

ARTÍCULO ORIGINAL / RESEARCH ARTICLE

CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERIA EN PACIENTES DE UNA SALA DE HOSPITALIZACION UBICADA EN LIMA CENTRO

QUALITY OF NURSING CARE IN PATIENTS IN A HOSPITALIZATION WARD LOCATED IN DOWNTOWN LIMA

Lourdes Sukeyko Matta Zamudio¹

¹Instituto Peruano de Salud Familiar. Centro de investigación. Lima. Perú.

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo

Recibido: 09/04/2022

Aprobado: 03/06/2022

Publicado: 30/06/2022

Autor corresponsal

Lourdes Sukeyko Matta Zamudio
lourdesmattazamudio@gmail.com

Financiamiento

Autofinanciado

Conflictos de interés

La autora declara no tener conflictos de interés

Citar como

Matta Zamudio LS. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Rev. Cient. Cuidado y Salud Pública. 2022; 2(1): 30-35. DOI: 10.53684/csp.v2i1.39



Esta obra tiene una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 Internacional

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. **Materiales y métodos:** El presente estudio se llevó a cabo bajo el enfoque cuantitativo y su diseño metodológico fue descriptivo y transversal. La población estuvo conformada por 122 pacientes de una sala de hospitalización. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el CUCACE, comprendido por 45 ítems y 2 dimensiones. **Resultados:** En cuanto al cuidado de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio con 46,7% (n=57), seguido del nivel promedio con 36,1% (n=44) y nivel por debajo del promedio con 17,2% (n=21). En cuanto a sus dimensiones, en experiencia con los cuidados de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio con 53,3% (n=65), seguido del nivel promedio con 30,3% (n=37) y nivel por debajo del promedio con 16,4% (n=20) y en satisfacción con los cuidados de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio con 54,1% (n=66), seguido del nivel promedio con 41,8% (n=51) y nivel por debajo del promedio con 4,1% (n=5). **Conclusiones:** En cuanto al cuidado de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio, seguido del nivel promedio y nivel por debajo del promedio. Según sus dimensiones, en experiencia con los cuidados de enfermería y en satisfacción con los cuidados de enfermería, predominó el nivel por encima del promedio.

Palabra claves: Calidad de la atención de salud; Atención de enfermería; Pacientes internos; Atención primaria de salud. (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: To determine the quality of nursing care in patients in a hospitalization ward located in downtown Lima. **Materials and methods:** The present study was carried out under the quantitative approach and its methodological design was descriptive and cross-sectional. The population was made up of 122 patients from a hospitalization ward. The data collection technique was the survey and the data collection instrument was the CUCACE, comprised of 45 items and 2 dimensions. **Results:** Regarding nursing care, the level above the average prevailed with 46.7% (n=57), followed by the average level with 36.1% (n=44) and the level below the average with 17.2%. (n=21). Regarding its dimensions, in experience with nursing care, the level above the average prevailed with 53.3% (n=65), followed by the average level with 30.3% (n=37) and the level below of the average with 16.4% (n=20) and in satisfaction with nursing care, the level above the average prevailed with 54.1% (n=66), followed by the average level with 41.8% (n=51) and level below the average with 4.1% (n=5). **Conclusions:** Regarding nursing care, the above-average level predominated, followed by the average level and below-average level. According to its dimensions, in experience with nursing care and in satisfaction with nursing care, the above-average level predominated.

Keywords: Quality of health care; Nursing care; Inpatients; Primary health care. (Source: DeCS).

INTRODUCCIÓN

Las enfermeras son responsables de brindar la mayor proporción de atención a los pacientes en los hospitales y, por lo tanto, contribuyen principalmente a la calidad de la atención hospitalaria ⁽¹⁾. La calidad del servicio de atención médica se mide en función de las opiniones y la satisfacción de los pacientes y sus familiares. La calidad de cuidado de enfermería está sujeto a múltiples factores que se asocian a la percepción de calidad y satisfacción de los pacientes, tales como el conocimiento y la competencia profesional del personal de enfermería, los valores, la ética profesional, la empatía, amabilidad y la relación enfermera-paciente ⁽²⁾.

La satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería, evalúa las necesidades satisfechas y no satisfechas de los pacientes, permitiendo identificar la brecha en las intervenciones de enfermería y en base a ello, ayuda a mejorar la calidad de la atención del enfermero de una organización. Las enfermeras son los proveedores de atención médica que monitorean y cuidan a los pacientes las 24 horas del día en un hospital, y son los miembros clave del equipo de atención médica que facilitan la adaptación de los pacientes hospitalizados ⁽³⁾.

Los determinantes de la calidad de atención de un paciente hospitalizado son los principios y valores de la enfermera, el compromiso de la atención de los pacientes, una buena comunicación enfermera-paciente, uso efectivo del lenguaje sencillo y liderazgo eficiente. Por otro lado, los aspectos que influyen positivamente en la satisfacción del usuario, son el desempeño, una comunicación clara sobre el estado del paciente y el apoyo emocional de las enfermeras mejoraron la satisfacción del paciente hospitalizado ^(4,5).

La satisfacción de los pacientes hospitalizados se considera un indicador importante de la calidad de la atención ⁽⁶⁾. Por ello es fundamental tomar en cuenta las expectativas del paciente que van desde la atención de enfermería de rutina hasta el apoyo informativo, emocional, espiritual y personal del enfermero durante su estadía en el hospital ⁽⁷⁾.

Un estudio llevado a cabo en India, en 124 participantes, cuyos hallazgos indicaron que el nivel de satisfacción fue excelente para el 28,23%, muy bueno para el 58,06% y bueno para el 13,71% con respecto a la calidad general de la atención de enfermería. El valor medio (DE) de la satisfacción general de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería fue de 78,88 (4,84) con un porcentaje medio de 83,03% que muestra una excelente satisfacción del paciente. Los factores asociados a la calidad de atención fueron: la comunicación, los valores, la empatía, la amabilidad, los conocimientos y el profesionalismo ⁽⁸⁾.

Un trabajo realizado en Etiopía, por Wudu ⁽⁹⁾, donde participaron 244 pacientes, cuyos hallazgos indicaron que

la proporción global de satisfacción de los pacientes fue del 48%. Encontraron que la capacidad del enfermero en su labor fue más alta de satisfacción del cuidado de enfermería (54,5%), mientras que la conciencia del enfermero sobre las necesidades de los pacientes fue más baja (17,6%). El factor asociado a la calidad de cuidado de enfermería fue el nivel de educación del paciente (AOR=8.575; IC 95%:1.770, 14.532).

Otra investigación efectuada por Addis y colaboradores ⁽¹⁰⁾, en Etiopía, donde la población finita fueron 369 pacientes, cuyos hallazgos indicaron que la magnitud global de la satisfacción entre los pacientes un 59,2%, lo cual se interpreta como baja, este resultado se debe a que las expectativas de los pacientes frente al cuidado y calidad de atención no fueron satisfechas por el personal de enfermería. Encontraron que los factores asociados fueron: la edad, el sexo, el nivel de educación y experiencias anteriores.

Un estudio desarrollado por Zhang y colaboradores ⁽¹¹⁾, en China, sobre la Satisfacción con los Cuidados de Enfermería, cuyos resultados señalaron que el nivel de satisfacción en los usuarios fue moderada, debido que los pacientes estaban más satisfechos con las enfermeras que respetaban su privacidad y tenían un trato humanizado (67,7%), mientras que otra parte de los participantes estaban menos satisfechos con el tipo de información que les proporcionaban (11,7%). Encontraron que los pacientes que estaban casados, aquellos que tenían antecedentes de hospitalización o cirugía y estaban a cargo de enfermeras jóvenes tenían mayor satisfacción.

Un estudio realizado llevado a cabo por Rodríguez y colaboradores ⁽¹²⁾, en México, tuvo una población conformada por 298 pacientes. Sus resultados, mostraron que, en cuanto a la experiencia y satisfacción del cuidado de enfermería, predominó una buena consistencia interna ($n=235$; $\alpha>0,9$; $r>0,7$). Asimismo, la percepción de satisfacción en la mayoría de los pacientes internados fue positiva, en un 98% y 97%.

