrumento de recolección de datos

Percepción del cuidado 'CARE-Q' EN VERSIÓN al español

Cuestionario percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos

Con un saludo cordial, le doy invitación a dar respuesta al cuestionario. Sus respuestas serán anónimas y salvaguardadas estas tienen por objeto recopilar la percepción sobre calidad de atención de Enfermería. Por lo cual es de mucha importancia su respuesta al cuestionario en forma sincera y honesta.

Indicadores sociodemográficos

1. Edad:

18 a 38 años

39-59 años

60-90 años

90a a mas

2. Sexo:

Femenino

Masculino

3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltera

Casada

Divorciada

viuda

4. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Primaria

Secundaria

superior

5. Procedencia

Costa

Sierra

selva

Percepción de calidad de atención de Enfermería

Se agradece de antemano su participación marcar por favor con un aspa (X) la respuesta de su elección.

Cuestionario percepción sobre calidad de atención de Enfermería "CARE Q"

DIMENSIONES _ ITEMS		1	2	3	4
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Accesibilidad					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien su dolor o para realizar procedimientos				
2	La enfermera administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal				
Explica y facilita					
6	La enfermera le informa sobre el personal de salud a cargo para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo.				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica				
Conforta					
11	La enfermera se esfuerza y preocupa para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación amena.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente				

19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
Se anticipa					
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche				
21	La enfermera 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 acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que es una experiencia difícil para usted y le presta especial atención durante ese tiempo				
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
Mantiene relación de confianza					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
Monitorea y hace seguimiento					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado				

45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados que sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Tipo de estudio	
Autor	<p>El cuestionario fue creado por Patricia Larson y estuvo integrado por 50 preguntas divididas en dimensiones: accesible; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza; monitorea y hace seguimiento.</p> <p>Fue modificado en el año 2008 por Gloria Judith Sepúlveda Carrillo fue aplicado en la población Colombia, realizó un análisis de validez por dimensión con extracción de ítems: 2, 8, 29 y 39 para aumentar la validez. Obteniendo un cuestionario de 46 ítems.</p>
Objetivos	Describir la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional, Lima 2023.
Muestra	50 pacientes
Validez	<p>Se realizó mediante el juicio de 5 expertos que evalúan la calidez del instrumento. Para el análisis de la concordancia entre los jueces expertos se realizó con la prueba V de Aiken, con un valor de 0.980</p> <p>La confiabilidad de todo el instrumento se usó Alfa de Cronbach cuyo valor superior a 0.821, el cual nos indica que el instrumento es aplicable.</p>
Descripción del cuestionario	<p>1^{era} parte: Datos generales conformado por edad, sexo, estado civil, grado de instrucción y procedencia.</p> <p>2^{da} parte: el cuestionario está conformado de 46 ítems divididos ente las 6 dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accesible: ítems del 01 al 05 • Explica y facilita: ítems del 06 al 10 • Conforta: ítems del 11 al 19 • Se anticipa: ítems del 20 al 29 • Mantiene relación de confianza: 30 al 38 • Monitorea y hace seguimiento: ítems del 39 al 46.
Criterios de evaluación	El cuestionario se evalúa con 4 opciones en una escala tipo Likert Nunca (1), A veces (2), Casi siempre (3) Siempre (4) asignando un porcentaje de bajo, medio, alto.
Tiempo de duración del cuestionario	El cuestionario se aplicó en un tiempo de 15 a 20 minutos.

Apéndice B: Validez del instrumento

Se realizó mediante el juicio de 5 expertos que evalúan la calidez del contenido, quienes analizaron las preguntas que manifestaron son sus opiniones y sugerencia para la mejora del instrumento. Para el análisis de concordancia entre los jueces expertos se realizó con la prueba V de Aiken, obteniendo un valor de 0.980.

