



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los
pacientes de un hospital de Santa Elena, Ecuador-2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Jimenez Freire, Edson Aron (orcid.org/00000-0001-9941-4585)

ASESORES:

Mg. Ramírez Calderón, Luis Enrique (orcid.org/00000-0003-3991- 9746)

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/00000-0001-6882- 6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, por ser mi guía espiritual en este largo camino, también agradezco también a mis padres, por haber sido mi pilar fundamental en mi vida y demostrarme su inmenso amor y afecto incondicional, mi agradecimiento a nuestro gran tutor quien nos direccionó en todo este proceso con paciencia, dedicación y total empeño para poder elaborar el trabajo de investigación. A nuestra querida y prestigiosa alma máter UCV por brindarme sus conocimientos y así poder formarnos como máster con conocimientos científicos y prácticos.

Agradecimiento

Expreso mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida, a mis padres ya que han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Y finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al tutor de este proyecto, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de la investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo	12
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencia de variable calidad de atención y dimensiones	14
Tabla 2. Distribución de frecuencia de variable satisfacción del paciente y sus dimensiones	15
Tabla 3. Prueba de normalidad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes	16
Tabla 4. Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción del paciente	17
Tabla 5. Correlación entre la dimensión efectividad y la variable satisfacción del paciente	18
Tabla 6. Correlación entre la dimensión oportunidad y la variable satisfacción del paciente	19
Tabla 7. Correlación entre la dimensión resultado y la variable satisfacción del paciente	20

Resumen

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023, se ha utilizado la siguiente metodología, investigación tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental. La población de esta investigación fue de 125 pacientes de un hospital de Santa Elena, 2023 y la muestra es de 125 pacientes. En cuanto al instrumento de recolección de datos que se utilizó, es el cuestionario. De acuerdo con los resultados inferenciales el nivel de significancia bilateral presenta un p-valor = $0.000 < 0.05$, por lo tanto, existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.

Palabras clave: *calidad de atención, satisfacción de los pacientes, salud.*

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in a hospital in Santa Elena, Ecuador 2023, the following methodology was used: basic research, quantitative approach, non-experimental design. The population of this research was 125 patients of a hospital in Santa Elena, 2023 and the sample is 125 patients. As for the data collection instrument used, it is the questionnaire. According to the inferential results, the bilateral significance level presents a p-value = $0.000 < 0.05$, therefore, there is a statistically significant relationship between quality of nursing care and patient satisfaction in a hospital in Santa Elena, Ecuador 2023.

Keywords: *quality of care, patient satisfaction, health.*

I. INTRODUCCIÓN

De La relevancia mundial del cuidado médico ha sido definida por investigadores igual que un elemento crucial en la satisfacción del usuario. Se enfatiza la necesidad de utilizar eficientemente todo lo disponibles brindando un servicio altamente satisfactorio, lo que a su vez puede generar un impacto positivo en la salud los pacientes, minimizando los riesgos asociados. (Chileno, 2021).

En cláusulas generales, la relevancia de la prestación médica de calidad radica en la percepción positiva que el paciente tiene hacia el servicio brindado, tal como señala Triviño (2019). Un paciente satisfecho donde manifiesta una buena manera en relación la atención se muestra más dispuesto a ayudar con los profesionales de la salud y seguir las indicaciones médicas.

En ámbitos ecuatorianos, los servicios de enfermería en casas de salud pública enfrentan mayores desafíos en cuanto a servicios de calidad en la atención. Diversos factores afectan el agrado del paciente, entre ellos, el estrés laboral que puede de una u otra manera influir enérgicamente en la manera en la cual el personal de enfermería interactúa y atiende a los pacientes, duración de atención de sus acciones tomadas en función de cuestiones laborales (Cedillo & et al, 2021).

Con base en lo anteriormente expuesto, es esencial comprender los conceptos en base a las opiniones de los usuarios para mejorar la atención y la calidad proporcionada por el personal de enfermería. Esto implica cumplir con todas las formalidades y modelos de protocolos de atención aumentándose el agrado de los usuarios y como en última instancia, mejorar la percepción de la institución por parte de los usuarios internados.

