



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN DE PACIENTES RECUPERADOS  
RESPECTO AL CUIDADO ENFERMERO DURANTE  
LA PANDEMIA EN UN HOSPITAL DE LA LIBERTAD,  
2021**

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

**Autora**

**Bach. Amambal Coronado Ana Maria  
ORCID: 0000-0003-4189-2773**

**Asesora**

**Mg. Bravo Balarezo Flor de Maria  
ORCID 0000-0003-3317-6654**

**Línea de Investigación**

**Calidad de vida, promoción de la salud del individuo y la  
comunidad para el desarrollo de la sociedad**

**Sub línea de investigación: Acceso y cobertura de los  
sistemas de atención sanitaria**

**Pimentel – 2023**

**SATISFACCIÓN DE PACIENTES RECUPERADOS RESPECTO AL  
CUIDADO ENFERMERO DURANTE LA PANDEMIA EN UN HOSPITAL  
DE LA LIBERTAD 2021**

**Aprobación del jurado**

---

**MG. PALOMINO MALCA JIMENA  
PRESIDENTE DEL JURADO DE TESIS**

---

**DRA. RIVERA CASTAÑEDA PATRICIA  
MARGARITA  
SECRETARIO DEL JURADO DE TESIS**

---

**MG. BRAVO BALAREZO FLOR DE  
MAIA  
VOCAL DEL JURADO DE TESIS**



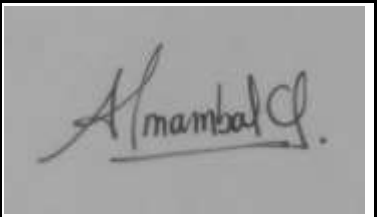
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, es Ana María Amambal Coronado del Programa de Estudios de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autora del trabajo titulado:

Satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero durante la pandemia en un hospital de la Libertad, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Amambal Coronado Ana María	DNI: 71435879	
----------------------------	---------------	---

Pimentel, 21 de junio de 2023.

## Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

A mis abuelitos por todo su apoyo, amor y motivación en cada paso para lograr culminar mi carrera profesional.

*Ana María*

## **Agradecimientos**

A Dios sobre todas las cosas, por su infinito amor, por sus bendiciones, por siempre levantarme en cada tropiezo de mi vida.

A mi universidad por permitirme convertirme en ser un profesional en lo que me apasiona y por todas las oportunidades brindadas.

A mis docentes por sus enseñanzas impartidas, consejos y dedicación que me permitieron lograr la culminación de mi carrera profesional.

*Ana María*

## Índice

Dedicatoria	4
Agradecimientos	5
Índice de tablas, figuras y fórmulas (de ser necesario)	6
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.	9
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivos	12
1.4. Teorías relacionadas al tema	12
II. MÉTODO	14
2.1. Tipo y Diseño de Investigación	14
2.2. Variables, Operacionalización	15
2.3. Población de estudio, muestra, muestreo	16
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento de análisis de datos	17
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	19
3.1. Resultados	19
3.2. Discusión	26
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	28
4.1. Conclusiones	28
4.2. Recomendaciones	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	34

## Resumen

La presente Investigación titulada “Satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero durante la pandemia en un hospital de la Libertad, 2021” cuyo objetivo general consistió en determinar el nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero durante la pandemia en el Hospital Chepén, región La Libertad-2021, se utilizó una metódica de tipo cuantitativa desde un encuadre descriptivo unido a un diseño no experimental para exponer el nivel alcanzado en las dimensiones estipuladas en la variable satisfacción de pacientes recuperados, donde la muestra encuestada la conformaban 70 pacientes recuperados que fueron dados de alta durante la pandemia del servicio que brinda el Hospital de Apoyo de la provincia de Chepén-2021; el instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario Care-Q de Patricia Larson & Ferketich sobre satisfacción de los usuarios el cual cuenta con un coeficiente de alfa de Cronbach igual a 1.

Los resultados generales de la investigación mostraron un nivel de satisfacción alto evidenciado en un 54% y un nivel de satisfacción media de 46% entre los usuarios recuperados, llegando a la conclusión que pese a la crisis sanitaria por el covid 19, aquellos usuarios percibieron un nivel satisfactoriamente alto en base al cuidado otorgado por parte del profesional enfermero en el Hospital de Chepén.

**Palabras Clave:** Satisfacción de pacientes recuperados, cuidado enfermero.

## **Abstract**

This Research entitled "Satisfaction of recovered patients with regard to nursing care during the pandemic in a hospital in La Libertad, 2021" whose general research objective was to determine the level of satisfaction of recovered patients regarding nursing care during the pandemic at the Hospital Chepén, La Libertad-2021 region, a quantitative methodology has been used with a descriptive approach together with a non-experimental design for the description of the level of the dimensions of the variable satisfaction of recovered patients, where the surveyed sample consisted of 70 recovered patients who They were discharged during the pandemic from the service provided by the Support Hospital of the province of Chepén-2021; The research instrument used was the Care-Q questionnaire by Patricia Larson & Ferketich on user satisfaction, with a Cronbach's alpha coefficient equal to 1 for the variable under investigation. The overall results of the research showed a high satisfaction level of 54% and a mean satisfaction level of 46% among the recovered patients. Among the conclusions we have that the investigation determined in the dimension confidence relation high level equal to 54% and in the medium level equal to 46%; In the monitoring and follow-up dimension, the high level is 39% and the medium level reached 40%, results expressed by the patients recovered during the pandemic regarding the nursing care of the Chepén Hospital.

**Keywords:** Satisfaction of recovered patients, nursing care



## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática.

Entre las inquietudes que abordan los profesionales y gestores del campo de la salud en diversos servicios de los centros hospitalarios es la humanización, en ese sentido todos los profesionales del siglo XXI deben meditar sobre los valores, actitudes y la forma en que se brinda una asistencia sanitaria, esto incluye y con mayor énfasis a los profesionales enfermeros.