Criterio de validez por dimensiones según los jueces de expertos.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD					
	Redacción	Coherencia	Claridad	Relación con las dimensiones	Total
DIMENSION 1	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
DIMENSION 2	0.960	0.920	0.920	0.920	0.930
DIMENSION 3	0.978	1.000	0.956	1.000	0.983
DIMENSION 4	0.960	0.980	0.940	0.980	0.965
DIMENSION 5	0.978	1.000	1.000	1.000	0.994
DIMENSION 6	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
VARIABLE GENERAL	0.978	0.987	0.970	0.987	0.980

REDADCIÓN										
S	N	C	ITENS	J1	J2	J3	J4	J5	V DE ALKEI	
5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	3	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	4	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	5	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	6	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	7	1	1	1	1	1	1	
4	5	2	8	1	1	0	1	1	0.8	
5	5	2	9	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	10	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	11	1	1	1	1	1	1	
4	5	2	12	0	1	1	1	1	0.8	
5	5	2	13	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	14	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	15	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	16	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	17	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	18	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	19	1	1	1	1	1	1	
4	5	2	20	1	1	1	0	1	0.8	
5	5	2	21	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	22	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	23	1	1	1	1	1	1	
4	5	2	24	1	1	1	0	1	0.8	
5	5	2	25	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	26	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	27	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	28	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	29	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	30	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	31	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	32	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	33	1	1	1	1	1	1	
4	5	2	34	0	1	1	1	1	0.8	
5	5	2	35	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	36	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	37	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	38	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	39	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	40	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	41	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	42	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	43	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	44	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	45	1	1	1	1	1	1	
5	5	2	46	1	1	1	1	1	1	

PROMEDIO V-AIKEN REDACCIÓN

0.98

COHERENCIA									
S	N	C	ITENS	J1	J2	J3	J4	J5	V DE AIKEN
5	5	2	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	2	1	1	1	1	1	1
5	5	2	3	1	1	1	1	1	1
5	5	2	4	1	1	1	1	1	1
5	5	2	5	1	1	1	1	1	1
4	5	2	6	1	1	1	0	1	0.8
4	5	2	7	1	1	1	0	1	0.8
5	5	2	8	1	1	1	1	1	1
5	5	2	9	1	1	1	1	1	1
5	5	2	10	1	1	1	1	1	1
5	5	2	11	1	1	1	1	1	1
5	5	2	12	1	1	1	1	1	1
5	5	2	13	1	1	1	1	1	1
5	5	2	14	1	1	1	1	1	1
5	5	2	15	1	1	1	1	1	1
5	5	2	16	1	1	1	1	1	1
5	5	2	17	1	1	1	1	1	1
5	5	2	18	1	1	1	1	1	1
5	5	2	19	1	1	1	1	1	1
5	5	2	20	1	1	1	1	1	1
5	5	2	21	1	1	1	1	1	1
5	5	2	22	1	1	1	1	1	1
5	5	2	23	1	1	1	1	1	1
4	5	2	24	1	1	1	0	1	0.8
5	5	2	25	1	1	1	1	1	1
5	5	2	26	1	1	1	1	1	1
5	5	2	27	1	1	1	1	1	1
5	5	2	28	1	1	1	1	1	1
5	5	2	29	1	1	1	1	1	1
5	5	2	30	1	1	1	1	1	1
5	5	2	31	1	1	1	1	1	1
5	5	2	32	1	1	1	1	1	1
5	5	2	33	1	1	1	1	1	1
5	5	2	34	1	1	1	1	1	1
5	5	2	35	1	1	1	1	1	1
5	5	2	36	1	1	1	1	1	1
5	5	2	37	1	1	1	1	1	1
5	5	2	38	1	1	1	1	1	1
5	5	2	39	1	1	1	1	1	1
5	5	2	40	1	1	1	1	1	1
5	5	2	41	1	1	1	1	1	1
5	5	2	42	1	1	1	1	1	1
5	5	2	43	1	1	1	1	1	1
5	5	2	44	1	1	1	1	1	1
5	5	2	45	1	1	1	1	1	1
5	5	2	46	1	1	1	1	1	1