Un estudio realizado por García y colaboradores ⁽¹³⁾, en el Perú, sobre calidad de atención de enfermería, participaron 143 participantes, cuyos hallazgos evidenciaron que la calidad de atención fue medianamente satisfecha (60,1%). En cuanto a la satisfacción, predominó el nivel satisfecho con 65% y medianamente satisfecho con 48,3%.

El objetivo del estudio fue determinar la calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro.

MATERIALES Y MÉTODOS

Enfoque y diseño de estudio

El presente estudio de investigación se trabajó bajo la concepción del enfoque cuantitativo y su diseño metodológico fue descriptivo y transversal. Fue cuantitativo,

porque el instrumento de recolección de datos es de tipos cuantificable ⁽¹⁴⁾. Descriptivo, porque muestra a la variable/constructo central en su medio natural ⁽¹⁵⁾ y transversal, porque midió una vez en el tiempo a la variable ⁽¹⁶⁾.

Población de estudio

En el actual trabajo se realizó con la participación de una población conformada por pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Dicha población se calculó a través del registro de enfermería de los últimos 4 meses, facilitado por el departamento de enfermería, se contó con una población de 130 pacientes. Para precisar las características de los participantes, se aplicó los criterios de selección (inclusión/exclusión), después de ello, se tuvo una población final de 122 participantes.

Variable de estudio

La presente investigación tuvo como variable principal el constructo "Calidad de cuidado", siendo esta una variable de naturaleza cuantitativa y de escala ordinal. La definición conceptual de calidad de cuidado, se refiere a la percepción de bienestar y satisfacción del usuario con los cuidados que recibe ^(17,18).

Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica empleada en este estudio fue la encuesta. Este es instrumento de recolección de datos muy popular y utilizada por los investigadores ⁽¹⁹⁾, debido a su capacidad de recoger una determinada cantidad de datos de forma sistematizada en un tiempo determinadamente breve. La encuesta es una herramienta muy aplicada en los estudios de tipo cuantitativos ^(20,21).

En el presente trabajo 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 ⁽²²⁾. 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 CUCACE, destaca por sus excelentes propiedades psicométricas, las cuales son la validez y confiabilidad quienes tienen coeficientes buenos. El cuestionario CUCACE, 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. Para llevar a cabo su calificación del

instrumento, en cuanto a las experiencias, que comprende de 26 ítems y se evalúa mediante la escala Likert que consta de 7 alternativas que van desde (1= totalmente en desacuerdo hasta 7= totalmente de acuerdo. En cuanto a la satisfacción del cuidado, que comprende de 19 ítems y se valora a través de la escala Likert que consta de 5 alternativas (1=nada satisfecho hasta 5=completamente satisfecho). El puntaje global del cuestionario es de 100 puntos. Los valores finales, se clasifican en niveles, los cuales son los siguientes: por debajo del promedio, promedio, por encima del promedio ⁽²³⁾.

Becerra y colaborador ⁽²⁴⁾, en el 2021, determinaron en su investigación, la validez de contenido del cuestionario CUCACE y para calcularlo, requirieron de la participación 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.

Para llevar a cabo el trabajo de campo se solicitó con anticipación el permiso correspondiente al director de la institución sanitaria para el acceso a las instalaciones del hospital y tener el acceso a los pacientes hospitalizados.

La recolección de datos se desarrolló en el mes de setiembre del año 2021. El cuestionario CUCACE, fue adaptado a un formato digital, a través del formulario Google, el enlace de este fue facilitado y visualizado en un Smartphone. El tiempo que tuvo cada participante para el llenado del cuestionario fue de 17 minutos. Actualmente nos encontramos en un escenario de pandemia, por ello el proceso del trabajo de campo se llevó a cabo bajo estricto cumplimiento de las medidas sanitarias, para cuidar la salud de los participantes y del encuestador.

Análisis de datos

Se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 25 de tipo descriptivo para el desarrollo del análisis de los datos. Con ayuda del SPSS se calculó la variable principal y sus dimensiones y los resultados más importantes se presentaron en tablas, las cuales permitieron redactar la sección de resultados y discusión. Finalmente se procedió a elaborar las conclusiones.