Respecto a ello, cada persona independientemente de la edad o clase social que esta posea, tiene derecho a una asistencia sanitaria óptima y alcanzable, así también a una calidad de atención tomando en cuenta la percepción y complacencia del cliente siendo ello el objetivo primordial de la salud, estipulado así en su constitución la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1), quien menciona que cada año los países con recursos bajos a consecuencia de una deficiente atención muestran un registro entre 5.7 y 8.4 millones de muertes ello equivalente a un 60% y en países de altos recursos se registra que de cada 10 usuarios 1 sufre daños cuando recibe una atención, concluyendo que una salud de calidad emanaría 2.5 millones de decesos. (5)

En base a la satisfacción del usuario, es expuesta como una condición de complacencia que percibe la persona ante la asistencia sanitaria que involucre procedimientos, tratamiento, trato humanitario por parte del profesional en salud, a su vez es aquel estándar que permite evaluar y cuantificar la eficacia de la calidad en la prestación del servicio midiendo tanto el éxito profesional como el del hospital. (14)

El Ministerio de Salud en el año 2021, considera que, con respecto a la evolución de la calidad, la satisfacción el usuario es parte primordial, puesto que se ejecuta a través de la medición por encuestas ya desarrolladas con fin de evaluar la calidad de atención y por consiguiente la complacencia del usuario, estos datos serán de ayuda para la constante mejora de la calidad teniendo énfasis en las disconformidades presentadas. (15)

Por su parte, la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, refiere mediante un estudio realizado en el año 2018 a un total de 14206 adultos; se obtuvo un 74,3% de usuarios notificó de manera “muy buena” la satisfacción a la asistencia

percibida para ello aplicaron los datos que brinda la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHU) (2)

La gran demanda de atención es lo que diferencia al servicio de emergencias de otros servicios en la mayoría de hospitales; como consecuencia de ello y evidenciado en diversas ocasiones no se percibe oportunamente la ansiedad, temor, angustia hasta inclusive irritación que pueda presentar el usuario, ello referido por los enfermeros(as) (4), quienes abarcan la mayoría de las atenciones dadas directamente hacia el usuario, ello radica desde una comunicación asertiva mostrándole seguridad al paciente hasta un ambiente idóneo para favorecer en la recuperación del mismo, teniendo claro que estas cualidades medirán la satisfacción del usuario. (16)

Analizando acerca de la pandemia por el COVID – 19 y el incremento que esta produjo en cuanto a los pacientes atendidos en diversos hospitales del país, el MINSA a través de capacitaciones constantes a enfermeros(as) busca perfeccionar la disposición en la que se brindan los cuidados, generando una optimización en el entorno biopsicosocial del usuario. (19)

En la investigación ejecutada en España, en el año 2021, los pacientes percibieron la atención de enfermería como satisfactoria pese a la crisis sanitaria por el covid 19, indicando ello con un puntaje de 4.6 sobre 5 (24), por otro lado en una investigación en México, en el año 2020, un 68.7% de las personas atendidos indicaron estar satisfechos con la atención, mientras que un 2.2% indicaron estar nada satisfechos (3), así mismo, la satisfacción del usuario en el Perú se demostró que EN SUSALUD un 73,9% evidencia a nivel nacional una satisfacción extrema, de igual forma en el MINSA y en los Gobiernos Regionales se reportó un 66.7% siendo este inferior al término medio nacional y al de demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en el Perú. (6)

En cuanto al estudio realizado en Chota, en el año 2020, el cuidado enfermero ofrecido hacia los usuarios fue percibido como medianamente satisfechos con un 93,7% (13), de igual manera en la región Piura en el año 2019, mediante su investigación se logró evidenciar que un 69.1% de los usuarios percibían la atención del cuidado enfermero en un nivel de satisfacción media. (12)

En el departamento de La Libertad, en el distrito y provincia de Chepén se encuentra ubicado el Hospital de Apoyo con el mismo nombre, perteneciente a la Red de Salud

Chepén, articulada a la Red de Salud de la Libertad, en dicho hospital se atiende a pacientes de las tres jurisdicciones que constituyen la provincia: Chepén, Pacanga y Pueblo Nuevo, generando alta demanda de pacientes durante la pandemia resultando preocupante pues los usuarios al salir del área Covid donde fueron atendidos, suelen comentar y emitir referencias negativas en base de la atención emitida por las enfermeras(os) del servicio; se refieren a ellas o a ellos con los calificativos como “muy mala, no responde adecuadamente cuando se le pregunta algo”, “piden medicamentos y no coloca los que mi familiar entrega”, “muchas enfermeras están entretenidas en el celular y hacen caso omiso cuando se les pregunta sobre el estado o evolución de mi familiar”

Esta problemática resulta muy preocupante y conocer con mayor profundidad es de suma importancia, debido a que el contentamiento del usuario correspondiente al cuidado dado por parte de enfermería evidenciándose en la relación enfermero – paciente – familiares, es uno de los principales aspectos a evaluar para percibir la condición de atención brindada, resultando trascendental en la evolución del estado emocional y físico del usuario, con ello alcanzar una óptima calidad asistencial y contentamiento positivo en los pacientes; durante la pandemia el personal de enfermería asumió nuevos retos, afrontando un trabajo excesivo, estrés laboral, sufriendo muchas veces agotamiento tanto físico como psicológico reflejado en todos los servicios que brinda el Hospital de Apoyo Chepén, especialmente en el área Covid, debido a ello se realiza la presente investigación con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del paciente respecto al cuidado de enfermería frente a la pandemia covid 19, por consiguiente garantizar el desarrollo de un modelo de humanización de cuidados con perspectiva global útil para evaluar intervenciones de enfermería centrado en cuidados humanizados.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero durante la pandemia en un Hospital Chepén, región La Libertad -2021?

### **1.3. Objetivos**

#### **Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero durante la pandemia en el Hospital Chepén, región La Libertad - 2021.

#### **Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de accesibilidad y confort que expresan los pacientes respecto al cuidado enfermero durante la pandemia en el hospital de Chepén, 2021.
- Identificar el nivel de argumentar la explicación y anticipación manifestados por los pacientes recuperados en relación al cuidado enfermero durante la pandemia en el Hospital Chepén, 2021.
- Identificar el nivel de relación de confianza y seguimiento que reciben los pacientes recuperados durante la pandemia por parte del cuidado enfermero del Hospital Chepén, 2021.