PROMEDIO V-AIKEN COHERENCIA 0.99

CLARIDAD										
S	N	C	ITENS	J1	J2	J3	J4	J5	V DE ALKE	
5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	3	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1
4	5	2	6	1	1	1	0	1	1	0.8
5	5	2	7	1	1	1	1	1	1	1
4	5	2	8	1	1	0	1	1	1	0.8
5	5	2	9	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	10	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	11	1	1	1	1	1	1	1
3	5	2	12	1	1	0	0	1	1	0.6
5	5	2	13	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	14	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	15	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	16	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	17	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	18	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	19	1	1	1	1	1	1	1
4	5	2	20	1	1	1	0	1	1	0.8
5	5	2	21	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	22	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	23	1	1	1	1	1	1	1
4	5	2	24	1	1	1	0	1	1	0.8
5	5	2	25	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	26	1	1	1	1	1	1	1
4	5	2	27	1	0	1	1	1	1	0.8
5	5	2	28	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	29	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	30	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	31	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	32	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	33	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	34	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	35	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	36	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	37	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	38	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	39	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	40	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	41	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	42	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	43	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	44	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	45	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	46	1	1	1	1	1	1	1

PROMEDIO V-AIKEN CLARIDAD

0.97

RELACIÓN CON LAS DIMENSIONES										
S	N	C	ITENS	J1	J2	J3	J4	J5	V DE AIKEN	
5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	3	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	4	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	5	1	1	1	1	1	1	1
4	5	2	6	1	1	1	0	1	0.8	
4	5	2	7	1	1	1	0	1	0.8	
5	5	2	8	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	9	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	10	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	11	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	12	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	13	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	14	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	15	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	16	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	17	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	18	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	19	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	20	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	21	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	22	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	23	1	1	1	1	1	1	1
4	5	2	24	1	1	1	0	1	0.8	
5	5	2	25	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	26	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	27	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	28	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	29	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	30	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	31	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	32	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	33	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	34	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	35	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	36	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	37	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	38	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	39	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	40	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	41	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	42	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	43	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	44	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	45	1	1	1	1	1	1	1
5	5	2	46	1	1	1	1	1	1	1

PROMEDIO V-AIKEN RELA CON LAS DIMENSIONES 0.99

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

El presente instrumento tiene como finalidad: Describir la percepción sobre calidad de atención de enfermería, el cual será aplicado a los pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional de Lima 2023, aquellos que cumplan con los criterios de inclusión planteados en el estudio.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems a fin de cotejarlos de manera cualitativa de acuerdo a lo detallado, ello debe tener coherencia, claridad y relación entre ítems y dimensiones. Para ello se deberá asignar una valoración si el ítem cumple o no con el criterio propuesto, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las respectivas observaciones.

Juez N.º.....01.....

Fecha Actual.....31 - 10 - 23.....

Nombres y Apellidos.....Flor A. Smith Medina.....

Institución donde labora.....HNOCL.....

Años de experiencia.....10 años.....



 Flor A. Smith Medina

 Firma y sello

Criterios generales para la validación adicional de contenido del instrumento dictaminado por el juez.

1) ¿Está de acuerdo con la redacción y forma de aplicación del instrumento?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

2) ¿A su parecer el orden de las preguntas es el adecuado?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

4) ¿Las opciones de las respuestas son adecuadas para el instrumento?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

5) ¿Los ítems tienen relación con las dimensiones de estudio?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

Firma y sello

Flor A. Smith Medina
Uc en Enfermería
CEP 41394

III. Cuestionario

percepción sobre calidad de atención de Enfermería (validación adicional de jueces)

DIMENSIONES	ITEMS	Redacción		coherencia		claridad		Relación con las dimensiones		sugerencias
		si	no	si	no	si	no	si	no	
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien su dolor o para realizar procedimientos	X		X		X		X		
2	La enfermera administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X		X		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	X		X		X		X		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	X		X		X		X		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	X		X		X		X		
Explica y facilita										
6	La enfermera le informa sobre el personal de salud a cargo para el control y seguimiento de su enfermedad.	X		X		X		X		
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	X		X		X		X		
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo.	X		X		X		X		

