



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

**TESIS**

**Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.**

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

**Autora:**

Bach. Soto Segura, Mirian Lisbeth

Orcid: 009-0001-9852-7446

**Asesores:**

Mg. Mego Mondragón, Elí

Orcid: 0000-0002-8858-2521

Dr. Alejandría Alejandría, Ysidoro

Orcid: 0000-0003-47662370

**N° de Registro: UPA-PITE0118**

**Bagua Grande – Perú**

**2023**

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

**TESIS**

**Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.**

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

**Autora:**

Bach. Soto Segura, Mirian Lisbeth

Orcid: 009-0001-9852-7446

**Asesores:**

Mg. Mego Mondragón, Elí

Orcid: 0000-0002-8858-2521

Dr. Alejandría Alejandría, Ysidoro

Orcid: 0000-0003-47662370

N° de Registro: UPA-PITE0118

**Bagua Grande – Perú**

**2023**

## **Dedicatoria**

A toda mi familia, principalmente a mis padres que me apoyaron constantemente, gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy en día, mis principios, mis valores mi perseverancia y mi empeño todo esto con una enorme dosis de amor.

También quiero dedicarle este trabajo a mi hija Zoe Cataleya sin duda ella es lo mejor que me ha pasado en la vida.

**Mirian Lisbeth.**

## **Agradecimiento**

A Dios, quien me ha guardado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios y a todas las personas que de una y otra manera me apoyaron.

A mis asesores por guiarme.

**La autora**

**Autoridades universitarias académicas**

Dr. Ever Salomé Lázaro Bazán  
Rector de la Universidad Politécnica Amazónica


Mg. José Sergio Campos Fernández  
Coordinador de Escuela de Enfermería

**Visto bueno del asesor**

Yo, **ELI MEGO MONDRAGON**, identificado con DNI N° 42931321, con domicilio en Ba. Las Flores S/N Cutervo, Magister en Gestión de los servicios de la salud, dejo constancia de estar asesorando al tesista Mirian Lisbeth Soto Segura, en su tesis titulada **“Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023”**. Así mismo dejo constancia que ha levantado las observaciones señaladas en la revisión previa a esta presentación.

Por lo indicado doy fe y visto bueno.

Bagua Grande, 09 de noviembre del 2023

  
-----  
**Mg. Eli Megó Mondragón**  
LICENCIADO EN ENFERMERÍA  
CEP N° 52778  
-----  
Firma



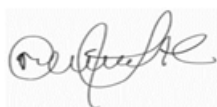
**V°B° Dr. Ysidoro Alejandría Alejandría**

**DNI. 27709928 - Asesor**

## **Jurado Evaluador**



**Dr. Ever Salome Lázaro Bazán**  
Presidente



**Mg. Marlith Aguilar Camán**  
Secretaria



**Mg. Roberto Pariente Villegas**  
Vocal

## **Declaración jurada de no plagio**

Yo, Mirian Lisbeth Soto Segura peruano(a) de nacimiento con DNI N° 73317127, bachiller de la escuela de enfermería de la Universidad Politécnica Amazónica.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor (a) de la Tesis: Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del Hospital Santiago Apóstol – Bagua Grande 2023. La misma que presento para optar el título profesional de Licenciado en enfermería.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencia Vancouver para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.
6. Se ha respetado las consideraciones éticas en la investigación.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda la responsabilidad que pudiera derivarse de la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudiera derivarse para la Universidad Politécnica Amazónica en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias o sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Bagua Grande, 30 de octubre del 2023



Bach. Mirian Lisbeth Soto Segura





## Resultado del análisis

Archivo: Informe Mirian Soto Segura.docx

### Estadísticas

**Sospechosas en Internet: 15,19%**

Porcentaje del texto con expresiones en internet [▲](#).

**Sospechas confirmadas: 13,02%**

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas [▲](#).

**Texto analizado: 78,18%**

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

**Éxito del análisis: 100%**

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

### Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	Ocurrencias	Semejanza
<a href="https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/102513/42182-194384-1-pb.pdf">https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/102513/42182-194384-1-pb.pdf</a>	37	12,35 %
<a href="http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7490975.pdf">http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7490975.pdf</a>	25	12,24 %
<a href="https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf">https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf</a>	23	12,75 %
<a href="https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5085629/OROZCO%20CHAVEZ%20H%C3%89CTOR%20WALTER.pdf?v=1693929459">https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5085629/OROZCO%20CHAVEZ%20H%C3%89CTOR%20WALTER.pdf?v=1693929459</a>	21	11,6 %
<a href="https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174">https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174</a>	18	5,08 %
<a href="http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/r/san/v1n51/2528-7907-rsan-1-51-00111.pdf">http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/r/san/v1n51/2528-7907-rsan-1-51-00111.pdf</a>	18	11,32 %

### Texto analizado:

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### TESIS

Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

#### Autora:

Bach. Soto Segura, Mirian Lisbeth  
Orcid: 009-0001-9852-7446

#### Asesores:

Mg. Mego Mondragón, Eli  
Orcid: 0000-0002-8858-2521  
Dr. Alejandria Alejandria, Ysidoro  
Orcid: 0000-0003-47662370

N° de Registro: UPA-PITE0118

Bagua Grande Perú  
2023

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### TESIS

Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

#### Autora:

Bach. Soto Segura, Mirian Lisbeth  
Orcid: 009-0001-9852-7446

#### Asesores:

Mg. Mego Mondragón, Eli  
Orcid: 0000-0002-8858-2521  
Dr. Alejandria Alejandria, Ysidoro  
Orcid: 0000-0003-47662370

N° de Registro: UPA-PITE0118

Bagua Grande Perú  
2023

#### Dedicatoria

A toda mi familia, principalmente a mis padres que me apoyaron constantemente, gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy en día, mis principios, mis valores mi perseverancia y mi empeño todo esto con una enorme dosis de amor.

También quiero dedicarle este trabajo a mi hija Zoe Cataleya sin duda ella es lo mejor que me ha pasado en la vida.

Mirian Lisbeth.

#### Agradecimiento

A Dios, quien me ha guardado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión y estímulo constante además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios y a todas las personas que de una y otra manera me apoyaron.

A mis asesores por guiarme.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Página de las autoridades universitarias.....	v
Página visto bueno del asesor.....	vi
Página de Jurado.....	vii
Declaración de no plagio.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I Introducción.....	13
1.1. Realidad Problemática:.....	13
1.2 Formulación del Problema:.....	15
1.3 Justificación:.....	15
1.4 Hipótesis:.....	16
1.5 Objetivos General.....	16
1.6 Objetivos Específicos:.....	16
II Marco Teórico:.....	17
2.1 Antecedentes de La Investigación:.....	17
2.2 Bases Teóricas.....	19
2.2 Definición de Términos.....	23
III Material y método:.....	24
3.1 Diseño de investigación.....	24
3.2 Población, muestra y muestreo:.....	24
3.3 Determinación de variables:.....	24
3.4 Fuentes de Información:.....	24
3.5 Métodos:.....	25
3.6 Técnicas e Instrumentos:.....	25
3.7 Procedimiento.....	26
3.8 Análisis de Datos.....	26
3.9 Consideraciones Éticas:.....	27
IV. Resultados.....	28
V. Discusión.....	31
Conclusiones.....	34
Recomendaciones.....	35
Referencias Bibliográficas.....	36
Anexos.....	41

## Índice de tablas

Tabla 1. Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.....	28
Tabla 2. Calidad del cuidado de enfermería según la dimensión experiencia en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago apóstol-Bagua Grande, 2023.....	28
Tabla 3. Calidad del cuidado de enfermería según la dimensión de satisfacción en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.....	29
Tabla 4. Calidad del cuidado de enfermería según las características de los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.....	29

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande, 2023. El estudio fue de diseño descriptivo con una muestra conformada por 69 pacientes del hospital Santiago Apóstol. Se utilizó el cuestionario de calidad de atención de enfermería (CUCACE) para la recolección de datos. Resultados: El 68,1% de pacientes indicaron que existe una buena calidad respecto del cuidado de enfermería; en la dimensión experiencia el 95,7% de los participantes refieren que hay una buena calidad, y el 95,7% en la dimensión satisfacción también indicaron una buena calidad del cuidado de enfermería. Respecto a la calidad del cuidado de enfermería y las variables sociodemográficas, se identificó un nivel alto en la calidad en pacientes varones (42%); pacientes con edades entre 18-29 años (15,9%) y con un tiempo de hospitalización entre 6-8 días (46,4%). Conclusión: Existe una buena calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados en el Hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande.