### **1.4. Teorías relacionadas al tema**

Con respecto al cuidado de enfermería, esta es definida como la acción de hacer por alguien lo que no puede hacer por sí mismo, su desarrollo se logra mediante la educación al usuario brindándole una explicación clara y precisa sobre su salud, así como facilitarle la libertad de expresión al emitir sus dolencias, dudas, agrados, con único propósito de asegurar un estilo de vida óptima frente a la patología que presenta, manteniendo siempre un enfoque integral, empleando el conocimiento científico, manejo de principios éticos y bioéticos sin descuidar que la finalidad del cuidado de enfermería radica en la importancia de mantener y promocionar bienestar y salud. (17)

Mediante la teoría del cuidado humanizado, descrita por la teórica de enfermería Jean Watson, se describe al cuidado como aquella manifestación dada en la práctica interpersonal, mediante la importancia de la dignidad humana, practica de valores, cultivo de la sensibilidad evidenciándose en la preocupación que muestre el personal

de enfermería por las personas a las que brinde su cuidado ayudando así a facilitar la curación o afrontamiento de la enfermedad. (20)

Las capacidades de la enfermera tales como organizar de manera rápida y oportuna los datos del paciente a su cargo, la toma de decisiones con respecto al accionar enfermero para que cubra las necesidades del paciente, monitorizar al paciente brindándole confort en todo momento y un seguimiento con expectativa a su pronta recuperación, son potenciados por la teoría de Jean Watson, puesto que esta sostiene que el cuidado humanizado abarca tanto un compromiso moral como la conexión enfermera – paciente. (24)

En relación a la variable satisfacción del usuario, esta hace referencia a la condición de complacencia que presenta cada paciente ante un servicio brindado por parte del profesional de enfermería la cual involucra tratamientos, trato humanitario, ambiente digno para propiciar su pronta recuperación, así mismo es la herramienta para evaluar y cuantificar la eficacia de la calidad de atención prestada. (14)

Uno de los instrumentos para medir la satisfacción del usuario es el cuestionario Care-Q., con una alta eficacia al cuantificar el grado de complacencia que refieren los pacientes frente a la atención brindada desde su llegada hasta su salida del establecimiento de salud, cuenta con dimensiones: Accesibilidad, enfocada hacia el usuario y su familia, Explica y Facilita, resolver dudas de forma clara y precisa, Confort, referente al ambiente donde se desarrollen los cuidados, Se Anticipa, identificando problemas relacionados a la patología del usuario, Mantiene Relación de Confianza, respetando los derechos del paciente, Monitorea y Hace Seguimiento, acciones respaldadas por el aspecto científico y técnico al momento de la realización de procedimientos. (19)

## II. MATERIALES Y MÉTODO

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación por su orientación es descriptiva y de corte transversal, siendo así para Sampieri, una investigación con enfoque cuantitativo un conjunto de procesos los cuales son secuenciales con orden riguroso y a su vez probatorio, convirtiéndose en objetiva, por otro lado, los estudios descriptivos buscan determinar las cualidades y singularidades del objeto de estudio sometido al análisis por el investigador; así también aquellas investigaciones de corte transversal, analizan la información de las variables obtenidas en un determinado tiempo sobre una población o muestra, permaneciendo en todo el estudio (23), responde al siguiente esquema:



**Donde:**

**M:** Representa a los usuarios o pacientes recuperados (datos de alta) durante la pandemia.

**O:** Representa a los resultados obtenidos de la muestra (nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero).

### 2.2 Variables, Operacionalización

La Compaginado a la variable satisfacción del usuario, hace énfasis a aquella calidad de atención que ofrece el personal enfermero con único propósito de satisfacer las necesidades básicas del paciente a su cargo, minimizando cada riesgo que se presente durante esta atención. (25)

Así mismo se empleó el cuestionario Care-Q instituido por Patricia Larson & Ferketich (1981), con el propósito de reconocer las diversas conductas del cuidado enfermero, la cual consta de 46 ítems que pertenecen a seis dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

Tabla 8: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	INSTRUMENTO	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLE
Satisfacción de los usuarios	Multiplicidad de expectativas previas entre las percepciones que evidencien las personas sobre un panorama o servicio recibido, mismas que la calidad del servicio	Juicio de valor emitido de acuerdo con la apreciación subjetiva del usuario sobre la calidad de atención del enfermero brindado.	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	Preguntas: 1 al 5	Ordinal	Cuestionario, Care-Q de Patricia Larson & Ferketich (1981)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 5</li> <li>• 6 a 10</li> <li>• 11 a 15</li> </ul>	Numérica
			Explica y Facilita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	Preguntas: 6 al 10			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 5</li> <li>• 6 a 10</li> <li>• 11 a 15</li> </ul>	
			Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	Preguntas: 11 al 19			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 9</li> <li>• 10 a 18</li> <li>• 19 a 27</li> </ul>	
			Se Anticipa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	Preguntas: 20 al 29			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 10</li> <li>• 11 a 20</li> <li>• 21 a 30</li> </ul>	
			Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	Preguntas: 30 al 38			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 9</li> <li>• 10 a 18</li> <li>• 19 a 27</li> </ul>	
			Monitorea y hace seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajo</li> <li>• Medio</li> <li>• Alto</li> </ul>	Preguntas: 39 al 46			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 a 8</li> <li>• 9 a 16</li> <li>• 17 a 24</li> </ul>	

### **2.3 Población de estudio, muestra, muestreo y criterios de selección**

La comunidad de análisis estuvo conformada por todos los pacientes que fueron dados de alta del área de emergencia durante la pandemia, comprendidos entre los meses de agosto y septiembre del año 2021, del “Hospital Chepén” de la ciudad y provincia de Chepén, región La Libertad; dichos pacientes cumplieron con el dictamen de inclusión y se comprometieron a colaborar voluntariamente en la investigación, de igual forma la muestra estuvo conformada por 70 personas, en correspondencia con un muestreo no probabilístico o dirigida a criterio de la investigadora, (Hernández-Fernández-Baptista, 2010) (23).

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

Referente al instrumento de recolección de datos, se empleó el cuestionario Caring Assessment Questionnaire (CARE\_Q) creado por Patricia Larson & Ferketich en el año 1998, este mide la satisfacción de la persona, abarcando 6 dimensiones (accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, confianza, monitoreo y seguimiento) graduada tipo Likert, constituido por 46 ítems de su versión original, a su vez cuenta con una validez interna de 0.88 a 0.97, un alfa de cronbach de 0.881 y mediante categorías que envuelven valores alfa corregidos, similares a los originales (19).

### **2.5 Procedimiento de análisis de datos**

En primer lugar, se planteó el problema de interés a investigar, luego de ello se hizo una búsqueda de antecedentes relevantes que aportarán a la investigación, así mismo se redactaron los objetivos de la investigación. Por otro lado, se estableció que la población objetivo de estudio, estará comprendida por todos los usuarios recuperados en el transcurso de la pandemia hacia los meses de agosto a septiembre del año 2021, siendo la muestra la misma antes descrita, a la cual se le aplicará el instrumento.



Así mismo se exhibió la carta de presentación y solicitud al director del nosocomio para su autorización a realizar el presente estudio, respondiendo favorablemente otorgándoseme dicho permiso.