9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.	X		X															
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	X		X															
Conforta																			
11	La enfermera se esfuerza y preocupa para que usted pueda descansar cómodamente.	X		X															
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.		X	X															
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	X		X															
14	La enfermera es alegre	X		X															
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación amena.	X		X															
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	X		X															
17	La enfermera lo escucha con atención.	X		X															
18	La enfermera habla con usted amablemente	X		X															
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	X		X															
Se anticipa																			
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	X		X															

21	La enfermera 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 acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	✓		✓		✓		✓		✓			
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	✓		✓		✓		✓		✓			
24	La enfermera comprende que es una experiencia difícil para usted y le presta especial atención durante ese tiempo	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted	✓		✓		✓		✓		✓			
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	✓		✓		✓		✓		✓			
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	✓		✓		✓		✓		✓			
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	✓		✓		✓		✓		✓			
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	✓		✓		✓		✓		✓			
Mantiene relación de confianza													
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	✓		✓		✓		✓		✓			

31	La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	X		X		X		X			
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	X		X		X		X			
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	X		X		X		X			
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X		X			
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		X			
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	X		X		X		X			
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	X		X		X		X			
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	X		X		X		X			
Monitorea y hace seguimiento											
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	X		X		X		X			
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	X		X		X		X			

41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	X		X		X		X						
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	X		X		X		X						
43	La enfermera es calmada.	X		X		X		X						
44	La enfermera es calmada/ <i>O le proporciona buen cuidado físico.</i>			X		X								
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados que sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		X						
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	X		X		X		X						

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

El presente instrumento tiene como finalidad: Describir la percepción sobre calidad de atención de enfermería, el cual será aplicado a los pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional de Lima 2023, aquellos que cumplan con los criterios de inclusión planteados en el estudio.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems a fin de cotejarlos de manera cualitativa de acuerdo a lo detallado, ello debe tener coherencia, claridad y relación entre ítems y dimensiones. Para ello se deberá asignar una valoración si el ítem cumple o no con el criterio propuesto, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las respectivas observaciones.

Juez N.º 02.....

Fecha Actual 03 - 11 - 23.....

Nombres y Apellidos..... YENY CONRZO PACHECO.....

Institución donde labora..... HNAL.....

Años de experiencia..... 10 años.....



Firma y sello

Criterios generales para la validación adicional de contenido del instrumento dictaminado por el juez.

1) ¿Está de acuerdo con la redacción y forma de aplicación del instrumento?

Si (X) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

2) ¿A su parecer el orden de las preguntas es el adecuado?

Si (X) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

Si () No (X)

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

4) ¿Las opciones de las respuestas son adecuadas para el instrumento?

Si (X) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

5) ¿Los ítems tienen relación con las dimensiones de estudio?

Si (X) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

Firma y sello

Flor A. Smith Medina
Lic. en Enfermería
C.P. 41394

III. Cuestionario

percepción sobre calidad de atención de Enfermería (validación adicional de jueces)

DIMENSIONES	ITEMS	Redacción		coherencia		claridad		Relación con las dimensiones		sugerencias
		si	no	si	no	si	no	si	no	
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien su dolor o para realizar procedimientos	X		X		X		X		
2	La enfermera administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X		X		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	X		X		X		X		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	X		X		X		X		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	X		X		X		X		
Explica y facilita										
6	La enfermera le informa sobre el personal de salud a cargo para el control y seguimiento de su enfermedad.	X		X		X		X		
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	X		X		X		X		
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo.	X		X		X		X		