**Palabras clave:** Calidad del cuidado, enfermería, paciente hospitalizado.

## **ABSTRACT**

The objective of the present study was to determine the quality of nursing care in hospitalized patients at the Santiago Apostol hospital in Bagua Grande, 2023. The study had a descriptive design with a sample made up of 69 patients at the Santiago Apostol hospital. The nursing care quality questionnaire (CUCACE) was used for data collection. Results: 68.1% of patients indicated that there is good quality regarding nursing care; In the experience dimension, 95.7% of the participants reported that there was good quality, and 95.7% in the satisfaction dimension also indicated good quality of nursing care. Regarding the quality of nursing care and sociodemographic variables, a high level of quality was identified in male patients (42%); patients aged between 18-29 years (15.9%) and with a hospitalization time between 6-8 days (46.4%). Conclusion: There is a good quality of nursing care in hospitalized patients at the Santiago Apostol Hospital of Bagua Grande.

**Keywords:** Quality of care, nursing, hospitalized patient.

## I. Introducción

### 1.1. Realidad problemática:

La enfermería es la profesión de los cuidados, que van de una acción simple como asear y colocar venda, hasta acciones complejas en donde es fundamental el desarrollo de competencias correctas en el proceso del cuidado (1). Los enfermeros (as) brindan a las personas un cuidado colaborativo en los individuos sin importar su edad, si están sanos o enfermos. La Organización Mundial de la Salud (OMS), refiere que la calidad de la atención es la probabilidad de que los servicios de salud den los resultados deseados (2).

En los últimos años, las entidades de salud tienen un interés en evaluar el servicio que brindan al usuario y sobre todo la relación enfermera-paciente-familia desde la percepción del cuidado del enfermero por parte del paciente, información que beneficia a la institución y a los mismos pacientes (3).

Para enfermería la calidad es un proceso que busca alcanzar el nivel de excelencia en el cuidado y la satisfacción de los usuarios (4), lo que percibe el paciente respecto a la calidad del cuidado de enfermería permite saber cómo es la atención que se le brinda, además es necesario que el profesional de enfermería vea al paciente holísticamente para poder satisfacer sus necesidades de manera oportuna (5).

En América Latina, especialmente en Bolivia, Chile, Colombia, Guatemala, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Argentina, existen limitaciones en el acceso a los servicios de salud, bajo esta perspectiva, el enfermero (a) se preocupa que los cuidados que brindan sean cada vez de mejor calidad (6).

En Colombia, Ponce et al., citado por Puch-Ku et al. (3) indican que la mitad de los pacientes evaluaron la calidad de atención de enfermería como insuficiente, también Gutiérrez *et al.*, reportan que en algunos hospitales de México las enfermeras vulneraban la intimidad del paciente, tampoco trataban al paciente por su nombre o apellido; al igual que el paciente no conocía el nombre de la enfermera que los atendía. Así mismo, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) evaluó

la calidad de los cuidados de enfermería mediante el indicador trato digno, dando como resultado una calificación de satisfactorio por parte del paciente, sin embargo, este resultado no es considerado del todo confiable, al ser el paciente evaluado por las mismas enfermeras que laboran en el servicio de hospitalización encontrándose aún el paciente hospitalizado, sumado a ello se dieron comentarios por parte de los pacientes, quienes refieren que el personal de enfermería no dan una continuidad a los cuidados según cambio de turno (3).

En Ecuador, respecto a los cuidados de enfermería, éstos se han visto reducidos debido al caso omiso que ha hecho el profesional de enfermería sobre la percepción del paciente; es fundamental que el enfermero (a) entienda que la enfermería, es la doctrina del cuidado que está dirigido a todas las personas, siendo necesario hacer intervenciones de manera independiente que favorezcan la recuperación del paciente, sin embargo, la relación enfermera - paciente, se ve afectado por diversos aspectos como la estructura hospitalaria, el recurso humano (7).

En Colombia, Amed et al., refieren tener una calidad del cuidado regular; lo mismo Echevarría y Inmaculada, en Ecuador, evidenciaron en los pacientes en un centro quirúrgico un nivel medio de satisfacción sobre la calidad del cuidado enfermero (8).

En Perú, la pandemia COVID-19 generó que muchas personas no recibieran atención primaria, asimismo se evidenció colapso del sistema sanitario, habiendo incluso falta de camas en hospitales, lo cual afecta a la calidad del cuidado que el enfermero brinda al paciente. En el Perú, la promulgación de la Ley 29344 «Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud» (ASU), declara que todo individuo debe acceder a atenciones de carácter preventivo, promocional en forma oportuna y con calidad (9). En el 2020, se halló en el hospital Rebagliati, 187 reclamos de usuarios de diversos servicios, de los cuales el 47,7% son de familiares directos, un 43% de los reclamos provienen del área de medicina externa, en donde el 23,5% de quejas es por el trato inadecuado del personal, un 23% es por la demora en la atención y el 13,9% es el desacuerdo en cuando al tratamiento recibido o la atención. En Arequipa, hallaron que más de la mitad de los usuarios tienen una

percepción entre medio bajo a medio alto; respecto a la actitud del personal la mayoría tiene una percepción no favorable sobre los cuidados (10).

En un hospital en Lima, en el 2022, se averiguó sobre la calidad del cuidado del enfermero hallándose un nivel por debajo del promedio respecto a calidad del cuidado (11).

El Hospital Santiago Apóstol ubicado en la provincia de Bagua Grande, perteneciente al Ministerio de Salud, actualmente seis enfermeras brindan atención en el servicio de hospitalización, manteniendo turnos de 8 y 12 horas, donde a cada enfermera se le asigna un paciente; las enfermedades frecuentes por los que son hospitalizados los pacientes son: pancreatitis aguda, litiasis vesicular, bronquitis aguda, úlcera gástrica ;como es de comprender algunos procesos pueden ser más complejos que otros para lo cual el profesional de enfermería debe estar preparado para brindar cuidados de enfermería de calidad con el objeto de lograr el pronto restablecimiento y recuperación del paciente. La investigadora como futura enfermera, y convencida en la importancia de brindar una atención de calidad del cuidado enfermero precisamente en población hospitalizada, conociendo de los beneficios significativos para la recuperación de la salud del paciente, es que se plantea el siguiente problema.

## **1.2 Formulación del problema:**

¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande, 2023?

## **1.3 Justificación:**

Para la óptima atención de los servicios de salud, es necesario que los profesionales que conforman los hospitales brinden una atención de calidad. Por tanto, la investigación se justifica en el compromiso del profesional de la salud (enfermero), sobre el cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados; servicios que deberán ser aplicados de manera eficiente y oportuna, con adecuado conocimiento y manejo de relaciones interpersonales, maximizando un resultado favorable en la recuperación del paciente hospitalizado.



De acuerdo a la teoría de Watson, la importancia del estudio radica en la prioridad de soporte para afrontar la enfermedad, por parte del paciente y las familias, y como este debe ser conducido por el profesional de enfermería; para ello los cuidados brindados deben ser humanizados direccionados hacia la calidad del cuidado enfermero. Asimismo, el estudio permitirá al área de enfermería del hospital, conocer los resultados de la investigación y de acuerdo a ello podrán tomar decisiones acertadas orientadas a incrementar y fortalecer la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización.