Consideraciones éticas

En nuestro presente trabajo se consideró la bioética en salud, los cuales conforman una componente fundamental en la investigación, donde los participantes son seres humanos.

Los documentos tomados en cuenta fueron, el documento de Helsinki ⁽²⁵⁾, el cual indica el respeto a libre decisión del participante, por medio de la aplicación del consentimiento informado. El reporte Belmont, indica los principios éticos, autonomía ⁽²⁶⁾, beneficencia ⁽²⁷⁾, no maleficencia ⁽²⁸⁾ y justicia ⁽²⁹⁾. El estudio fue aprobado por un comité de ética institucional, el cual emitieron el acta correspondiente.

RESULTADOS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. (N=122)

Información de los participantes	Total	
	N	%
Total	122	100
Edad	Min: 28 Max: 65 Media: 48,48	
Sexo del participante		
Hombre	69	56,6%
Mujer	53	43,4%
Estado civil		
Soltero(a)	7	5,7%
Casado	84	68,9%
conviviente	28	23,0%
Divorciado(a)	0	0,0%
Viudo(a)	3	2,5%

En cuanto a la tabla 1, se observa que, en cuanto a la edad, el mínimo fue 28 años, el máximo fue 65 años y la media fue 48,48. En cuanto al sexo, 69 participantes que representan el 56,6% son varones y 53 participantes que representan el 43,4% son mujeres. En cuanto al estado civil, 84 participantes que representan el 68,9% son casados, 28 participantes que representan el 23% son convivientes, 7 participantes que representan el 5,7% son solteros y 3 participantes que representan el 2,5% son viudos.

Tabla 2. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro (N=122).

Valores	n	%
Por debajo del promedio	21	17,2
Promedio	44	36,1
Por encima del promedio	57	46,7
Total	122	100,0

En la tabla 2, se observa que, en cuanto a la calidad de cuidado, 57 participantes que representan el 46,7% tienen un nivel por encima del promedio, 44 participantes

que representan el 36,1% tienen un nivel promedio y 21 participantes que representan el 17,2% tienen un nivel por debajo del promedio.

Tabla 3. Calidad de cuidado de enfermería según su dimensión experiencia con los cuidados de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro (N=122).

Valores	n	%
Por debajo del promedio	20	16,4
Promedio	37	30,3
Por encima del promedio	65	53,3
Total	122	100,0

En la tabla 3, en cuanto a la experiencia con los cuidados de enfermería, 65 participantes que representan el 53,3% tienen un nivel por encima del promedio, 37 participantes que representan el 30,3% tienen un nivel promedio y 20 participantes que representan el 16,4% tienen un nivel por debajo del promedio.

Tabla 4. Calidad de cuidado de enfermería según su dimensión satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro (N=122).

Valores	n	%
Por debajo del promedio	5	4,1
Promedio	51	41,8
Por encima del promedio	66	54,1
Total	122	100,0

En la tabla 4, se observa que, en cuanto a la satisfacción con los cuidados de enfermería, 66 participantes que representan el 54,1% tienen un nivel por encima del promedio, 51 participantes que representan el 41,8% tienen un nivel promedio y 5 participantes que representan el 4,1% tienen un nivel por debajo del promedio.

DISCUSIÓN

En el actual trabajo se plantea la calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización, bajo un enfoque preventiva promocional, teniendo como finalidad contribuir con conocimiento actualizado y mejorar el bienestar de estos pacientes de un establecimiento hospitalario en Lima Centro.

En cuanto a la calidad de cuidado, 57 participantes con 46,7% tienen un nivel por encima del promedio, 44 participantes con 36,1% tienen un nivel promedio y 21 participantes con 17,2% tienen un nivel por debajo del