9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.	X		X																
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	X		X																
Conforta																				
11	La enfermera se esfuerza y preocupa para que usted pueda descansar cómodamente.	X		X																
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.		X	X				X												
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	X		X				X												
14	La enfermera es alegre	X		X				X												
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación amena.	X		X				X												
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	X		X				X												
17	La enfermera lo escucha con atención.	X		X				X												
18	La enfermera habla con usted amablemente	X		X				X												
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	X		X				X												
Se anticipa																				
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	X		X				X												

21	La enfermera 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 acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	✓		✓		✓		✓		✓			
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	✓		✓		✓		✓		✓			
24	La enfermera comprende que es una experiencia difícil para usted y le presta especial atención durante ese tiempo	✓		✓		✓		✓		✓		✓	
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted	✓		✓		✓		✓		✓			
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	✓		✓		✓		✓		✓			
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	✓		✓		✓		✓		✓			
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	✓		✓		✓		✓		✓			
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	✓		✓		✓		✓		✓			
Mantiene relación de confianza													
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	✓		✓		✓		✓		✓			

31	La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	X		X		X		X			
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	X		X		X		X			
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	X		X		X		X			
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	X		X		X		X			
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	X		X		X		X			
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	X		X		X		X			
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	X		X		X		X			
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	X		X		X		X			
Monitorea y hace seguimiento											
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	X		X		X		X			
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	X		X		X		X			

41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	X		X		X							
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	X		X		X		X		X			
43	La enfermera es calmada.	X		X		X		X		X			
44	La enfermera es calmada/ <i>O le proporciona buen cuidado físico.</i>			X		X							
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados que sepan cómo cuidarlo a usted.	X		X		X		X		X			
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	X		X		X		X		X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

El presente instrumento tiene como finalidad: Describir la percepción sobre calidad de atención de enfermería, el cual será aplicado a los pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional de Lima 2023, aquellos que cumplan con los criterios de inclusión planteados en el estudio.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems a fin de cotejarlos de manera cualitativa de acuerdo a lo detallado, ello debe tener coherencia, claridad y relación entre ítems y dimensiones. Para ello se deberá asignar una valoración si el ítem cumple o no con el criterio propuesto, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las respectivas observaciones.

Juez N.º...03.....
 Fecha Actual...22-10-23.....
 Nombres y Apellidos...Julio Cesar Peralta Ugarte.....
 Institución donde labora...Hospital Angerique Loayza.....
 Años de experiencia...11 años.....


 LIC. ESP. JULIO C. PERALTA UGARTE
 UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
 CEP: 62756 RNE: 18355

Firma y sello

Criterios generales para la validación adicional de contenido del instrumento dictaminado por el juez.

1) ¿Está de acuerdo con la redacción y forma de aplicación del instrumento?

Si (✓) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

2) ¿A su parecer el orden de las preguntas es el adecuado?

Si (✓) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

Si () No (✓)

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

4) ¿Las opciones de las respuestas son adecuadas para el instrumento?

Si (✓) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

5) ¿Los ítems tienen relación con las dimensiones de estudio?

Si (✓) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....


.....
LIC. ESP. JULIO C. PERALTA UGARTE
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS
CEP: 62756 RNE: 18355
Firma y sello

3

III. Cuestionario

percepción sobre calidad de atención de Enfermería (validación adicional de jueces)

DIMENSIONES	ITEMS	Redacción		coherencia		claridad		Relación con las dimensiones		sugerencias
		si	no	si	no	si	no	si	no	
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien su dolor o para realizar procedimientos	X		X		X		X		
2	La enfermera administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	X		X		X		X		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	X		X		X		X		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	X		X		X		X		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	X		X		X		X		
Explica y facilita										
6	La enfermera le informa sobre el personal de salud a cargo para el control y seguimiento de su enfermedad.	X		X		X		X		
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	X		X		X		X		
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo.	X		X		X		X		