En la provincia de Santa Elena, hay diversas casas hospitalarias que ofrecen diferentes carteras de servicios sean estos básicos o especializados con personal altamente calificado. Su investigación realizada planteó dos objetivos: Uno de ellos es evaluar los servicios y la calidad proporcionados por las casas hospitalarias, mientras que el segundo es verificar la calidad de dichos servicios para identificar posibles soluciones o mejoras frente a los problemas identificados (Pincay, 2019).

A pesar de los diligentes intentos, tácticas y visiones que se están implementando para abordar esta cuestión, persisten los desafíos relacionados con la excelencia de los servicios hospitalarios.

Ante esto se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023?

Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la efectividad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023? ¿Cuál es la relación entre oportunidad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023? ¿Cuál es la relación entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023?

El fundamento teórico del estudio es brindar conocimiento necesario para los hospitales en la región de Santa Elena, y a su vez puedan perfeccionar la satisfacción de los pacientes, además de ser una base para estudios futuros y la generación de conocimientos nuevos en relación con el tema.

Metodológicamente se justifica la investigación por desarrollar un instrumento de medición para los términos estudiados. Esto permitirá que las autoridades administrativas tomen acciones y elaboren estrategias para mejorar la aprobación de los usuarios, aumentando así su calificación en satisfacción, lo cual se reflejara en una mejoría en la calidad de la atención prestada por el personal de enfermería.

Por consiguiente, esta investigación será beneficiosa para cuantificar las percepciones de calidades y satisfacción en distintas áreas de la casa hospitalaria, lo que posibilitará la implementación de mejoras continuas en distintas carteras de los servicios hospitalarios.

El objetivo general de esta investigación abarca en: Determinar la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023. Y para dar ejecutividad al objetivo general, se determinó los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación entre la efectividad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023; Identificar la relación entre oportunidad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023; Identificar la relación entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.

En cuanto a las hipótesis, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023. Y se determinaron las siguientes hipótesis específicas: Existe relación estadísticamente significativa entre la efectividad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023. Existe relación estadísticamente significativa entre oportunidad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023. Existe relación estadísticamente significativa entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.

Asimismo, se sugiere que, en las atenciones de servicios de enfermería también se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes. Esto indica que la rapidez y eficiencia en la atención pueden influir en la percepción positiva del paciente en relación con la calidad de los servicios recibidos.

Estas hipótesis específicas proporcionan una estructura clara para el análisis de la investigación y dan claridad para la comprensión de cómo la calidad de atención en enfermería impacta en la satisfacción de los usuarios en el contexto del Hospital Ecuatoriano de Santa Elena, en el año 2023. Al abordar estas relaciones, la investigación puede agregar significativamente para una mejora en la calidad de los servicios de enfermería.

II. MARCO TEÓRICO

En su estudio, abordó el objetivo de evaluar las percepciones de la excelencia en el área desde la perspectiva de las personas que recurren a al nosocomio. La metodología empleada consistió en una investigación de enfoque cuantitativo, donde se analizó una muestra de 90 pacientes. Los resultados revelaron que un 67,8% de los pacientes estuvieron satisfechos, en tanto un 18,9% expresó una elevada satisfacción. En síntesis, el Hospital Estatal de Matamoros, ubicado en Tamaulipas, demuestra un compromiso activo en la implementación de estrategias orientadas a brindar una atención de calidad óptima para sus pacientes hospitalizados (Ruiz Cerino et al., 2020).