La investigación sobre calidad de cuidado en enfermería del hospital Santiago apóstol, permitirá a los directivos tener un conocimiento actualizado sobre el servicio que se brinda a los pacientes hospitalizados, con el objetivo que, tanto el hospital, como otras instituciones públicas presten especial interés en monitorear los servicios brindados; por considerarse también que investigaciones similares a estas son escasas en la localidad, servirán de fuente referente para futuras investigaciones.

#### **1.4 Hipótesis**

La calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande-2023, es buena.

#### **1.5 Objetivo general**

Determinar la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.

#### **1.6 Objetivos específicos**

- Identificar la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión experiencia en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago apóstol-Bagua Grande, 2023
- Identificar la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión de satisfacción en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.
- Evaluar la calidad del cuidado de enfermería según las características de los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.

## II Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de la investigación:

#### A nivel internacional

Olivetto, et al. (12) En México 2021, determinó la calidad del cuidado del enfermero que tiene el paciente hospitalizado. El estudio fue transversal; con una muestra de 42 pacientes; se utilizó el CUCACE para la recolección de información en pacientes hospitalizados. Resultados: El 92,2% de los pacientes se encontraban satisfechos con los cuidados de enfermería brindados. Más del 50% percibieron que el enfermero (a) sabe cómo actuar independientemente de la decisión del médico, así como siempre antes de algún procedimiento ellos les explicaban. Conclusión: Los pacientes tienen una buena percepción sobre el trato que recibieron, pero es necesario que el profesional este mejor preparado, pues percibieron que el trabajo realizado no fue bueno en su totalidad.

Saadet y Arzu (13). En Turquía 2021, determinaron la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería y los factores que la afectan. De estudio descriptivo y con una muestra de 215 pacientes. Resultados: Se determinó que no existía relación entre las edades de los pacientes y el punto total promedio de las percepciones de calidad del cuidado de enfermería de los pacientes y que los promedios totales de los cuidados inventario de conductas-24 de los pacientes que fueron informados por la enfermera antes de la atención fueron significativamente mayores en comparación con otros pacientes. Conclusiones: Se puede decir que la calidad percibida por los pacientes fue alta y que estar informado por las enfermeras ante el cuidado incide positivamente en la percepción de la calidad del cuidado.

Karaca y Durna (14). En Turquía 2019, evaluaron la satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería en un hospital privado. De diseño

transversal-descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 635 pacientes. El instrumento usado fue el cuestionario Satisfacción del paciente con la calidad de atención con un total de 19 ítems. Resultados: La mayoría de pacientes entre edades de 18 y 35 años, de estado civil casados y con educación universitaria. Los pacientes estuvieron más satisfechos con la preocupación y el cuidado de las enfermeras, y menos satisfechos con la Información que le dieron al paciente. Conclusión: Se indicó que el cuidado ofrecido durante la hospitalización por enfermería fue excelente.

Mert et al. (15). En Turquía 2018, determinaron las percepciones de los pacientes sobre la calidad de cuidado de enfermería en clínicas. Desarrollaron un estudio descriptivo y comparativo, la muestra estuvo conformada por 503 pacientes. Resultados: Las características de los pacientes como la edad, el género, las complicaciones y los puntajes de atención de enfermería, afectaron las percepciones de calidad asistencial. Conclusiones: El estudio reveló que las percepciones de los pacientes sobre la calidad fueron negativas.

### **A nivel nacional**

Retamozo y Robles (11). En Perú 2022, valoraron el cuidado de enfermería en el servicio de hospitalización de un establecimiento sanitario. Fue un estudio cuantitativo, su población fue de 132 pacientes. Aplicaron el instrumento CUCACE. Resultados: El 53,0% eran varones, más de la mitad (68,9%) eran casados, el 55,3% con secundaria completa y la mayoría no tenía ocupación. En relación a la calidad del cuidado, el 44,7% obtuvo un nivel por encima del promedio y el 40,9% por debajo de este. En las dimensiones experiencia con los cuidados, el 57,6% se ubicó por encima del promedio. Se concluye que, en calidad predominó el nivel por encima del promedio.

Matta L. (16). En Perú 2022, determinó la calidad de cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. Fue una investigación de diseño descriptivo, con la participación de 122 pacientes y como instrumento se utilizó el CUCACE. Resultados: En relación a sus dimensiones. En experiencia se obtuvo un 53,3% de calificativo bueno y en satisfacción predominó un 54,1% con calificativo bueno. Se concluyó que, los cuidados de enfermería fueron calificados como bueno.

Huarache Y. (17) En Perú 2021, determinó la calidad de cuidado de enfermería en usuarios de un hospital. Fue un estudio de diseño descriptivo; con una población de 48 pacientes; y el instrumento aplicado fue el CUCACE. Resultados: La calidad del cuidado fue determinada con un nivel alto en un 42,8%, el 35,4% con nivel medio y el 18,8% un nivel bajo. En la dimensión experiencia, el 52,1% señaló un nivel alto, un 31,3% un nivel medio y el 16,7% un nivel bajo. En la dimensión satisfacción, el 52,1% indicó un alto nivel, el 43,8% un nivel medio y el 4,2% indicó un bajo nivel. Conclusión: La calidad de cuidado de enfermería fue de alto nivel.

Fernández (18). En Perú 2021, determinó la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la percepción del paciente en una clínica. Fue un estudio descriptivo-correlacional, su muestra estuvo conformada por 303 pacientes. Resultados: El promedio de edad fue de 32 años, el 84,5% eran varones, el 61,4% de condición solteros y el 19,8% estudiantes. Conclusión: En relación a la calidad del cuidado, el 99,7% refirieron que es buena.

Ramos y Tunco (10). En Perú 2018, determinaron la calidad del cuidado enfermero y las relaciones interpersonales que se dan en el servicio de emergencia. Fue un estudio descriptivo-correlacional, la población fue de 27 enfermeros y 110 pacientes. Se utilizó el instrumento CARE-Q. Resultados: El 81,48% tenían estudios secundarios y más de la mitad (51,85%) eran casados; además el 69,09% del total de pacientes tuvieron una percepción entre medio bajo y medio alto. Se concluye que la percepción de la calidad del cuidado enfermero tienen una relación significativa.

### **A Nivel Local**

No se registra información en repositorios de universidades ni en revistas científicas.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad**

La calidad en el campo de la salud significa poder disponer de diferentes medios para poder dar la más alta calidad posible. La Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que la calidad en salud es cerciorarse que cada paciente reciba un grupo de servicios terapéuticos y de diagnóstico más adecuados, de esa forma poder lograr una atención sanitaria óptima, tomando en cuenta los factores y el conocimiento del individuo y del servicio médico (19).

La calidad en el sector sanitario, en la actualidad, se enfoca a la satisfacción del paciente sin dejar de lado sus necesidad y valores como individuo, así como el cumplimiento de estándares (20).

La OMS, indica que los servicios sanitarios de calidad deben ser (4):

- Seguros: Evitaran que los pacientes puedan lesionarse
- Oportunos: Aminorar los tiempos de espera y las demoras, que unas algunas ocasiones son lesivo para las personas (4).
- Centrados en la persona: Otorgar atención adecuada según las preferencias, valores y necesidades (4).
- Eficaces: Dar servicios de salud basados en datos que han sido demostrados (4).
- Equitativos: Otorgar atención sin variar la calidad por motivos de sexo, raza, etnia, religión, entre otros (4).
- Integrados: Otorgar una atención coordinada a todos los niveles y entre los diferentes proveedores que agilicen la gama de servicios sanitarios (4).
- Eficientes: Aumentar los beneficios de los recursos disponibles, de esa forma de evitará el despilfarro (4).