promedio. Los pacientes que predominaron una calidad de cuidado por encima del promedio se debería que el personal de enfermería cumplió con sus expectativas y por lo tanto el usuario está satisfecho con la atención recibida durante su estancia hospitalaria. El 53,3% de los participantes indico niveles promedios y por debajo del promedio. Zhang y colaboradores ⁽¹¹⁾, manifiesta que estos hallazgos se deberían al tipo de enfermedad del paciente, la edad, el sexo, el tipo de tratamiento, tiempo de estancia hospitalaria, la relación enfermera-paciente, el trato de la enfermera y el compromiso e interés del personal enfermero durante la atención. Rodríguez y colaboradores ⁽¹²⁾, señalaron que estos hallazgos se deberían al nivel educativo, tipo de diagnóstico, condición de salud, la información brindada al paciente y a los familiares, el conocimiento y práctica de desempeño de la enfermera en el servicio. Una revisión sistemática indica que la competencia de los enfermeros, las habilidades interpersonales y las características de las instalaciones (el entorno físico, tipo y nivel de las instalaciones) se asociaron positivamente con la satisfacción de los pacientes. Por el contrario, las características relacionadas con el paciente, por ejemplo, el género, la edad, la raza, el nivel socioeconómico, el estado de salud y las expectativas, fueron predictores débiles de la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería recibido ^(30,31).

En cuanto a la experiencia con los cuidados de enfermería, 65 participantes con 53,3% tienen un nivel por encima del promedio, 37 participantes con 30,3% tienen un nivel promedio y 20 participantes con 16,4% tienen un nivel por debajo del promedio. El 46,7% de los encuestados presento niveles promedios y por debajo del promedio. Wudu ⁽⁹⁾, señalo que estos resultados se deberían al nivel educativo (secundaria y universitaria y superior), la sala de admisión (ginecológica) y el tipo de servicio (servicio gratuito) mostraron una asociación significativa con la experiencia del paciente en la atención de enfermería.

Un estudio indica que es fundamental que el personal de enfermería identifique oportunamente las necesidades físicas y psicológicas del paciente, para partir de ello, ejecutar intervenciones que mejoren su salud y bienestar. El profesional de enfermería debe de brindar mensajes verbales y no verbales claros que permitan al paciente entender el apoyo a sus requerimientos integrales, Así como también debe de utilizar un lenguaje sencillo y esclarecer para cualquier grupo de pacientes independientemente del nivel educativo con la finalidad de establecer una comunicación adecuada y clara entre enfermera-paciente y al mismo tiempo esta estrategia permitirá reducir los temores de los usuarios ⁽³²⁾.

En cuanto a la satisfacción con los cuidados de enfermería, 66 participantes con 54,1% tienen un nivel por encima del promedio, 51 participantes con 41,8% tienen un nivel promedio y 5 participantes con 4,1% tienen un nivel

por debajo del promedio. El 45,8% de los participantes señalo niveles promedios y por debajo del promedio. Addis y colaboradores ⁽¹⁰⁾, refirieron que estos resultados se deberían a que el paciente presenta tratamientos invasivos, presencia de manifestaciones clínicas que desequilibran su estado de ánimo, experiencias negativas anteriores, falta de tiempo de calidad del enfermero durante la atención, falta de experiencia del personal, déficit de conocimiento y capacitación del profesional y falta de confianza y seguridad en los cuidados del enfermero. García y colaboradores ⁽¹³⁾, indicaron que los profesionales de la salud deben ser bien formados y capacitados continuamente para garantizar una atención de calidad orientada a las personas que requieran de sus cuidados. Una investigación señala que los factores que influyen en la satisfacción de pacientes hospitalizados son la edad de los pacientes, la formación académica, la ocupación, los métodos de pago y las salas hospitalarias fueron los principales aspectos que influyeron en su satisfacción con la atención de enfermería ⁽³³⁾.