Después de emplear el instrumento para cuantificar el grado de satisfacción del usuario, se pasará a organizar los datos en el programa Microsoft Excel 2016, para la tabulación teniendo en cuenta indicadores y escalas correspondientes, presentándose los datos mediante tablas, cuadros y gráficos estadísticos y la validez de los resultados se analizó utilizando el índice de Alfa de Cronbach.

## **2.6 Criterios éticos**

Belmont hace referencia a criterios éticos como aquellos conceptos generales que sirven como justificación para diversos principios éticos, presentados y redactados de acuerdo con la norma Vancouver, por consiguiente a la evaluación de la acción humana, en ellos se hace mención al respeto, el cual se debe brindar a todas las personas, usuarios respetando su autonomía y sus derechos, así también presenta dos convicciones éticas, una perteneciente a individuos que merecen ser tratados como personas autónomas, y otra en la que estos individuos debido a su autonomía disminuida poseen un derecho a proteger la misma. (21)

Así mismo hace mención a la beneficencia, representado por aquellos actos de bondad o caridad los cuales son emitidos sin obligación alguna, para ello es necesario el cumplimiento de dos reglas fundamentales en este criterio: evitar hacer daño y aumentar beneficios, disminuyendo posibles daños; ello se evidencia en el presente estudio ya que no se muestra alterado, no se pretende hacer daño a ninguna persona involucrada en la investigación, por el contrario, con esta investigación lograremos modificar el cuidado enfermero y por consiguiente la satisfacción del usuario. (21)

Además de ello, Belmont hace mención a la justicia, refiriéndose a ella como dar a todos lo que en verdad les corresponde, de acuerdo a sus necesidades, esfuerzos, contribución y mérito individual de cada persona, como profesional enfermero se debe tratar a cada usuario con igualdad independientemente de la edad que este tenga, condición, raza o género, siempre respetando sus costumbres y creencias religiosas, es por ello que este criterio si se evidencia en

la presente investigación puesto que se brinda un trato igualitario a cada persona, sin hacer ningún tipo de distinción. (21)

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Resultados

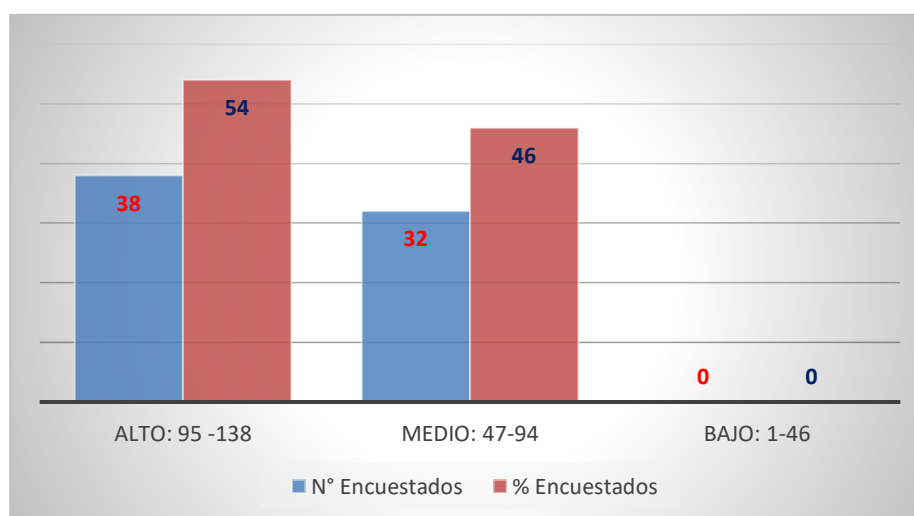
Los resultados alcanzados en la presente investigación se dieron gracias a la aplicación del cuestionario Care – Q en su versión corta traducida al español compuesta por 46 items, obteniendo un alfa de cronbach igual a 1, ello significando un alto nivel de confiabilidad, permitiendo determinar el nivel de satisfacción de aquellos pacientes recuperados en relación al cuidado enfermero durante el contexto de la pandemia en un hospital de la Libertad, 2021.

**Tabla 1: Resultados generales, nivel de satisfacción del cuidado enfermero**

Nivel y rango	n	%
<b>ALTO: 95 – 138</b>	38	54
<b>MEDIO: 47 – 94</b>	32	46
<b>BAJO: 1 - 46</b>	00	0
<b>Total</b>	70	100

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 1: Resultados generales, nivel de satisfacción del cuidado enfermero.**



Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

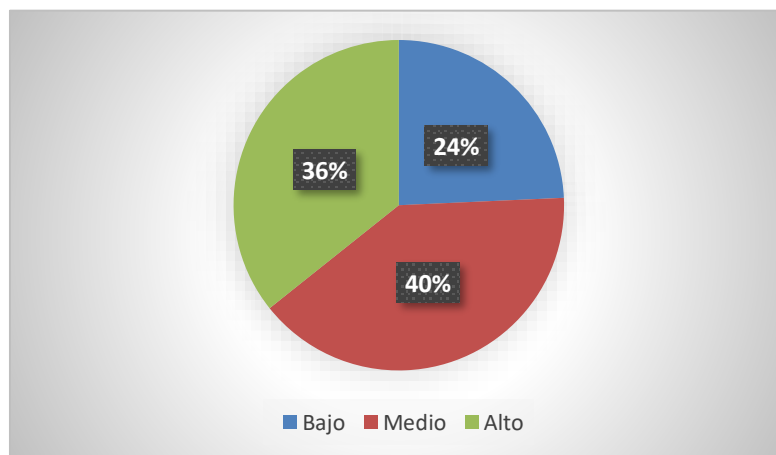
**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y figura 1, se tiene que ninguno de los encuestados presenta bajo nivel de satisfacción, en el nivel medio de satisfacción encontramos a 32 encuestados que representa un 46% y en el nivel alto de satisfacción en relación al cuidado enfermero encontramos a 38 encuestados que equivale al 54%, todo ello significa que existe un margen de 8% del nivel alto de satisfacción con respecto al nivel bajo.