(Reyes, 2021) realizó un estudio para investigar la conexión entre la complacencia del paciente y el estándar de atención en una sala de emergencias en un hospital en Trujillo, Perú. Para crear correlaciones descriptivas y transversales no estimulantes, utilizamos un método de control cuantitativo. Utilizando una pequeña muestra aleatoria de pacientes ingresados en urgencias, se utilizaron técnicas de entrevista y cuestionarios. Así, el 56,4 por ciento de los pacientes dijo que la eficacia del cuidado era normal, frente al 23,5 por ciento que dijo que era mala en general y el 20,1 por ciento que dijo que era mala. El 24,6 % está satisfecho con el trato, mientras que el 75,4 % no lo está. Para resolver estos problemas, se han sugerido medidas de control.

En la República del Perú, se abordó un estudio sobre el nivel de calidad de las atenciones de enfermería en el Instituto de Salud de la capital, con el propósito de evaluar el nivel de concordancia en cuanto a la seguridad del paciente. El enfoque metodológico utilizado en esta indagación fue descriptivo y básico, apoyadosé con métodos cuantitativos y un diseño de correlación no empírico, que incluyó el empleo de encuestas aplicadas a una muestra de 50 enfermeras que laboran en dicho establecimiento. La medición de la variable de calidad y seguridad se tradujo en una puntuación de correlación negativa. (Ordinola, 2021).

Según la investigación académica realizada por Neciosup León (2019), se persiguió el objetivo de evaluar la percepción de la calidad del servicio entre los pacientes que se encuentran internados en un entorno hospitalario. Para alcanzar este propósito, se empleó un enfoque metodológico descriptivo

correlacional con un enfoque cuantitativo. La muestra para este estudio comprendió una población de 340 usuarios del servicio médico.

Los resultados alcanzados demuestran que el grado de calidad del servicio fue considerado bajo por los pacientes hospitalizados. Esta situación repercute directamente en un aumento del estrés en el personal médico, lo cual conlleva a una decadencia en relación a la calidad de la atención hospitalaria. Estos hallazgos sin duda aportan información pertinente sobre la manera en que los profesionales médicos abordan los entornos de atención de salud.

Además, la investigación indica que las escasas estrategias para abordar esta problemática están asociadas con la calidez en su atención prestada por centros de salud. Esta investigación es relevante para guiar a los médicos y profesionales de la salud hacia enfoques más efectivos en los entornos de las atenciones médicas (Pedestá & Maceda, 2019).

Es importante considerar que la implementación de estrategias efectivas para abordar la problemática identificada puede requerir cambios estructurales y culturales en el sistema de atenciones hospitalarias. Esto implica la necesidad de promover una mayor comunicación y colaboración entre los profesionales de la salud, tal como la adopción de un enfoque basado evidencia en prácticas clínicas. Asimismo, se deben promover políticas y programas que incentiven la investigación y el aprendizaje continuo del personal de salud, para mantenerlos actualizados en los últimos avances y enfoques innovadores.

En Lima, Perú, se abordó un estudio sensorial con el propósito de proporcionar una descripción cuantitativa de la relación transversal y correlacionada entre la percepción de la calidez del servicio y seguridad con el personal de salud que laboran en los hospitales de dicha ciudad. Este estudio se caracteriza por ser descriptivo, prospectivo y no experimental.

Mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas a 124 médicos que trabajan en entornos clínicos, se obtuvieron resultados que indican una clara correlación positiva entre la calidad del servicio y varios aspectos fundamentales, como la atención brindada, organización hospitalaria, relaciones interpersonales, seguridad del paciente hospitalizado y gestión de la ciencia médica.

El estudio abordado por (Burgueño Alcalde et al., 2022) se propuso a determinar la percepción de la calidad de atención brindada a pacientes con diagnóstico oncológico en la región sur del Ecuador. En esta investigación, se emplearon

métodos descriptivos, no empíricos, cuantitativos, transversales y relativos. La muestra consistió en 216 usuarios sometidos a tratamiento contra el cáncer, los resultados obtenidos revelaron que el 65,3% de los pacientes evaluaron positivamente la calidad del examen y tratamiento médico recibido. Estos hallazgos ofrecen una valiosa retroalimentación cualitativa por parte de la pareja médico-enfermera y paciente. A pesar de la buena calidad de atención evidenciada, se identificaron áreas de mejora que permitirían potenciar el desempeño de los establecimientos de salud en beneficio de los pacientes.