9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.	4		4		4		4		4			
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	4		4		4		4		4			
Conforta													
11	La enfermera se esfuerza y preocupa para que usted pueda descansar cómodamente.	4		4		4		4		4			
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	4		4				4		4			
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	4		4		4		4		4			
14	La enfermera es alegre	4		4		4		4		4			
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación amena.	4		4		4		4		4			
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	4		4		4		4		4			
17	La enfermera lo escucha con atención.	4		4		4		4		4			
18	La enfermera habla con usted amablemente	4		4		4		4		4			
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	4		4		4		4		4			
Se anticipa													
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	4		4		4		4		4			

21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	4		4		4		4			
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	4		4		4		4			
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	4		4		4		4			
24	La enfermera comprende que es una experiencia difícil para usted y le presta especial atención durante ese tiempo	4		4		4		4			
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted	4		4		4		4			
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	4		4		4		4			
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	4		4		4		4			
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	4		4		4		4			
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	4		4		4		4			
Mantiene relación de confianza											
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	4		4		4		4			

31	La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	4		4		4		4			
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	4		4		4		4			
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	4		4		4		4			
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	4		4		4		4			
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	4		4		4		4			
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	4		4		4		4			
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	4		4		4		4			
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	4		4		4		4			
Monitorea y hace seguimiento											
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	4		4		4		4			
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	4		4		4		4			

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

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

El presente instrumento tiene como finalidad: Describir la percepción sobre calidad de atención de enfermería, el cual será aplicado a los pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional de Lima 2023, aquellos que cumplan con los criterios de inclusión planteados en el estudio.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems a fin de cotejarlos de manera cualitativa de acuerdo a lo detallado, ello debe tener coherencia, claridad y relación entre ítems y dimensiones. Para ello se deberá asignar una valoración si el ítem cumple o no con el criterio propuesto, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las respectivas observaciones.

Juez N.º 04.....

Fecha Actual..... 29-10-23.....

Nombres y Apellidos..... Marleni Orihuela Mannque.....

Institución donde labora..... Hospital Loayza.....

Años de experiencia..... 18 años.....


 Hospital Nacional Arzobispo Loayza
 Dra. Marleni Orihuela Mannque
 Enfermera - Emergencista
 C.E. 2325 - NE 1251

Firma y sello

Criterios generales para la validación adicional de contenido del instrumento dictaminado por el juez.

1) ¿Está de acuerdo con la redacción y forma de aplicación del instrumento?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

2) ¿A su parecer el orden de las preguntas es el adecuado?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

4) ¿Las opciones de las respuestas son adecuadas para el instrumento?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

5) ¿Los ítems tienen relación con las dimensiones de estudio?

Si () No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....


Hospital Nacional Arzobispo Loayza
Dra. Mariela Orihuela Manrique
Enfermería - Emergencia
C. E. P. 312 NE 1251

Firma y sello

III. Cuestionario

percepción sobre calidad de atención de Enfermería (validación adicional de jueces)

DIMENSIONES	ITEMS	Redacción		coherencia		claridad		Relación con las dimensiones		sugerencias
		si	no	si	no	si	no	si	no	
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien su dolor o para realizar procedimientos	✓		✓		✓		✓		
2	La enfermera administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	+		✓		✓		✓		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud		+	✓		✓		✓		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	+		✓		✓		✓		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	✓		✓		✓		✓		
Explica y facilita										
6	La enfermera le informa sobre el personal de salud a cargo para el control y seguimiento de su enfermedad.	✓			+		✓		✓	
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	✓			✓		✓		✓	
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo.	✓		✓		✓		✓		

21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	4		4		4		4		4			
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	4		4		4		4		4			
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	4		4		4		4		4			
24	La enfermera comprende que es una experiencia difícil para usted y le presta especial atención durante ese tiempo		4		4		4		4		4		
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted	4		4		4		4		4		4	
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	4		4		4		4		4		4	
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	4		4		4		4		4		4	
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	4		4		4		4		4		4	
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	4		4		4		4		4		4	
Mantiene relación de confianza													
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	4		4		4		4		4		4	