### **2.2.2. Calidad del cuidado de enfermería**

La calidad del cuidado es un concepto cada vez más extendido en la profesión de enfermería. La calidad y seguridad de los cuidados enfermeros es un elemento unificador que exige al profesional trabajar con un método evaluando los cuidados brindados como parte importante del equipo de salud. La calidad relacionada al cuidado brindado por el personal de enfermería tiene con fin dar cuidados, haciendo uso de medios necesarios (físicos, tecnológicos humanos y económicos) para su cumplimiento (21).

Según Donabedian citado por Pizarro (22), indica que la calidad de cuidado es la capacidad de alcanzar el mayor beneficio deseado, es decir que mediante el cuidado se satisface la necesidad de los pacientes, basado no solo en el trabajo individual del enfermero, sino también en equipo, buscando la satisfacción del individuo, su familia y la comunidad.

Por otro lado, Navarro citado por Pizarro (22), indica que la calidad del cuidado es el valor por el cual se evidencia un incremento en resultados sanitarios esperados, en otras palabras, que la calidad existe por el hecho que el servicio sea efectivo, eficiente, apropiado, oportuno y con un buen desempeño, este le otorga al enfermero características principales, tales como: segura, continua y humana. El profesional de enfermería tiene un compromiso con la calidad del cuidado que brinda al paciente, así como también a la institución de salud, las leyes, ética e incluso a las normas de su profesión.

La experiencia con el cuidado de enfermería determina la opinión de los pacientes del cuidado recibido, es la medida más utilizada en la calidad de cuidado brindado. Esta percepción puede variar según sus expectativas, la presencia de buenas o malas experiencias pueden distorsionar lo que el paciente espera en realidad (23).

La satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería: Es el grado de cumplimiento de las expectativas del paciente en cuanto a la atención recibida, de acuerdo de las expectativas e información recibida de otros usuarios; la buena comunicación, la información, la empatía, la apariencia de los cuidados y la capacidad técnica intervienen en la evaluación del cuidado recibido (23).

La relación de enfermera-paciente, influye en el nivel de satisfacción y la calidad del cuidado recibido, además de repercutir en una recuperación óptima (24).

La buena comunicación que se establece con la paciente crea una zona de confort hacia la enfermera que lo está atendiendo. Siendo vital que el enfermero (a) tenga claro cuáles son las prioridades en la atención del paciente, y ofrecerle cuidado humanizado y calidad hospitalaria para su pronta mejoría (25).

La forma de ser de la enfermera: Hace referencia a los atributos generales de las enfermeras, la atención es la voluntad para atender a las solicitudes y dedicación de tiempo al paciente; la disponibilidad por parte de la enfermera para dar respuesta rápida cuando el paciente lo necesite. La seguridad consiste en hacer que los pacientes se sientan como en casa; las enfermeras saben cuándo el paciente se siente mal; reconfortar al paciente; disipar temores; mostrar empatía. Información, las enfermeras deben mantener informados a los familiares sobre la condición del paciente mediante un lenguaje apropiado y claro para comunicarse con el paciente; el profesionalismo del enfermero (a) es la forma en que llevan a cabo su trabajo, y que está relacionada con que las enfermeras saben lo que están haciendo, hacen su trabajo sin protestar, trabajan con rapidez y eficacia y el tratar a todos los pacientes igualmente. La organización/gestión para la continuidad en la atención, donde se manifiesta en una buena comunicación entre las enfermeras a la hora del cambio de turno, el trabajo en equipo; también el conocimiento que demuestra la enfermera, sobre los pacientes en cuanto a su condición y tratamiento de forma individual (23).

La calidad del cuidado del enfermero (a) puede ser medido desde diversos aspectos según la escala de satisfacción a utilizar. El CUCACE (Cuestionario de Calidad de los Cuidados de Enfermería) adaptada por Alonso et al., en el 2005 en servicios de hospitalización a partir de la NSNS (Newcastle Satisfaction with Nursing Scale) del creador McColl et al., en 1996. En este instrumento el cuidado de enfermería lo podemos entender en 2 dimensiones las cuales se encuentra relacionadas y son interdependientes, la primera es a través de la perspectiva del paciente; es decir, su experiencia y la otra es la satisfacción; en otras palabras, la opinión que tiene el paciente sobre los cuidados que ha recibido del enfermero (a), es decir, mide las aspiraciones del paciente (23).

### **Teorías relacionadas al estudio**

La teoría de Jean Watson, quien se basa en la armonía entre alma, cuerpo y mente, en donde exista una relación de confianza y ayuda entre el enfermero y el paciente, por ello, debe existir un compromiso ético por parte del enfermero, de esa forma poder mejorar la calidad de vida y a su vez el paciente tenga una percepción favorable sobre el cuidado humanizado. En este modelo Watson menciona 7 supuestos principales que el profesional de enfermería debe valor sobre el cuidado,

mostrar y practicar de forma interpersonal el cuidado, entender los elementos asistenciales que aparecen de la satisfacción del paciente, valorar un cuidado eficiente, no solo en el ámbito de la salud, sino también a nivel personal y familiar, admitir al individuo de forma holística, no verlo como es, sino como podría llegar a ser. La teoría del cuidado humano menciona que para que haya un cuidado humano, se debe involucrar la voluntad, los valores y un compromiso de cuidar al paciente, en donde se desarrolla un involucramiento entre el paciente y la enfermera (24).

### **2.3 Definición de términos básicos**

- Calidad: Es un grupo de condiciones que permiten obtener el mejor resultado, asimismo también detectar deficiencia (25).
- Calidad del cuidado: Hacer bien lo que el enfermero realiza en su día a día en la práctica asistencial (21).
- Enfermería: Profesión que consisten en la atención, cuidado autónomo y colaborar con la salud del individuo (26).
- Paciente hospitalizado: Individuo aceptado en un hospital para ocupar una cama y recibir atención especializada (27).



### III Material y método

#### 3.1 Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental al no ser manipulada ninguna de las variables en estudio; descriptivo, al señalarse solo características del comportamiento de la variable durante el estudio, y de corte transversal, al recoger los datos en un tiempo establecido (28).

**M** —————> **O**

**M** = Muestra.

**O** = Variable: Calidad del cuidado de enfermería

#### 3.2 Población, Muestra y Muestreo

- **Población:** La población según reporte de registro de datos del hospital fue de 69 pacientes.
- **Muestra:** Se trabajó con una muestra poblacional la cual fue de 69 pacientes.
- **Muestreo:** Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia

#### 3.3 Determinación de Variables:

**Variable:** Calidad del cuidado de enfermería

##### **Definición conceptual**

Consiste en usar el máximo de elementos posibles para asegurar a los pacientes una calidad de seguimiento, y mejoramiento de su estado de salud (23).

##### **Definición operacional**

Este dado por la opinión del paciente sobre el cuidado recibido por parte del enfermero (a) basándose en las dimensiones de experiencias y satisfacción que serán medidos mediante el instrumento CUCACE obteniendo un valor final de bueno, regular o malo.

#### 3.4 Fuentes de información

Fuentes primarias: Cuestionario aplicado a los pacientes hospitalizados del Hospital Santiago Apóstol.

Fuentes secundarias: Se recopiló información de tesis de repositorios de universidades, información en algunas páginas institucionales, y en artículos de revistas.

### **3.5 Métodos**

Se empleó el método deductivo, al analizar los hechos partiendo de lo general para que mediante el análisis se pueda determinar el hecho en forma particular (28). Al partir de generalidad hechas sobre la calidad del cuidado del paciente hospitalizado, buscando encontrar hechos específicos que expliquen el fenómeno en estudio.

### **3.6 Técnicas e Instrumentos**

#### **– Técnicas**

En el presente estudio se aplicó como técnica de recolección de información la encuesta.