En cuanto al cuidado de enfermería, predomino el nivel por encima del promedio, seguido del nivel promedio y nivel por debajo del promedio. Según sus dimensiones, en experiencia con los cuidados de enfermería y en satisfacción con los cuidados de enfermería, predomino el nivel por encima del promedio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Winter V, Dietermann K, Schneider L, Schreyögg J. Nurse staffing and patient-perceived quality of nursing care: a cross-sectional analysis of survey and administrative data in German hospitals. *BMJ Open*. [revista en Internet] 2021 [acceso 2 de enero de 2022]; 11(11): 1-3. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8578983/>
2. Ozsoy S, Ozgür G, Akyol A. Patient expectation and satisfaction with nursing care in Turkey: a literature review. *Int Nurs Rev* [revista en Internet] 2007 [acceso 2 de enero de 2022]; 54(3): 1-4. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17685908/>
3. McHugh M, Stimpfel A. Nurse reported quality of care: a measure of hospital quality. *Res Nurs Health*. [revista en Internet] 2012 [acceso 2 de enero de 2022]; 35(6): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22911102/>
4. Santana J, Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev Lat Am Enfermagem*. [revista en Internet] 2014 [acceso 2 de enero de 2022]; 22(3): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25029057/>
5. Ahmed T, Assefa N, Demisie A, Kenay A. Levels of adult patients' satisfaction with nursing care in selected public hospitals in Ethiopia. *Int J Health Sci (Qassim)*. [revista en Internet] 2014 [acceso 7 de enero de 2022]; 8(4): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25780356/>
6. Kvist J, Voutilainen A, Mäntynen R, Julkunen K. The relationship between patients' perceptions of care quality and three factors: nursing staff job satisfaction, organizational characteristics and patient age. *BMC Health Serv Res* [revista en Internet] 2014 [acceso 8 de enero de 2022]; 14: 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25326852/>