(Tandazo et al., 2022) propusieron como misión principal distinguir y diferenciar la satisfacción de los pacientes internados en el trato por parte del personal del hospital de maternidad. Para lograrlo, utilizaron un enfoque metodológico cuantitativo y evaluaron a 200 pacientes hospitalizados a través de una encuesta. Los resultados demostraron que el 78% de los pacientes informaron estar a gusto con la atención recibida, mientras que el 22% manifestó percepciones negativas. Los investigadores concluyeron que aún se requiere empoderar a las enfermeras mediante intervenciones informativas para que continúen ofreciendo una atención de alta calidad a sus pacientes.

Por otro lado, Espinoza (2018) abordó un estudio en el cual el objetivo principal fue evaluar la calidad del servicio hospitalario del hospital General IESS Milagro. Para ello, empleó un enfoque metodológico de investigación básica que incorporó tanto enfoques cualitativos como cuantitativos en un diseño descriptivo con carácter no experimental.

En un estudio llevado a cabo por Vázquez (2022), se tuvo como objetivo analizar la excelencia del servicio brindado por los enfermeros en relación a las atenciones de pacientes en un hospital público ubicado en Milagro. Para llevar a cabo un estudio cuantitativo, con enfoque descriptivo y de tipo transversal. Aplicaron la técnica de encuesta denominada Consejería Conductual de Enfermería (ECCOE) a un grupo de 35 profesionales que laboraban en dicho centro de salud. Los hallazgos obtenidos se correlacionaron con el grado de atención respecto a sus seis dimensiones. Esta investigación es de suma utilidad que permite distinguir herramientas efectivas para evaluar y abordar posibles deficiencias en el personal de atención médica, favoreciendo así la calidad del servicio prestado a los pacientes.

La presente investigación proporciona un valioso aporte al campo de la salud al enfocarse en el análisis de la calidad del servicio del personal de enfermería en un entorno hospitalario público. La utilización de la metodología observacional, descriptiva, cuantitativa y transversal permitió obtener información precisa y representativa sobre el desempeño de los profesionales de los enfermeros. La herramienta ECCOE logró medir y evaluar distintos aspectos relacionados con la atención brindada por el personal, lo que facilita la identificación de fortalezas y debilidades.

Los resultados alcanzados en este estudio son de mucha importancia para tomar decisiones en la gestión de la atención médica. Al relacionar los niveles de atención en las seis dimensiones del ECCOE, se pueden identificar áreas específicas donde es necesario implementar mejoras y capacitaciones para el personal de enfermería. Además, al contar con una evaluación objetiva y cuantificable, se pueden establecer parámetros de referencia que ayuden a monitorear el progreso y la evolución del servicio brindado en el tiempo.

En consecuencia, este estudio contribuye significativamente para la mejoría de la calidad del servicio y atención médica en el hospital público de Milagro y, potencialmente, en otros centros de salud. La adopción de la herramienta ECCOE como método de evaluación puede ser replicada en otras instituciones, permitiendo una evaluación estandarizada y comparativa del rendimiento del personal de enfermería. Asimismo, esta investigación resalta la importancia de realizar evaluaciones periódicas y sistemáticas del personal de atención médica para garantizar un servicio eficiente y de calidad a los pacientes. Se esperó que lo encontrado en esta investigación ayude a futuros investigadores a continuar indagando para la mejoría de la calidad del servicio de salud y a buscar soluciones innovadoras para abordar las brechas identificadas en el personal enfermero y en prestaciones hospitalarias.

En otro estudio realizado por Agudelo Loaiza, Peña López y Hoyos Loaiza (2020), se empleó un enfoque metodológico cuantitativo. Los resultados demostraron que más del 50% de los encuestados consideraron que es importante la cultura organizacional. Sin embargo, el estudio resalta la trascendencia de la gestión sistemática del desempeño. Se encontró que la cultura organizacional permite a los servidores esparcir su productividad.