#### **– Instrumentos**

Para medir la variable central se utilizó el cuestionario calidad de atención de enfermería o Nursing Care Quality Questionnaire (CUCACE), este es un instrumento diseñado para evaluar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería. Esta herramienta de recolección de datos fue creada en Escocia. El cuestionario CUCACE, es un instrumento muy aceptado por la comunidad científica, por ello fue traducido y adaptado a diversas culturas e idiomas del mundo. El cuestionario, está comprendido por 45 reactivos y dos dimensiones, las cuales son las siguientes: experiencia con los cuidados de enfermería y satisfacción con los cuidados de enfermería (29).

- En la dimensión Experiencia en los cuidados recibidos de las enfermeras, las preguntas consisten en una afirmación hecha, con siete posibilidades para responder tipo Likert. En total son 26 preguntas, 15 formuladas en sentido positivo y 11 en sentido negativo.

Valoración de la dimensión:

Buena: 133-182 puntos

Regular: 79 – 132 puntos

Baja: 26 – 78 puntos

- En la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería; consta de 19 preguntas, con una respuesta tipo Likert de 5 opciones, todas en sentido positivo.

Buena: 65–95 puntos

Regular: 37 – 67 puntos

Baja: 16 – 36 puntos.

Llegando así a una calidad:

Buena: 207 – 277 puntos.

Regular: 116 – 206 puntos.

Baja: 45 – 115 puntos.

### **Validez y Confiabilidad**

Becerra et al. (29), en el 2021, determinaron en su investigación, la validez de contenido y la confiabilidad del cuestionario CUCACE. Para la validez requirieron de la participaron de 5 jueces expertos que dieron una valoración de 88,2% interpretándose como buena. La validez estadística se desarrolló a través de las pruebas de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, cuyo valor fue 0,960 ( $KMO > 0,5$ ) y la prueba de Bartlett cuyo valor fue 0,000 ( $p < 0,001$ ).

La confiabilidad fue desarrollada a través de la prueba del Alpha de Cronbach, cuyo valor fue 0,978 ( $\alpha > 0,8$ ), interpretándose como fiable.

### **3.7 Procedimiento**

Se solicitó una autorización a la directora del Hospital Santiago Apóstol para la ejecución del presente proyecto de investigación.

Se coordinó con el área de hospitalización para la aplicación del cuestionario. El cuestionario fue aplicado a los pacientes que cumplieron los criterios de inclusión. Antes de la aplicación del cuestionario a cada paciente se le explicó la finalidad de la investigación y se le brindó el consentimiento informado, además se le indicó que los datos recopilados serán anónimos y confidenciales.

### **3.8 Análisis estadístico**

Los datos recopilados han sido registrados en una hoja Excel, donde se codificó las respuestas de cada pregunta. Luego con ayuda del software estadístico SPSS v.26 fueron procesados, y mediante la estadística descriptiva se halló la frecuencia y

porcentajes de la variable. Los resultados obtenidos han sido presentados en tablas de frecuencias con su respectiva interpretación.

### **3.9 Consideraciones éticas**

La práctica profesional de la enfermería involucra el desenvolvimiento de la enfermera dentro de una conducta regulada por principios y valores, en nuestro firme compromiso de preservar la vida y promover la salud entre nuestras facultades. En cumplimiento, se desarrolló esta tesis regida por el respeto a la autodeterminación de la persona, tomándose en cuenta lo siguiente:

Principio de justicia: donde todas las personas hospitalizadas fueron tratadas en igualdad de condiciones, siendo sujetos elegibles sin distinción para participar en la investigación.

Principio de no maleficencia: donde todos los participantes, estuvieron libres de sufrir algún tipo de daño que exponga al riesgo su salud, o agrave su proceso de recuperación. Asimismo, asegurando la confidencialidad de la información vertida, evitando su divulgación a fines contrarios de la investigación, que pudieran generar incomodidad en el paciente.

Principio de Beneficencia: donde el objeto del estudio, estuvo respaldado en la finalidad de indagar sobre la calidad de cuidado en el servicio de hospitalización, para mejorar el trato del enfermero de ser necesario o condiciones que pudieran desfavorecer el proceso de recuperación.

Principio de Autonomía: donde el paciente goza de información oportuna sobre la investigación ejecutada, y tomando la decisión libre y consciente a través de la firma del consentimiento informado.

#### IV. Resultados

**Tabla 1.**

Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.

Calidad del cuidado	Paciente hospitalizado	
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Baja</b>	2	2,9
<b>Regular</b>	20	29,0
<b>Buena</b>	47	68,1
Total	69	100

Nota. Cuestionario aplicado a pacientes HSA, 2023.

En la tabla 1, se evidencia que el 68,1% de los pacientes encuestados indicaron que hay una buena calidad del cuidado de enfermería, el 29% señaló un nivel regular y el 2,9% indicó una calidad mala respecto al cuidado enfermero durante su estadía en hospitalización.

**Tabla 2.**

Calidad del cuidado de enfermería según la dimensión experiencia en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago apóstol-Bagua Grande, 2023

Calidad del cuidado	Paciente hospitalizado	
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Regular</b>	3	4,3
<b>Buena</b>	66	95,7
Total	69	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a pacientes HSA, 2023.

En la tabla 2, se evidencia que el 95,7% de pacientes indicaron que existe una buena calidad del cuidado de enfermería en la dimensión experiencia, y un 4,3% señaló una calidad regular.

**Tabla 3.**

Calidad del cuidado de enfermería según la dimensión de satisfacción en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.

Calidad del cuidado	Paciente hospitalizado	
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Regular</b>	3	4,3
<b>Buena</b>	66	95,7
Total	69	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a pacientes HSA, 2023.

Se evidencia en la tabla 3, que el 95,7% indica que hay una buena calidad del cuidado de enfermería en la dimensión satisfacción.

**Tabla 4.**

Calidad del cuidado de enfermería según las características de los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.

Calidad del cuidado		Paciente hospitalizado		
		Baja	Regular	Buena
<b>Edad</b>	18-29	0(0%)	7 (10,1%)	11 (15,9%)
	30-41	0(0%)	3 (4,3%)	5 (7,2%)
	42-53	0(0%)	0(0%)	3 (4,3%)
	54-65	0(0%)	2 (2,9%)	7 (10,1%)
	66-77	1 (1,4%)	3 (4,3%)	11 (15,9%)
	78-89	1 (1,4%)	4 (5,8%)	7 (10,1%)
	90-96	0(0%)	1 (1,4%)	3 (4,3%)
<b>Sexo</b>	Femenino	1 (1,4%)	9 (13%)	18 (26,1%)
	Masculino	1 (1,4%)	11 (15,9%)	29 (42%)

<b>Tiempo de hospitalización</b>	3-5 días	0 (0%)	1 (1,4%)	9 (13%)
	6-8 días	0 (0%)	17 (24,6%)	32 (46,4%)
	9-12 días	2 (2,9%)	2 (2,9%)	6 (8,7%)

Nota. Cuestionario aplicado a pacientes HSA, 2023.

La tabla 4 muestra como resultados que el 42% de los pacientes varones y el 26,1% de pacientes mujeres indicaron una calidad del cuidado buena; el 15,9% de pacientes con edades entre 18-29 años consideran una calidad buena respecto al cuidado enfermero y los pacientes hospitalizados con una permanencia de 6-8 días también indicaron un nivel bueno.

## V Discusión

La calidad del cuidado de enfermería es un proceso complejo que busca una satisfacción por parte del paciente garantizando confort y un adecuado trato humano, con la finalidad de obtener resultados óptimos.

Los resultados nos indican que el 68,1% de pacientes hospitalizados señalan una buena calidad respecto del cuidado de enfermería otorgado en el Hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande.

Estos resultados se relacionan con el estudio de Olivetto et al. (12) donde los pacientes tuvieron una buena percepción sobre el trato que recibieron de la enfermera; Karaca y Duna (14) en Turquía identificaron que el 63,9% de pacientes calificaron la calidad del cuidado de enfermería como excelente; de igual forma, Saadet y Arzu (13) los pacientes percibieron una calidad alta; Huarache (17) también evidenció un nivel alto en su muestra de estudio, y en Matta (16) los resultados calificaban como bueno los cuidados de enfermería brindados.