7. Zakerimoghdam M, Sadeghi S, Ghiyasvandian S, Kazemnejad A. The Effect of Trauma Intervention on the Satisfaction of Patients Admitted to the Emergency Department: A Clinical Trial Study. *Iran Red Crescent Med J.* [revista en Internet] 2016 [acceso 7 de enero de 2022]; 18(4): 1-4. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27433350/>
8. Kannan S, Avudaiappan S, Annamalai M. Patients' Satisfaction with Nursing Care Quality in Medical Wards at Selected Hospital in Chennai, South India. *Iran J Nurs Midwifery Res.* [revista en Internet] 2018 [acceso 8 de enero de 2022]; 25(6): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33747835/>
9. Wudu M. Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of eastern Amhara region, northeastern Ethiopia, 2020. *Patient Preference and Adherence* [revista en Internet] 2021 [acceso 8 de enero de 2022]; 15: 177-185. Disponible en: <https://www.dovepress.com/predictors-of-adult-patient-satisfaction-with-inpatient-nursing-care-i-peer-reviewed-fulltext-article-PPA>
10. Feleke A, Demise Y, Garedew M. Patient Satisfaction and Associated Factors on In-patient Nursing Service at Public Hospitals of Dawro zone, Southern Ethiopia. *International Journal of Caring Sciences* [revista en Internet] 2020 [acceso 9 de enero de 2022]; 13(2): 1411-1420. Disponible en: <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=17915201&AN=146256006&h=zsEO2hyksiW87W-GKHJldzCKKZ1txg2wf7g1D80L02h9SvQd4Pj0NHOzc0QE2TS-rZ2MWxUboOK%2B1ehS9m8QZ2Nw%3D%3D&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=>
11. Zhang J, Yang L, Wang X, Dai J, Shan W, Wang J. Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: A cross-sectional study from northwestern China. *BMJ Open* [revista en Internet] 2020 [acceso 9 de enero de 2022]; 10(9): 1-9. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7482479/pdf/bmjopen-2019-034196.pdf>
12. Rodríguez-Herrera C, López-Jiménez J, Del Toro-Valero A, Torres-Carrillo M, Torres-Carrillo N, Godínez-Peña C. The newcastle satisfaction with nursing scales in a mexican oncology hospital. *African Health Sciences* [revista en Internet] 2021 [acceso 9 de enero de 2022]; 21(1): 60-66. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8356602/>
13. García J, Izquierdo A. Calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de hospitalización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, 2019 [tesis bachiller]. Lima-Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2020. Disponible en: <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/529>
14. Bhattacharya PK. *Research Methodology in the Health Sciences: A Quick Reference Guide.* New York - USA: McGraw Hill; 2021. 177 p.
15. Ñaupas H, Valdivia M, Panacios J, Romero H. Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis. 5a ed. Bogotá-Colombia: Ediciones de la U; 2018. 560 p.
16. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Methodology of the most used study types and designs in clinical research *Methodology of the most used study designs in clinical research.* *Médica Clínica Las Condes* [revista en Internet] 2019 [acceso 10 de enero de 2022]; 30(1): 36-49. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
17. Khademi E, Abdi M, Saeidi M, Piri S, Mohammadian R. Emotional Intelligence and Quality of Nursing Care: A Need for Continuous Professional Development. *Iran J Nurs Midwifery Res.* [revista en Internet] 2021 [acceso 10 de enero de 2022]; 26(4): 1-4. Disponible en: [https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34422618/#:~:text=Results%3A The mean \(SD\),viewpoints \(p %3D 0.652\).](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34422618/#:~:text=Results%3A The mean (SD),viewpoints (p %3D 0.652).)
18. Mert S, Kersu O, Sayilan 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.* [revista en Internet] 2018 [acceso 10 de enero de 2022]; 36(2):1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33259464/>
19. Nardi P. *Doing Survey Research. A Guide to quantitative methods.* 4a ed. Londres-Inglaterra: Editorial Routledge; 2018. 272 p.
20. Story DA, Tait AR. *Survey Research. Anesthesiology* [revista en Internet] 2019 [acceso 13 de abril de 2022]; 130(2): 192-202. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30688782/>
21. Alvira Martín F. La encuesta: una perspectiva general metodológica. *Cuadernos Metodológicos* 35. 2a ed. Madrid-España: Centro de Investigaciones Sociológicas - CIS; 2011. 122 p.
22. Alonso R, Blanco M, Gayoso P. Validación De Un Cuestionario de Calidad De Cuidados de Enfermería. *Revista de Calidad Asistencial* [revista en Internet] 2005 [acceso 11 de enero de 2022]; (5): 75092. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-validacion-un-cuestionario-calidad-cuidados-13078049>
23. Manrique F, Maciá M, Herrera G, Cifuentes J, González V. Quality of Nursing Care Questionnaire (CUCACE): Validity and reliability in Colombia. *Rev. Public Health.* [revista en Internet] 2021 [acceso 11 de enero de 2022]; 23(4): 1-6. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v23n4/0124-0064-rsap-23-04-e201.pdf>
24. Becerra N, Melgarejo B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales [tesis titulación]. Lima-Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades; 2021. [Internet]. Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. World Medical Association. WMA Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. *World Medical Association* [revista en Internet] 2021 [acceso 12 de enero de 2022]; 20(59): 1-15 [Internet]. Disponible en: <https://www.wma.net/policies-post/wma-declaration-of-helsinki-ethical-principles-for-medical-research-involving-human-subjects/>
26. Vaughn L. *Bioethics. Principles, Issues and Cases.* 3a ed. New York-United States of America: Oxford University Press; 2016.
27. Veatch RM, Guidry-Grimes LK. *The basics of bioethics.* 4a ed. Londres-Reino Unido: Routledge; 2020. 324 p.
28. Cantu P. *Bioética e investigación en salud.* 4a ed. Mexico DF: Editorial Trillas; 2020. 190 p.
29. Mandal J, Ponnambath D, Parija S. Bioethics: A brief review. *Trop Parasitol.* [revista en Internet] 2017 [acceso 12 de febrero de 2022]; 7(1): 5-7. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28459009/>
30. Bleich S, Ozaltin E, Murray C. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience?. *Bull World Health Organ.* [revista en Internet] 2009 [acceso 13 de febrero de 2022]; 87(4): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19551235/>
31. Boudreaux E, Ary R, Mandry C, McCabe B. Determinants of patient satisfaction in a large, municipal ED: the role of demographic variables, visit characteristics, and patient perceptions. *Am J Emerg Med.* [revista en Internet] 2000 [acceso 26 de febrero de 2022]; 18(4): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10919526/>
32. Ozturk H, Demirsoy N, Sayligil O, Florczak K. Patients' Perceptions of Nursing Care in a University Hospital. *Nursing Science Quarterly* [revista en Internet] 2020 [acceso 5 de marzo de 2022]; 33(1): 12-18. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0894318419881798>
33. Liu Y, Wang G. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. *J Nurs Care Qual.* [revista en Internet] 2007 [acceso 5 de marzo de 2022]; 22(3): 1-3. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17563597/#:~:text=Patients' age%2C educational background%2C,their satisfaction with nursing care.>