31	La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	7		7		7		7			
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	7		7		7		7			
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	7		7		7		7			
34	La enfermera es amigosa y agradable con sus familiares y allegados.	7		7		7		7			
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	7		7		7		7			
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	7		7		7		7			
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	7		7		7		7			
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	7		7		7		7			
Monitorea y hace seguimiento											
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	7		7		7		7			
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	7		7		7		7			

41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	♀		♀		♀		♀		♀		♀			
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	♀		♀		♀		♀		♀		♀			
43	La enfermera es calmada.	♀		♀		♀		♀		♀		♀			
44	La enfermera es calmada. / <i>Le proporciono buen cuidado físico</i>	♀		♀		♀		♀		♀		♀			
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados que sepan cómo cuidarlo a usted.	♀		♀		♀		♀		♀		♀			
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	♀		♀		♀		♀		♀		♀			

⑤

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

El presente instrumento tiene como finalidad: Describir la percepción sobre calidad de atención de enfermería, el cual será aplicado a los pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional de Lima 2023, aquellos que cumplan con los criterios de inclusión planteados en el estudio.

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems a fin de cotejarlos de manera cualitativa de acuerdo a lo detallado, ello debe tener coherencia, claridad y relación entre ítems y dimensiones. Para ello se deberá asignar una valoración si el ítem cumple o no con el criterio propuesto, y en caso sea necesario se ofrecen espacios para las respectivas observaciones.

Juez N.º 05.....

Fecha Actual... 28-10-23.....

Nombres y Apellidos... ROSA GUEDELIA, TUESTA MAYO.....

Institución donde labora... Hospital Los Ríos.....

Años de experiencia... 10 años.....



 Lima, 10 de Octubre del 2023

 CÉDULA N.º 12345

 INGL. TUESTA

Firma y sello

Criterios generales para la validación adicional de contenido del instrumento dictaminado por el juez.

1) ¿Está de acuerdo con la redacción y forma de aplicación del instrumento?

Si (X) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

2) ¿A su parecer el orden de las preguntas es el adecuado?

Si (X) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

Si () No (X)

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

4) ¿Las opciones de las respuestas son adecuadas para el instrumento?

Si (X) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....

5) ¿Los ítems tienen relación con las dimensiones de estudio?

Si (X) No ()

Observaciones.....
.....

Sugerencias.....
.....



Firma y sello

III. Cuestionario

percepción sobre calidad de atención de Enfermería (validación adicional de jueces)

DIMENSIONES	ITEMS	Redacción		coherencia		claridad		Relación con las dimensiones		sugerencias
		si	no	si	no	si	no	si	no	
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien su dolor o para realizar procedimientos	✓		✓		✓		✓		
2	La enfermera administra los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	✓		✓		✓		✓		
3	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	✓		✓		✓		✓		
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado.	✓		✓		✓		✓		
5	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal	✓		✓		✓		✓		
	Explica y facilita									
6	La enfermera le informa sobre el personal de salud a cargo para el control y seguimiento de su enfermedad.	✓		✓		✓		✓		
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	✓		✓		✓		✓		
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse usted mismo.	✓		✓		✓		✓		

9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su médico cuando lo necesite.	9	9							
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	9	9							
Conforta										
11	La enfermera se esfuerza y preocupa para que usted pueda descansar cómodamente.	9	9							
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	9	7							
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	9	9							
14	La enfermera es alegre	9	9							
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación amena.	9	9							
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	7	9							
17	La enfermera lo escucha con atención.	9	9							
18	La enfermera habla con usted amablemente	9	9							
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	9	9							
Se anticipa										
20	La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche	9	9							

21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	7	7	7	7	7	7		
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	7	7	7	7	7	7	7	
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	7	7	7	7	7	7	7	
24	La enfermera comprende que es una experiencia difícil para usted y le presta especial atención durante ese tiempo	7	7	7	7	7	7	7	
25	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted	7	7	7	7	7	7	7	
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	7	7	7	7	7	7	7	
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables	7	7	7	7	7	7	7	
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	7	7	7	7	7	7	7	
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	7	7	7	7	7	7	7	
Mantiene relación de confianza									
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	7	7	7	7	7	7	7	