Sin embargo, en la investigación realizada por Ramos y Tunco (10) el 69,09% indicó una calidad entre medio bajo y medio alto.

Los pacientes perciben en forma global la calidad del cuidado de enfermería con un nivel bueno, este resultado nos refiere que el personal de enfermería se preocupa porque los pacientes reciban los cuidados adecuados en relación a los procedimientos y diagnóstico necesarios para su rápida recuperación, de esa forma contribuyen a la óptima recuperación del paciente; sumado a ello, el conocimiento que maneja el personal y la forma de afrontar algunos factores que pueden intervenir en la recuperación, logrando un mejor resultado.

El personal de enfermería brinda confort y establece adecuadas relaciones interpersonales con el paciente durante su estadía hospitalaria, garantizando comodidad y atención a las necesidades, lo cual contribuye al incremento de una adecuada calidad del cuidado brindado, la forma de actuar del licenciado en enfermería de este hospital está relacionada con la teoría de Jean Watson, al desarrollar una relación armoniosa con el paciente y la familia, pensando siempre en brindar un trato humanizado que le permita mejorar la calidad de vida del paciente.

La aplicación del CUCACE ha permitido conocer las experiencias vividas por el paciente durante su estancia en hospitalización.



En la dimensión experiencia el 95,7% del total de pacientes indicaron que existe una buena calidad del cuidado de enfermería, coincidiendo con el estudio de Retamozo y Roblez (11) realizado en Lima, hallaron que el 57,6% consideró una calidad alta al encontrarse las puntuaciones por encima del promedio; también Huarache (17) en la dimensión experiencia, más de la mitad de su muestra señaló un nivel alto, y Matta (16) en esta dimensión obtuvo en un 53,3% el calificativo de bueno.

La dimensión experiencia se refiere a las vivencias del paciente durante los días de hospitalización, experiencias que están relacionadas con el profesional de enfermería siendo éstas muy positivas como lo indican los resultados; ante situaciones vividas favorables las personas reaccionan positivamente frente a su salud, significando que la percepción del paciente influirá en la recuperación de su estado de salud, y todo esto se debe al desempeño profesional del enfermero durante la atención al paciente.

En la dimensión satisfacción, el 95,7% del total de pacientes hospitalizados encuestados indicaron que existe una buena calidad del cuidado de enfermería. Tales resultados se asemejan al estudio de Huarache (17) quién indicó que su población en estudio refirió un alto nivel respecto al cuidado de la enfermera.

Los resultados indican que los pacientes fueron atendidos satisfactoriamente, lo cual indica que se estableció un vínculo muy importante con el enfermero (a) que brindó la atención en base a sus requerimientos y necesidades.

Es una realidad que en muchas entidades de salud existe deficiencia en la logística, sin embargo, ello no limita el compromiso y disposición que tiene el enfermero (a) con el paciente y brindarle una atención integral, humanizada y de calidad; siendo importante para fortalecer la atención que se da al paciente realizar acciones de mejora que permita contar con el material y equipo necesario, así como instalaciones que favorezcan el bienestar del paciente.

Teniendo en cuenta las características sociodemográficas de los pacientes, se identificó que el 42% de pacientes varones indicaron una buena calidad respecto del cuidado de enfermería; el 15,9% de pacientes con edades entre 18-29 años, consideraron una calidad buena; los pacientes hospitalizados con permanencia de 6-8 días indicaron un nivel bueno respecto al cuidado recibido, sin embargo, a más días esta percepción iba disminuyendo.

Los resultados nos indican que la percepción sobre la calidad de atención que se brinda varía de acuerdo a las expectativas que tiene la persona, entonces si las expectativas son bajas la persona se va sentir contento con el servicio recibido, además también la calidad percibida se relaciona con el género en el caso del varón no es muy frecuente el asistir al instituciones de salud solo en caso de emergencia, y esto puede ser un factor que influya en su percepción; además el adulto joven considera a una enfermedad como algo que pasará rápidamente, como un malestar o dolor leve, a diferencia de un adulto mayor donde las dolencias le generan una serie de malestar y si estas no son atendidas le genera disconformidad.

El permanecer mucho tiempo internado, puede generar un sesgo en el paciente al momento de calificar la atención recibida, debido a que puede acostumbrarse a todos los procedimientos y los vea como rutinarios, e inclusive piense que ya lleva mucho tiempo y no mejora por eso no le dan de alta.

Siendo fundamental seguir investigando sobre temas relacionados a estas variables en la evaluación del cuidado que brinda el enfermero (a) al paciente en diversos contextos.

## Conclusiones

1. En el servicio de hospitalización del Hospital Santiago Apóstol, los pacientes en su mayoría indicaron que existe una buena calidad del cuidado brindado por enfermería.
2. En la dimensión experiencia, casi la totalidad de pacientes hospitalizados durante el estudio indicaron que hay una buena calidad respecto del cuidado de enfermería en esta dimensión.
3. En la dimensión satisfacción, en un gran porcentaje los pacientes hospitalizados indicaron que existe una buena calidad del cuidado de enfermería en dicha dimensión.
4. Respecto a la calidad del cuidado de enfermería según características sociodemográficas, cerca de la mitad de pacientes varones y la cuarta parte de pacientes mujeres indicaron una calidad buena respecto del cuidado otorgado por el enfermero; un porcentaje de pacientes con edades entre 18-29 años consideraron también una calidad buena, y pacientes con una permanencia de 6-8 días refieren un nivel bueno respecto de la calidad de cuidado de enfermería recibido.

## **Recomendaciones**

1. A la coordinación de enfermería del Hospital Santiago Apóstol, fortalecer las medidas en cuanto al cuidado del paciente en el servicio de enfermería para mantener los resultados encontrados en la investigación y brindar un servicio de calidad.
2. Al personal de enfermería seguir profundizando en capacitaciones sobre su área, para seguir brindando un servicio de calidad al paciente hospitalizado en la medida que se refleje en los resultados satisfactorios como en la presente investigación.
3. A las enfermeras de turno, tomar en cuenta la presente investigación, y prestar particular interés en la población hospitalaria comprendida entre 9-12 días de hospitalización, en relación al cuidado enfermero, e indagar cuales son las posibles razones que motivaron un porcentaje menor como resultado, y poder incrementar la satisfacción en situaciones futuras.

## Referencias Bibliográficas

1. Cárdenas R, Cobeñas C, García J. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue Lima 2017. [tesis] 2018; Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. [citado el 25 de octubre del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
2. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [internet]2020[citado el 25 de octubre del 2022]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
3. Puch-Ku GF, Uicab-Pool GA, Ruiz-Rodríguez M, Castañeda-Hidalgo H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2016 [citado el 27 de octubre del 2022];24(2):123-8. Disponible en: [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/rt/printFriendly/101/161](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printFriendly/101/161)
4. Lenis-Victoria C, Manrique-Abril F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichán [Internet].2015 [citado el 28 de octubre de 2022]; 15(3):413-425. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972015000300009&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972015000300009&lng=en)
5. Bautista B, Ramos Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, 2021. [tesis] 2021; Lima: Universidad Interamericana. [citado el 30 de octubre del 2022] Disponible en: [http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/233/T117\\_46398439\\_T%20T117\\_43044601\\_T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/233/T117_46398439_T%20T117_43044601_T%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
6. Curasi A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019. [tesis]2020; Arequipa:Uuniversidad Nacional San Agustín de Arequipa. [citado el 30 de octubre del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7. Navarro, C. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del hospital Antonio Caldas Domínguez de Pomabamba\_Ancash, 2022. [tesis]2022; Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. [citado el 3 de noviembre del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28492/CUIDADO\\_ENFERMERIA\\_NAVARRO\\_VEGA\\_CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28492/CUIDADO_ENFERMERIA_NAVARRO_VEGA_CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
8. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. cienc. ciudad. [internet] 2019. [citado el 3 de noviembre del 2022]; 16(2):108-119. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
9. Congreso de la República. Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud - AUS [Internet]2009[citado el 3 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29344.pdf>
10. Ramos R, Tunco Y. Calidad del cuidado enfermero y relaciones interpersonales en el servicio de emergencia del Hospital Honorio Delgado Arequipa-2017. [tesis] Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [citado el 3 de noviembre del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8222/ENSracorf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Retamozo G, Robles W. Calidad de cuidado de enfermería en personas del servicio de hospitalización de un establecimiento sanitario de nivel III-1 en Lima Norte, 2022. [tesis]2022; Lima: Universidad María Auxiliadora. [citado el 4 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/902/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Olivetto Ocampo AA, Becerra Murillo M, Silva-Tiscareño L, Lozoyo Hernández M, González Flores SP. Calidad percibida de los cuidados de enfermería por pacientes en relación con servicio de hospitalización. LUXMED [Internet]. 4 de enero de 2019 [citado 3 de noviembre de 2023];14(40):73-80. Disponible en: <https://revistas.uaa.mx/index.php/luxmedica/article/view/1707>
13. Saadet E, Arzu Y. Evaluation of the Quality of Nursing Care Received by Patients. International Journal of Caring Sciences [internet]2021[Cited 2022 november 06];14: 347. Available from:

[https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/37\\_erzincanli\\_original\\_14\\_1.pdf](https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/37_erzincanli_original_14_1.pdf)

14. Karaca, A, Durna, Z. Satisfacción del paciente con la calidad de los cuidados de enfermería. *Abierto de Enfermería*. [internet] 2019[citado el 6 noviembre 2022]; 6: 535 – 545. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/nop2.237>
15. Mert S, Kersu Ö, Aydin A, Baydemir C, Ilter G. Patients' and Nurses' Perceptions of the Quality of Nursing Care in Surgical Clinics: A Multicenter Study in Turkey. *J Nurs Care Qual*. [internet] 2021 [Cited 2022 november 06];36(2):188-194. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33259464/>
16. Matta LS. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. *Cuidado y Salud Pública* [Internet] 2022 [citado 26 de octubre de 2023];2(1):30-5. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/articloe/view/39>
17. Huarache Y. Calidad de cuidado de enfermería en usuarios de la Unidad de Cuidados Intermedios del Hospital de Emergencias de Ate Vitarte. [tesis]2021; Lima: Universidad San Martín de Porres. [citado el 30 de octubre del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9996/Huarache%20\\_SY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9996/Huarache%20_SY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Fernández I. Calidad del cuidado de enfermería y percepción de la satisfacción en pacientes politraumatizados de la Clínica Jaén, 2022. [tesis]2022; Bagua Grande: Universidad Politécnica Amazónica. [citado el 12 de noviembre del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/125/TESIS\\_IRIS%20JOSELITH%20FERNANDEZ%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/125/TESIS_IRIS%20JOSELITH%20FERNANDEZ%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. UNIR. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. [internet] 2021 [citado el 12 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,del%20paciente%20y%20del%20servicio>
20. Ayuso D Y Begoña de Andrés G. Gestión de la calidad de cuidados de enfermería. [internet]2018 [citado el 15 de noviembre del 2022]. Disponible en:

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cEluDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=Calidad+del+cuidado+de+enfermer%C3%ADa&ots=83Fe6zH\\_4t&sig=9pYDBO4UxeHFAQRy0MniTs38Os0#v=onepage&q=Calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=cEluDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=Calidad+del+cuidado+de+enfermer%C3%ADa&ots=83Fe6zH_4t&sig=9pYDBO4UxeHFAQRy0MniTs38Os0#v=onepage&q=Calidad%20del%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa&f=false)

21. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*. [internet]2018[citado el 15 de noviembre del 2022];29 (3): 278-287. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>.
22. Pizarro D. Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados de la clínica internacional sede San Borja, octubre – noviembre, 2017. [tesis].2017; Lima: Universidad Cesar Vallejo. [citado el 15 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11979>
23. Mendoza E, Rosas D. Reproducibilidad del instrumento: cuestionario de calidad de cuidados de enfermería (CUCACE) en pacientes hospitalizados en los comuneros hospital universitario de Bucaramanga, Santander. [tesis] 2015; Colombia: Universidad de Santander. [citado el 22 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.udes.edu.co/server/api/core/bitstreams/9e92f821-e151-446c-b328-4193ce9cda9f/content>
24. Mastrapa Y, Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Rev. enfermería*. [Internet]2016 [citado el 22 de noviembre del 2022]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976/215>
25. Diccionario Médico de la Universidad de Navarra. Calidad. [internet] 2020 [citado el 25 de noviembre del 2022]. Disponible en: <https://www.cun.es/diccionario-medico>
26. Diccionario-Concepto. Enfermería. [internet]2020 [citado el 3 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://concepto.de/enfermeria/>
27. Diccionario de la Real Academia Española. Hospitalización [internet]2022[citado el 3 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/hospitalizaci%C3%B3n>
28. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. 3era. Ed. Universidad Nacional Mayor de San Marcos;2013. [citado el 4 de diciembre del 2022]. Disponible en:



<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-invcuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

29. Becerra N, Melgarejo B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales [tesis].2021; Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades [Citado el 6 diciembre 2022]. Disponible en: [https://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra\\_NM\\_Melgarejo\\_BG\\_tesis\\_enfermeria\\_523\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 01

### CUESTIONARIO CUCACE

**Presentación:** El presente cuestionario tiene como finalidad poder contribuir a una investigación y así poder determinar la Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del Hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.

Instrucciones: Lee detenidamente las preguntas y responde o marque con una x la respuesta que crea conveniente.

#### Datos generales:

**Edad:**

**Sexo:**

**Tiempo de hospitalización:**

#### I. EXPERIENCIA DE LOS CUIDADOS ENFERMERO(A)

Marcar con una "X", según su apreciación personal:

N°	ITEMS	Completamente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Muy de acuerdo	Completamente de acuerdo
B1	Era fácil relacionarse con la enfermera							
B2	A pesar de lo ocupadas que estaban las enfermeras, ellas buscaban tiempo para mí							
B3	Yo veía a las enfermeras como amigas.							
B4	Las enfermeras pasaban tiempo apoyando a los pacientes que se encontraban mal							
B5	Las enfermeras me visitaban regularmente para asegurarse de que estaba bien.							
B6	Las enfermeras me explicaron lo que me estaba pasando							
B7	Las enfermeras me explicaban lo que iban hacerme antes de hacerlo.							
B8	Las enfermeras le decían al siguiente turno lo que estaba pasando con mis cuidados.							
B9	Las enfermeras sabían qué hacer sin depender de los médicos.							