Finalmente, Ortiz y Vega (2019) definen la primera variable de calidad de la atención como aquellos aspectos fundamentales para satisfacer eficazmente los requerimientos de los pacientes y aminorar los errores en el ámbito asistencial. (Buenfil, Erosa, & García, 2020), define que una buena calidad de atención se logra en la que una organización o institución satisface a los pacientes y seres queridos ya que refleja buenos resultados posterior a sus atenciones.

Cuando se trata de medir la primera variable de la calidad de atención, hay tres factores: Efectividad, oportunidad y resultado.

Efectividad hace referencia a la eficiencia como una causa que se lleva a cabo con triunfo, consiguiendo los objetivos previstos en tiempos reducidos con gastos mínimos de capital y recursos.

Respecto a segundo aspecto de la oportunidad se conceptúa como la posibilidad de que los pacientes tengan una atención propicia por parte del personal de salud, y que sea compensado y reconocido adecuadamente por la labor que realiza. (Ruiz Cerino et al., 2020)

En referencia a la dimensión oportunidad, según (Parra y Perales, 2019), mencionan que estos son los eventos esperados de un procedimiento médico, asegurando el orden, organización y control del mismo.

En esta variable de satisfacción del paciente se identificaron varios parámetros, entre ellos: Empatía, atención oportuna y comunicación.

La empatía, es un elemento esencial que radica en la habilidad tanto del paciente como del personal de la salud y debe el personal de dirigirse de manera respetuosa, con el objetivo de comprender las dolencias del otro y buscar conjuntamente soluciones que resulten beneficiosas para ambas partes. (Briones y Valdivieso, 2020)

En cuanto al segundo aspecto de la atención oportuna, los autores (Bustamante Ubilla, Tello y Obando, 2019). Comprender la satisfacción crea un nuevo poder para mejorar y corregir errores

Finalmente, en cuanto a la comunicación (Rivera, 2019), se alude que esta es una práctica que asegura que los pacientes tienen toda la potestad de recibir toda información que necesitan, ya sea relacionada con su condición médica, su futura enfermedad, diagnóstico, tratamiento o recuperación.

La información proporcionada debe ser clara, completa, precisa y oportuna. La justificación del estudio se sustenta en la hipótesis (Herzberg et al., 1957), la cual

resalta el origen de la insatisfacción de los pacientes, incluyendo actitudes negativas hacia los profesionales médico que les brindan atención. Entre las razones de esta insatisfacción, se mencionan problemas de organización y supervisión que suelen generar frustración entre el personal médico, lo que a su vez puede manifestarse en interacciones violentas entre ellos. Por tanto, resulta de suma importancia establecer un ambiente de respeto y empatía en las relaciones con los pacientes para cumplir con sus expectativas y, al mismo tiempo, fomentar una mejora constante en el entorno laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La Enfoque básico cuyo objetivo es recolectar y obtener datos, apoyándose en instrucciones anteriores de variables de estudio con sus relaciones, generando nuevo conocimiento. (Hueso & Cascant, 2012)

Se empleó un método cuantitativo, ya que se seleccionó datos de una muestra significativa de la localidad y se analizó estadísticamente cuantificando las variables. (López & et al, 2017).

El enfoque metodológico empleado no se consideró de carácter experimental. Los enfoques no experimentales son seleccionados con el fin de conseguir los objetivos del estudio sin intervenir en la manipulación de las variables, debido a que su objetivo no es establecer relaciones de causalidad, sino más bien observar a los participantes en su ambiente natural (Novoa, 2020).

Enfoque explicativo, dado que el propósito del estudio consiste en exponer los elementos fundamentales de la variable, mediante la utilización de diversos criterios que aportan información relevante para su comprensión; además, investiga no solo sus atributos, sino también las posibles razones subyacentes (Albán, 2020).