31	La enfermera acepta que usted es quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	2	2	2	2	2			
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionado con su situación de salud.	2	2	2	2	2			
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	2	2	2	2	2			
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	2	2	2	2	2			
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	2	2	2	2	2			
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted	2	2	2	2	2			
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	2	2	2	2	2			
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted	2	2	2	2	2			
Monitorea y hace seguimiento									
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	2	2	2	2	2			
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	2	2	2	2	2			

41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	7		7		7		7		7		
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	7		7		7		7		7		
43	La enfermera es calmada.	7		7		7		7		7		
44	La enfermera es calmada. <i>La proporciono buena atención física</i>	7		7		7		7		7		
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados que sepan cómo cuidarlo a usted.	7		7		7		7		7		
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.	7		7		7		7		7		

Apéndice C: Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad general del instrumento se basó en el estadístico Alfa de Cronbach cuyo valor superior a 0.821 será muestra de confiabilidad del instrumento. Tomando en cuenta todos los ítems el coeficiente calculado es mayor a 0.600, entonces se concluyó que la confiabilidad del instrumento de medición es aceptable para aplicarse. Las respuestas que se usarán en este cuestionario son preguntas cerradas, donde la respuesta correcta tendrá el puntaje de 1 al 4. categorías del nivel de conocimiento fueron bajo, medio y alto (nivel bajo de 46-92, nivel medio de 93-139 y nivel alto de (140-184). Para el presente estudio se realizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach con los resultados obtenido el siguiente coeficiente.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.821	46

Fuente, SPSS 25

Escala de valoración

Baremos

Nivel	intervalo
Bajo	46-92
Medio	93-139
Alto	140-184

Apéndice D: Consentimiento Informado

Tema de investigación: "Percepción sobre la calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional Lima, 2023"

Mi nombre es Nélide Chanta ChuquiHuanga y Gabina Cosislla Cruzado, Lic. en Enfermería, actualmente egresadas de la segunda especialidad de cuidados intensivos adultos en la Universidad Peruana Unión. Este cuestionario tiene como propósito. Describir la percepción de la calidad de atención de Enfermería de los pacientes en el servicio de cuidados intensivos.

Dicha información será importante para fortalecer los servicios brindados por parte del personal de salud en beneficio de los pacientes. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta, si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, asimismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

Cualquier duda o consulta que usted tenga estaremos al tanto para resolverlo.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

Firma: _____

DNI: _____

Apéndice E: Matriz de Consistencia

Percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital

Nacional-Lima, 2023.

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Cuál es la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos de un Hospital Nacional, Lima 2023?	<p>Describir la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos en un Hospital Nacional, Lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la percepción sobre calidad de atención de Enfermería en pacientes de la unidad de cuidados intensivos según las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, confortamiento, anticipación, mantiene relación de confianza, monitoreo y seguimiento en un Hospital Nacional, Lima 2023.</p> <p>Identificar las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados en el servicio cuidados intensivos en un Hospital Nacional, Lima 2023.</p>	El estudio solo es de una solo variable es por ello que no se realizó el planteamiento de hipótesis	<p>Percepción sobre calidad de atención de enfermería</p> <p>Accesibilidad Explica y facilita Conforta Se anticipa Mantiene relación y confianza Monitorea y hace seguimiento</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>El presente estudio de investigación será de enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño</p> <p>Descriptivo, no experimental de corte transversal.</p> <p>Población</p> <p>La población estará conformada por 50 pacientes de la unidad de cuidados intensivos en un Hospital Nacional, Lima 2023.</p> <p>Muestra</p> <p>Por ser población pequeña no se aplicó muestreo.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario de 46 ítems</p> <p>Análisis de datos: tablas y gráficos, se aplicó la estadística descriptiva.</p>