B10	Las enfermeras aseguraban mi privacidad cuando tenían que cambiar la ropa de cama, el baño o realizar procedimientos.							
B11	Las enfermeras tenían tiempo para sentarse y hablar conmigo.							
B12	Los médicos y las enfermeras trabajaban juntos como un equipo.							
B13	Las enfermeras sabían lo mejor que hacer en cada momento.							
B14	Había un buen ambiente en el Servicio gracias a las enfermeras.							
B15	Las enfermeras favorecían en el cuidado a unos enfermos sobre otros.							
B16	Las enfermeras no me informaban suficientemente sobre mi tratamiento							
B17	Las enfermeras se despreocupaban fácilmente							
B18	Las enfermeras tardaban mucho tiempo en llegar cuando se les llamaba.							
B19	Las enfermeras me daban información sólo cuando yo la necesitaba.							
B20	Las enfermeras no parecían saber lo que yo estaba padeciendo.							
B22	Las enfermeras me mandan hacer cosas antes de estar preparado.							
B23	Las enfermeras permitían que la situación saliera fuera de control							
B24	Las enfermeras no tenían interés en mi como persona.							
B25	Las enfermeras solían irse y olvidar lo que le pedían los pacientes.							
B26	Las enfermeras no parecían saber lo que sus compañeras estaban haciendo							

## II.- OPINION SOBRE LA ATENCIÓN DEL ENFERMERO(A)

N°	ITEMS	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho	Completamente satisfecho
C1	La cantidad de tiempo que las enfermeras(o) pasan con usted.					
C2	La capacitación de las enfermeras(o) para hacer bien su trabajo.					
C3	Había siempre una enfermera(o) cerca de Ud. Cuando la necesitaba.					
C4	El número de enfermeras(o) que conocían sus cuidados.					
C5	La rapidez con la que acudían cuando las llamaban.					
C6	La manera en que las enfermeras(o) le hacían sentir como en casa.					
C7	La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su <u>situación y tratamiento.</u>					
C8	Las enfermeras comprobaban que me encontraba bien frecuentemente.					
C9	La amabilidad de las enfermeras(o).					
C10	La manera en que las enfermeras(o) le explicaban las cosas.					
C11	La forma como las enfermeras(o) informaban a su familia.					
C12	La manera como trabajan las enfermeras.					
C13	El tipo de información que las enfermeras(o) daban acerca de sus situaciones y su tratamiento.					
C14	El trato que recibió de las enfermeras(o) como persona					
C15	La forma como las enfermeras (o) escuchaban sus preocupaciones.					
C16	La cantidad de libertad que la fue dada en el servicio.					
C17	La disponibilidad de las enfermeras(o) a responder a sus demandas.					
C18	El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras(o).					
C19	La preocupación de las enfermeras sobre sus necesidades.					

## Anexo 02

### Validez y confiabilidad del (o los) instrumento(s)

#### Validez de contenido del Cuestionario de medición de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE)

Profesionales	Congruencia de ítems	Amplitud de contenido	Redacción de los ítems	Claridad y precisión	Pertinencia	Resultado
Especialista 1	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Especialista 2	85%	85%	90%	85%	85%	86%
Especialista 3	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Especialista 4	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Especialista 5	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Resultado final						89,3%

<b>Valoración de la validez de contenido del instrumento:</b>	<b>Deficiente</b>	0% - 69%
	<b>Aceptable</b>	70% - 80%
	<b>Bueno</b>	80% - 90%
	<b>Excelente</b>	90% - 100%

La validez de contenido del instrumento fue de 89,3 %, lo cual se interpreta como bueno.

#### Validez del instrumento Cuestionario de medición de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE)

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,960
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3344,539
	gl	528
	Sig.	,000

## Confiabilidad

### Confiabilidad del instrumento de recolección de datos Cuestionario de medición de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,978	45

**Anexo 03**  
**Matriz de consistencia**

1. TÍTULO:	4. VARIABLE DE ESTUDIO	8. INSTRUMENTOS
Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande, 2023	<b>Variablee 1:</b> Calidad del cuidado de enfermería	Para medir la variable central se utilizó el cuestionario calidad de atención de enfermería o Nursing Care Quality Questionnaire (CUCACE), este es un instrumento diseñado para evaluar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería. En la dimensión Experiencia en los cuidados recibidos de las enfermeras, las preguntas consisten en una afirmación hecha, con siete posibilidades para responder tipo Likert. En total son 26 preguntas, 15 formuladas en sentido positivo y 11 en sentido negativo. En la dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería; consta de 19 preguntas, con una respuesta tipo Likert de 5 opciones, todas en sentido positivo. Buena: 207 – 277 puntos. Regular: 116 – 206 puntos. Mala: 45 – 115 puntos.
<b>2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>5. HIPÓTESIS GENERAL</b>	
¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande, 2023?	La calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande-2023, es buena.	
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>6. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>9. ANÁLISIS DE DATOS</b>
<b>3.1. Objetivo general</b> Determinar calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande, 2023  <b>3.2. Objetivos específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión experiencia en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago apóstol-Bagua Grande, 2023</li> <li>• Identificar la calidad del cuidado de enfermería según la dimensión de satisfacción en los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.</li> <li>• Evaluar la calidad del cuidado de enfermería según las características de los pacientes hospitalizados del hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023.</li> </ul>	Diseño:  $M \longrightarrow O$ <p>M = Muestra. O = Variable: Calidad del cuidado de enfermería</p>	Los datos recopilados han sido registrados en una hoja Excel, donde se codificó las respuestas de cada pregunta. Luego con ayuda del software estadístico SPSS v.26 fueron procesados, y mediante la estadística descriptiva se halló la frecuencia y porcentajes de la variable. Los resultados obtenidos han sido presentados en tablas de frecuencias con su respectiva interpretación.
	<b>7. Población y Muestra</b> <b>7.1. Población:</b> La población estará conformada por 69 pacientes hospitalizados. <b>7.2. Muestra:</b> la muestra estuvo conformada por 69 pacientes <b>7.3. Muestreo</b> El muestreo fue no probabilístico.	



## Anexo 04

### Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍNDICE
Calidad del cuidado de enfermería	Consiste en usar el máximo de elementos posibles para asegurar a los pacientes una calidad de seguimiento, y mejoramiento de su estado de salud (23).	Este dato por la opinión del paciente sobre el cuidado recibido por parte del enfermero (a) basándose en las dimensiones de experiencias y satisfacción que serán medidos mediante el instrumento CUCACE obteniendo un valor final de bueno, regular o malo.	Experiencia con los cuidados de enfermería:	Comunicación que se establece la enfermera con el paciente. Aplicación del principio bioéticos. Preocupación en el cuidado brindado. Control de las enfermeras en situaciones estresantes. Trabajo en equipo multidisciplinario	Ordinal	Buena: 207 – 277 puntos. Regular: 116 – 206 puntos. Baja: 45 – 115 puntos.
			Satisfacción:	Eficiencia en el cuidado. Trato humano en los cuidados. Proporción adecuada de información por parte de las enfermeras hacia los pacientes		

## Anexo 05

### Consentimiento informado

Yo, identificado (a) con DNI ..... declaro haber sido informado de manera clara, precisa y oportuna de los fines que busca la presente investigación titulada: Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes hospitalizados del Hospital Santiago Apóstol-Bagua Grande, 2023; asumiendo que la información solo será tratada por la investigadora y su asesor(a), quienes garantizan que mi privacidad será custodiada.

Los datos obtenidos de mi participación serán fielmente copiados por la investigadora, además procesados en estricta confidencia respetando mi intimidad. También de manifestar teniendo libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que esto me cueste algún perjuicio.

Por lo expuesto otorgo mi consentimiento a que se me realice la encuesta.

Firma: \_\_\_\_\_

**Fecha:**

## Anexo 6

### Carta de autorización



**GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS**  
Gerencia Regional de Desarrollo Social  
Dirección Regional de Salud Amazonas  
Red de Salud Utcubamba

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

**CARTA N° 175 - 2022-GRA/DRSA/RSU/HAISA-U/RRHH. /DE.**

Bagua Grande, setiembre 12 del 2022.

Señorita:

**MIRIAN LISBETH SOTO SEGURA.**

Bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería

Universidad Politécnica Amazónica

**Ciudad. -**

**ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA LA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

**REF : EXP. N° 3992-2022.**



Mediante el presente me dirijo a usted, expresándole mi cordial y atento saludo y al mismo tiempo visto el documento citado en la referencia el **DESPACHO** a mi cargo **ACEPTA** realizar el trabajo de investigación. Aplicación de encuesta y por consiguiente el desarrollo de la tesis denominada: **CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN MEDICINA** del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba. Por tal motivo deberá realizar las coordinaciones con la Lic. Enf. Mónica Manchego Gonzales.

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,



JEMM/O-HASAU  
HGS/J.RR. HH  
Dilery/Secretaria.

## Anexo 7

### Aplicación de encuestas