**Tabla 2. Nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero, según la dimensión accesibilidad, durante la pandemia en el hospital de Chepén, 2021.**

Nivel de satisfacción Dimensión Accesibilidad.	N°	%
Satisfacción Baja	17	24
Satisfacción Media	28	40
Satisfacción Alta	25	36
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

**Figura2. Nivel de satisfacción, dimensión accesibilidad**



Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

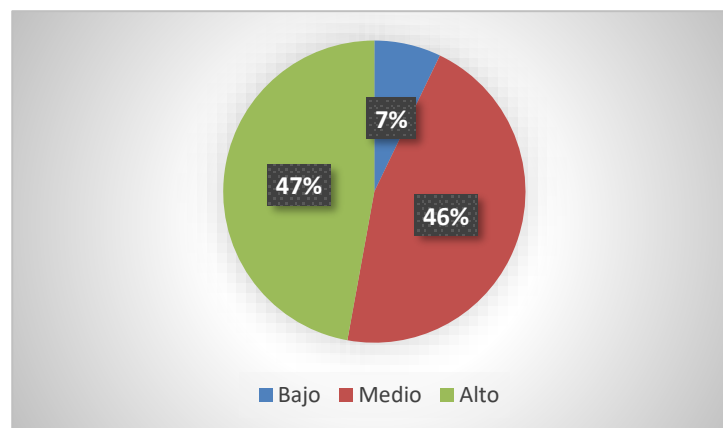
**Interpretación:** En lo que respecta a la tabla y al gráfico, la dimensión accesibilidad tiene un valor de 36% equivalente a 25 personas que presentan una satisfacción alta, por otro lado, un 40% que equivale a 28 pacientes expresan un nivel de satisfacción medio y el 24% que corresponde a 17 pacientes manifiestan una satisfacción baja.

**Tabla 3. Nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero, según la dimensión explica y facilita, durante la pandemia en el hospital de Chepén, 2021.**

Nivel de satisfacción Dimensión Explica y facilita	N°	%
Satisfacción Baja	5	7
Satisfacción Media	32	46
Satisfacción Alta	33	47
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

**Figura 3. Nivel de satisfacción, dimensión Explica y facilita**



Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

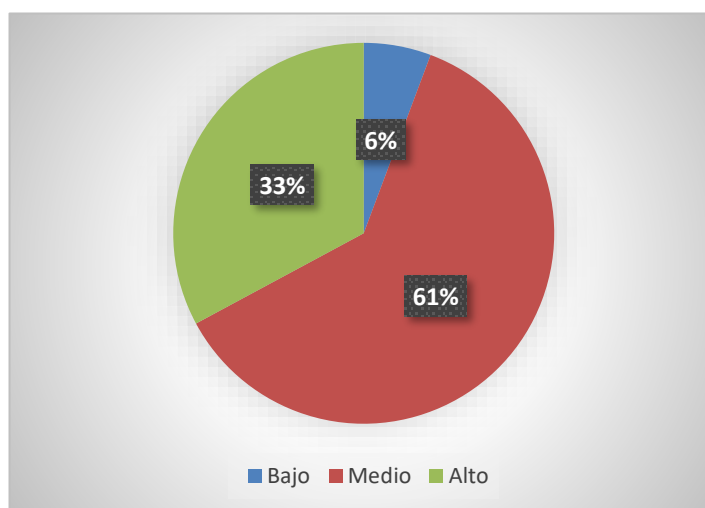
**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y al gráfico, los valores obtenidos para la dimensión, explica y facilita, fueron de un 47% equivalente a 33 personas las cuales muestran un nivel de satisfacción alta, sin embargo, el 46% que equivale a 32 pacientes manifiestan una satisfacción media y el 7% que corresponde a 5 pacientes un grado bajo de complacencia.

**Tabla 4. Nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero, según la dimensión confort, durante la pandemia en el hospital de Chepén, 2021.**

Nivel de satisfacción Dimensión Confort.	N°	%
Satisfacción Baja	4	6
Satisfacción Media	43	61
Satisfacción Alta	23	33
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

**Figura 4. Nivel de satisfacción, dimensión Confort**



Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

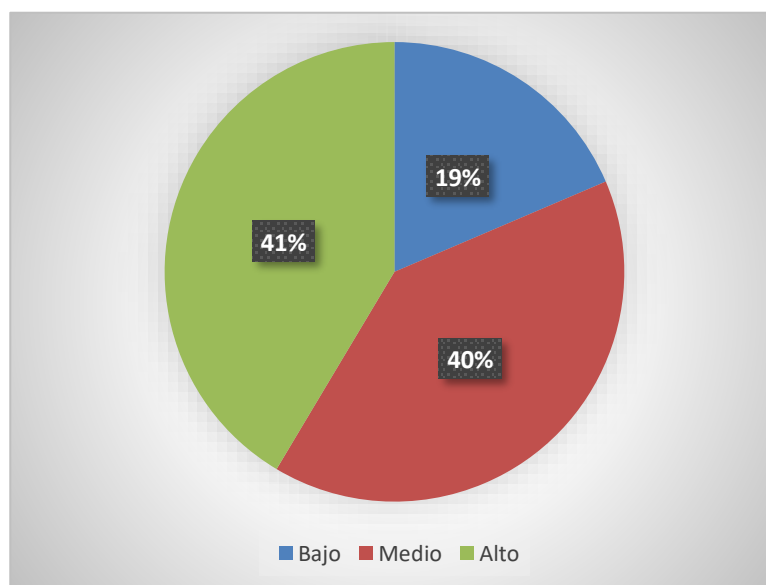
**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y al gráfico, en lo que respecta a la dimensión confort se muestra que el 33% equivalente a 23 personas que presentan un grado alto de satisfacción, mientras que el 61% que equivale a 43 pacientes expresan un nivel de satisfacción medio y el 6% que correspondiente a 4 pacientes que muestran un grado satisfactoriamente bajo.

**Tabla 5. Nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero, según la dimensión se anticipa, durante la pandemia en el hospital de Chepén, 2021.**

Nivel de satisfacción Dimensión Anticipa.	N°	%
Satisfacción Baja	13	19
Satisfacción Media	28	40
Satisfacción Alta	29	41
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

**Figura 5. Nivel de satisfacción, dimensión se anticipa**



Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

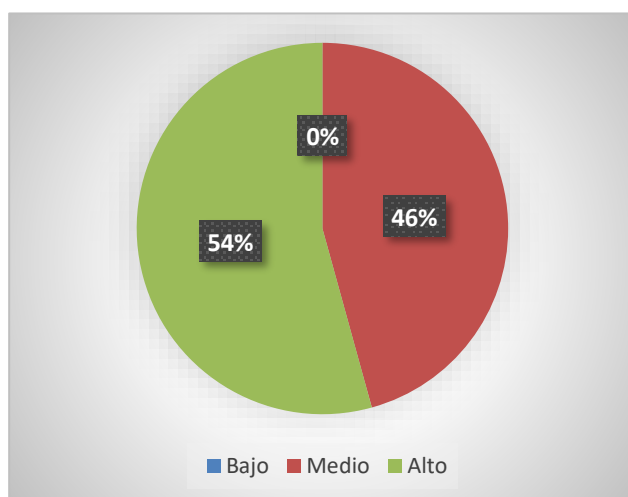
**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y al gráfico, en lo que respecta a la dimensión se anticipa se muestra que el 41% equivalente a 29 personas que presentan un nivel de satisfacción alta, mientras que el 40% que equivale a 28 pacientes expresan un nivel de satisfacción medio y el 19% que corresponde a 13 pacientes manifiestan un nivel de satisfacción bajo.

**Tabla 6. Nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero, según la dimensión mantiene relación de confianza, durante la pandemia en el hospital de Chepén, 2021.**

<b>Nivel de satisfacción</b> <b>Dimensión Relación de confianza.</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfacción Baja	0	0
Satisfacción Media	32	46
Satisfacción Alta	38	54
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

**Figura 6. Nivel de satisfacción, dimensión Mantiene relación de confianza.**



Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

**Interpretación:** Acorde con la tabla y al gráfico, los valores correspondientes a la dimensión mantienen relación de confianza; son que el 54% equivalente a 38 personas presentan un grado satisfactoriamente alto, mientras que el 46% que equivale a 32 pacientes expresan una satisfacción media.

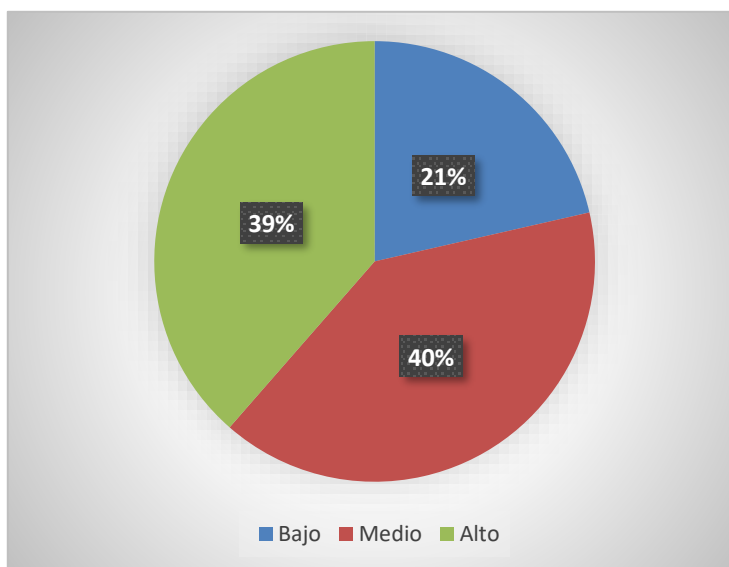


**Tabla 7. Nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero, según la dimensión monitorea y hace seguimiento, durante la pandemia en el hospital de Chepén, 2021**

<b>Nivel de satisfacción Dimensión Monitoreo y seguimiento.</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Satisfacción Baja	15	21
Satisfacción Media	28	40
Satisfacción Alta	27	39
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

**Figura 7. Nivel de satisfacción, dimensión Monitorea y hace seguimiento**



Fuente: Cuestionario de Satisfacción del usuario recuperado

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla y al gráfico, en lo que respecta a la dimensión monitorea y hace seguimiento se muestra que el 39% equivalente a 27 personas que presentan un nivel de satisfacción alta, mientras que el 40% que equivale a 28 pacientes expresan un nivel de satisfacción medio y el 21% que corresponde a 15 pacientes manifiestan un nivel de satisfacción bajo.

### 3.2 Discusión

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de pacientes recuperados respecto al cuidado enfermero durante la pandemia en el Hospital Chepén, así mismo identificar el nivel de percepción según las diversas dimensiones que se presentan estipuladas en el cuestionario que se utilizó en el presente estudio.

Teniendo presente la teoría del cuidado humanizado descrita por la teórica de enfermería Jean Watson, en la cual se expone al cuidado como aquella manifestación dada en la práctica interpersonal, mediante la importancia de la dignidad humana, practica de valores, cultivo de la sensibilidad evidenciándose en la preocupación que muestre el personal de enfermería por las personas a las que brinde su cuidado ayudando así a favorecer la curación o afrontamiento de la enfermedad

Es así que se obtuvo un nivel satisfactoriamente alto con un porcentaje de 54% equivalente a 38 personas encuestadas y un nivel de satisfacción media con un 46% correspondiente a 32 usuarios, resultados que coinciden con los estudios de Coveñas DA (2019), realizado en Piura donde señala que un 25.5% muestran tener una alta satisfacción, y un 69.1% muestran satisfacción en nivel medio. (12), contrastando también con el estudio de Velásquez JA, Yari ML (2018) en Arequipa, en la cual resalta que el 22.5% perciben como buena la calidad del cuidado brindado y un 20.6% perciben la calidad como baja. (11)

En relación a los objetivos específicos, estos guiados de las dimensiones que se establecen en el cuestionario de Care – Q de Patricia Larson & Ferketich, manteniendo a su vez conexión entre los mismos para facilitar su comprensión; teniendo así en el primer objetivo específico identificar el nivel de accesibilidad y confort que expresa el paciente, dando como resultado una satisfacción media, indicando que pese a la barrera, pandemia, que se vivió en ese periodo se brindó un cuidado en el cual los pacientes obtenían un grado medio de satisfacción en su estado de bienestar ante su enfermedad, con valores de 40% para la dimensión accesibilidad y un 61% en la dimensión confort, contrastando con el estudio de Parrado M.(2020) en Colombia donde indica que un 62.5% de pacientes evidencia estar medianamente satisfechos con el ambiente de confort brindado, a su vez consideran que el tratamiento es oportuno al igual que el acercamiento e interés

del profesional de enfermería manifestado en un 50.5%. (26)

En lo que respecta al segundo objetivo específico, identificar el nivel de argumentación en base a la explicación y anticipación por parte de la enfermera a los usuarios, se obtuvo una satisfacción alta, con un porcentaje de 47% para la dimensión explica y facilita; y un porcentaje de 41% para la dimensión se anticipa, argumentando así que el personal de enfermería brinda de forma clara y precisa la información sobre el estado de salud del paciente tanto a él como su familia y se planifica al realizar los cuidados necesarios en función a la atención, coincidiendo con el estudio de Jiménez MO (2018) en Colombia, obteniéndose un grado satisfactorio alto en las habilidades técnicas del personal enfermero. (9)

Así también en el objetivo específico donde se identifica el nivel de relación de confianza que brinda el personal enfermero y la capacidad que este presenta para hacer seguimiento a sus pacientes, se obtuvo una satisfacción medianamente alta, con porcentajes de 54% para la dimensión mantiene relación de confianza, indicando que el personal de enfermería brindaba un buen trato al paciente generando una empatía con su estado de salud, y un porcentaje de 40% para la dimensión monitorea y hace seguimiento, ello cabe resaltar que debido al contexto de la pandemia, excesiva cantidad de pacientes y limitado equipo profesional de enfermería; esto mantiene relación con la investigación con Blanco M., Rodríguez Z., (2021) en España, obteniéndose en la dimensión disposición del enfermero para ofrecer los cuidados un 87.8% de satisfacción, indicando que pese al impacto negativo del COVID 19 en el sistema de salud, los pacientes perciben una satisfacción alta en base al cuidado otorgado por la enfermera(o).(24)

Además, el cuidado brindado por enfermería se evidencia en la relación enfermero – paciente – familiares, siendo este el principal aspecto a evaluar la precepción atención brindada, por ello tomando en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación se puede garantizar el desarrollo de modelos en humanización de cuidados con criterio global beneficioso para valorar la contribución de enfermería centrado en cuidados humanizados.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

La investigación determina que el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el hospital de Chepén presenta un nivel de satisfacción alta de 54% y un 46% medianamente satisfechos.

La pesquisa ha permitido identificar que la satisfacción en la dimensión accesibilidad en nivel alto llegó a 36% y el nivel medio llegó a 40%, a su vez en la dimensión confort el nivel alto se ubica en el 33% y un 61% el nivel medio, expresado por los pacientes respecto al cuidado enfermero durante la pandemia en el hospital de Chepén.

Se identificó un nivel alto de 47% y un nivel medio de 46% para la dimensión explica y facilita, mientras que para la dimensión anticipa el nivel alto es 41% y el nivel medio llegó a 40%, manifestado por los pacientes recuperados en relación al cuidado enfermero durante la pandemia en el Hospital Chepén.

La investigación determina en la dimensión relación de confianza el nivel alto es 54% y el nivel medio es 46%; en la dimensión monitoreo y seguimiento el nivel alto es 39% y el nivel medio llegó a 40%, resultados expresados por los pacientes recuperados durante la pandemia por parte del cuidado enfermero del Hospital Chepén.

## **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda a la dirección de la Escuela de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, fortalecer las competencias y habilidades sociales de los estudiantes y egresados de enfermería a través de talleres enfocados a fortalecer las relaciones interpersonales y las acciones de monitoreo y seguimiento a pacientes bajo su cuidado.

Se recomienda a la dirección del Hospital de Chepén continuar fortaleciendo las habilidades sociales del personal de enfermería para la mejora continua del desempeño del personal de enfermería en relación al seguimiento y monitoreo de los pacientes dados alta del área de emergencia durante la pandemia.

Se recomienda a los organismos descentralizados del Ministerio de salud garantizar el servicio eficiente y eficaz de las prestaciones de salud a los pacientes en sus respectivos establecimientos a fin de contribuir al mejor desempeño profesional del enfermero.

## V. REFERENCIAS

1. OMS. Cuando el paciente es el experto: medición de la experiencia del paciente y su satisfacción con la atención sanitaria. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. Volumen 97, Número 8, agosto 2019, 513-580. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/97/8/18-225201-ab/es/>
2. Hernández A., Rojas C., Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. 36 (4) Oct-Dec 2019. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
3. Ruíz J., Tamariz M., Méndez L., Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, 2020. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159>
4. Mena D., Cántaro S., Nivel de satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado que brinda la enfermera del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, enero-marzo 2020. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/287/Tesis%20%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Organización Mundial de la Salud. Servicios Sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [citado el 3 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-healthservices>.
6. Hernández A, Rojas C, Prado FJ. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Perú Med Exp Salud Pública[internet]2019[ citado el 10 de abril del 2020];36(4):620-8. Disponible en: <https://medes.com/publication/148721>
7. Akbas M. Patient satisfaction on nursing care: the case of gynecology and obstetrics clinics. Axta bioeth [Internet].2019 [citado el 8 jun 2020]; doi: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726569X2019000100127&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726569X2019000100127&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

8. Kasa AS, Gedamu H., Predictors of adult patient satisfaction with Nursing Care in public hospitals of Amhara Region, Northwest Ethiopia. BMC Health Serv Res [Internet]. 2019 [citado el 28 de junio del 2023]: 19(1):52. Disponible en: <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-3898-3>
9. Jiménez MO, Fuentes N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. Revista Investg Salud Univ Boyacá [Internet 8 jun 2020]: 5(2): 2019-245. Doi: <http://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/319/430>
10. Ganoza LG. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de Emergencia del Hospital Belén [Tesis de Segunda Especialidad]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11802/2E526.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Velásquez JA, Yari ML. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería de pacientes en observación del servicio de emergencia, EsSalud HNCASE [Tesis de Segunda Especialidad]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10818/SEveflja%26yafml.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Coveñas DA. Nivel de satisfacción de los cuidados de enfermería según percepción de pacientes al alta de los servicios de cirugía y medicina del Hospital de la amistad Perú – Corea Santa Rosa II – 2 [Tesis de Pregrado]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1729/ENF-COV-CHI-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Collantes D., Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero en el Hospital José Soto Cadenillas - Chota. FacSalud Vol. 4, N°7, diciembre 2020 – mayo 2021, pp. 11- 20. Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsaludunemi/article/view/1217/1152>

14. Conrad M. Definition of Patient [Internet]. MedicineNet. 2021 [citado el 6 de julio del 2023]. Disponible en: <https://www.medicinenet.com/patient/definition.htm>
15. Ministerio de Salud. Plan de satisfacción del usuario externo. Lima: Hospital "Victor Larco-Herrera: Oficina de gestión de la calidad, Lima; 2021. [citado el 10 de julio del 2023]. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/articulo/view/621/1499>.
16. Organización Mundial de la Salud. Situación de la enfermería en el mundo: Invertir en educación, empleo y liderazgo. OMS, Geneva; 2020. [citado el 10 de julio del 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
17. Secretaria de Salud de México. Modelo del cuidado de enfermería [Internet]; 2018 [citado 3 sept 2019]. Disponible en: [http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/programa/modelo\\_cuidado\\_enfermeria.html](http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/programa/modelo_cuidado_enfermeria.html)
18. Massip C, Ortiz RM, Llanta MC, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 [citado 10 ago 2019]; 34(4). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086434662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662008000400013)
19. Organización Internacional del Trabajo. El sistema de salud del Perú: Situación actual y estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva 2013 1e, editor. Lima: OIT; 2013. [cited 2021 diciembre 03]. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2401.pdf>.
20. Urra E, Jana A, García M. Some essential aspects of Jean Watson thought and her transpersonal caring theory. Ciencia y enfermería. 2014; 17(3): p. 11 - 22. [citado el 23 de febrero del 2022]. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v17n3/art02.pdf>



21. Castillo E. Vásquez M. El rigor metodológico en la investigación. Colombia. 2003 [consultado el 2 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>
22. Suarez Durán M. El saber pedagógico de los profesores de la Universidad de los Andes Táchira y sus implicaciones en la enseñanza. 2007 [consultado el 2 de junio de 2021]. Disponible en: <https://tdx.cat/bitstream/handle/10803/8922/10CapituloXEIcaract>
23. Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación 6ta Edición. 2014. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
24. Blanco M., Rodríguez Z., Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. España 2021. [citado el 25 de junio del 2023] Disponible en: <https://manqlar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/10159/000215083.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Galián I, Llor P, Ruiz J, Jiménez J. Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. Anales del sistema sanitario de Navarra. 2018; 41(2). [citado el 28 de junio del 2023]. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113766272018000200181](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113766272018000200181)
26. Parrado M., Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. 2020 [consultado el 01 de julio de 2023]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>

## VI. ANEXOS

### 6.1 Instrumento para recolección de datos



#### CUESTIONARIO CARE-Q DE PATRICIA LARSON & FERKETICH SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Por favor, contestar el cuestionario teniendo presente la siguiente descripción:

NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3

N <sup>o</sup>	DIMENSIONES - ITEMS	1	2	3
<b>DIMENSIÓN ACCESIBILIDAD</b>				
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor al realizar procedimientos.			
2	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
3	La enfermera lo visita 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.			
<b>DIMENSIÓN EXPLICA Y FACILITA</b>				
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad			
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual.			
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.			
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico cuando lo necesite.			
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.			

<b>DIMENSION CONFORTA</b>				
11	La enfermera se esfuerza 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			
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.			
17	La enfermera le escucha con atención.			
18	La enfermera habla con usted amablemente.			
19	La enfermera involucra a su familia en el cuidado.			
<b>DIMENSION SE ANTICIPA</b>				
20	La enfermera le presta mayor atención 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 esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.			
25	Cuando la enfermera <del>esta</del> 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.			
<b>DIMENSIÓN MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>				
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.			
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor conoce y en lo posible, lo incluye en la planificación y manejo de su cuidado.			
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico, relacionadas con su estado de salud.			
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué 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.			
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual			
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.			
<b>DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>				
39	El uniforme 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 físico.			
45	La enfermera asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidar de usted.			
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.			

## 6.2 Consentimiento Informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ expreso voluntariamente mi consentimiento para participar del estudio: “SATISFACCIÓN DE PACIENTES RECUPERADOS RESPECTO AL CUIDADO ENFERMERO DURANTE LA PANDEMIA EN UN HOSPITAL DE LA LIBERTAD, 2021”.

Declaro que he recibido toda la información necesaria sobre el trabajo de investigación, respondiéndose con total claridad todas mis preguntas formuladas para mi entendimiento. Además, se me explicó que el presente estudio no implica riesgo para mi persona, así mismo la información que brinde será anónima, confidencial y solo se utilizará con fines de estudio.

Chepén \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021

---

FIRMA

### 6.3 Carta de autorización para recolección de la información



## 6.4 Evidencias de Ejecución



*Fotografía 1: Hospital de Chepén – La Libertad*



*Fotografía 2: Coordinación con secretario general del Hospital Chepén para autorización por parte del director de dicho nosocomio.*





*Fotografía 3: Coordinación con departamento de Enfermería, para ejecución de la investigación.*



*Fotografía 3: Aplicación del instrumento de investigación a pacientes dados de alta*





24	SILVA CORREA SXINTHIA	SUXE TERRONES NANCY THALIA	CONOCIMIENTO Y PRÁCTICAS DE AUTOCAUIDADO DEL ADULTO MAYOR HIPERTENSO EN EL CENTRO DE SALUD LA RAMADA, 2021
25	TEQUE JULCARIMA MIRIAM SANDY		USO DE LAS TIC EN DOCENTES DE ENFERMERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, CHICLAYO 2021
26	TORRES FARRO KATERINNE MIRELI		FACTORES QUE INFLUYEN EN ABANDONO DE LA LACTANCIA MATERNA EXCLUSIVA EN PUERPERAS INMEDIATAS EN UN CENTRO DE SALUD, CHICLAYO 2021
27	VIGIL GUEVARA HELEN MADELEINE		IMPACTO PSICOSOCIAL DE LA TUBERCULOSIS EN LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD JORGE CHAVEZ DEL DISTRITO DE CHICLAYO, 2021

REGISTRÉSE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE


  
 M<sup>g</sup>. Leopoldo Acuña Peraita  
 Decano Facultad de Ciencias de la Salud


  
 Yohana Palomino Malca  
 Secretaria Académica, Facultad de Ciencias de la Salud

Cc: EAP, interesado (s), Archivo

## 6.6 Solicitud para recojo de información y ejecución de proyecto de investigación



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**SOLICITO:** Información para ejecutar proyecto de investigación científica.

Señor **DR. DIAMER RAMIREZ GAVIDEA**  
Director del Hospital de Chepén

Con atención al Director del Departamento de Estadística

Yo, Ana María Amambal Coronado, identificado con DNI N° 71435879, alumna del IX ciclo la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Señor de Sipán, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que es mi propósito realizar la investigación titulada "SATISFACCIÓN DE PACIENTES RECUPERADOS RESPECTO AL CUIDADO ENFERMERO DURANTE LA PANDEMIA EN UN HOSPITAL DE LA LIBERTAD, 2021" por lo que para iniciar la investigación de campo correspondiente, solicito a su despacho y por su intermedio al Departamento de estadísticas, me brinde la información referida a la lista de aquellos pacientes dados de alta del área COVID en los meses de agosto y septiembre, información que se encuentra en las Historias Clínicas, para realizar la revisión correspondiente y obtener la lista correspondiente y realizar una encuesta al paciente que fue dado de alto o a su familiar directo, para medir el nivel de satisfacción respecto al cuidado enfermero en el servicio del Hospital Chepén, que una de las variables de la investigación que pretendo.

Segura de acceder a lo solicitado, reitero las muestras de mi consideración y estima.

**Adjunto:**

- Carta de presentación emitida por la Universidad Señor de Sipán.
- Resolución de aprobación del Proyecto de investigación científica.
- Proyecto de investigación
- Copia de DNI.

  
\_\_\_\_\_  
Ana María Amambal Coronado  
DNI 71435879

Chiclayo, setiembre del 2021