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

El concepto se centra principalmente en brindar al paciente la atención más óptima posible, de forma que su estadía hospitalaria sea placida y satisfactoria.

Definición operacional

La variable que se consideró para evaluar la calidad de atención fue abordada considerando tres aspectos: efectividad, oportunidad y resultado. Se utilizará un cuestionario con 30 declaraciones tipo Likert que ha sido adaptado por el autor de este estudio y será aplicado al personal de salud de un hospital en Ecuador.

Variable 2: satisfacción de los pacientes

Definición conceptual

La evaluación de la contentura de los individuos atendidos se establece como una evaluación de la satisfacción de los compradores con los artículos y prestaciones otorgados por una entidad comercial. Estos componentes abarcan la rapidez, precisión y amabilidad.

Definición operacional

La variable de satisfacción de los pacientes, para calcular la complacencia de los pacientes, se consideraron tres aspectos: empatía, atención oportuna y comunicación. Se administrará un cuestionario compuesto por 25 afirmaciones de tipo Likert, modificado por el investigador principal, al personal médico de una casa hospitalaria en Ecuador.

Después de recopilar y analizar los datos recabados mediante el cuestionario dirigido al personal de salud del hospital en Ecuador, es esencial abordar los resultados desde una perspectiva analítica. Los hallazgos revelaron una interesante interacción entre las dimensiones de empatía, atención oportuna y comunicación en relación con la satisfacción de los pacientes. La dimensión de empatía demostró ser un factor crítico, ya que aquellos pacientes que percibieron un trato más comprensivo y afectuoso por parte del personal de salud manifestaron niveles significativamente más altos de satisfacción. Esto sugiere la importancia de establecer conexiones emocionales con los pacientes, pueden repercutir positivamente en la percepción brindada en la atención.

Respecto a la atención oportuna, los resultados indicaron que la rapidez con la que se brindó la asistencia médica tuvo un realce directo en la satisfacción del paciente. Aquellos pacientes que experimentaron demoras en la atención mostraron una satisfacción más baja en comparación con aquellos que recibieron atención de manera expedita. Esta relación entre la prontitud y la satisfacción subraya la necesidad de optimizar los procesos internos del hospital para garantizar una atención eficiente y oportuna. Además, la dimensión de comunicación también se destacó como un factor influyente. Los pacientes que percibieron una comunicación clara y efectiva por parte del personal médico reportaron niveles más altos de satisfacción, lo que destaca la importancia de una interacción transparente para el bienestar del paciente y su percepción de calidad en los servicios médicos recibidos. En conjunto, estos resultados enfatizan la necesidad de abordar no solo la competencia médica, sino también

la dimensión humana de la atención médica para mejorar que los pacientes estén satisfechos de forma general.

3.3 Población, muestra, muestreo

Una población es un cúmulo de individuos reunidos en un lugar específico. Es importante destacar que esta población puede abarcar cualquier país, ubicación o límite territorial con libertad política (Gómez & et al., 2016).

El estudio en cuestión estuvo conformado por 125 pacientes del hospital de Santa Elena en el año 2023.

Una muestra es una parte total de un acontecimiento, artículo o acción que se valora como ilustrativa de la comunidad, además conocida como muestra representativa. En esta investigación, el proceso de selección incorporó a 125 individuos como muestreo (Hueso & Cascante, 2012).

El muestreo se obtuvo utilizando una técnica de muestreo no probabilístico por simplicidad. Esto significa que está fácilmente disponible para cada encuesta. (Alban, 2020)

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica trabajada es la encuesta, en virtud de que estas permiten conseguir datos de forma álgera y eficaz mediante interrogaciones predefinidas que pueden identificar percepciones personales sean estas positivamente o negativas de los pacientes encuestados (Anguita, Labrador y Campos, 2017).

Para recolectar datos, se utilizaron cuestionarios diseñados para comparar la información obtenida y ejecutar los análisis adecuados (Meneses, 2016).

Validez

Tres especialistas o expertos llevaron a cabo el proceso de validación del instrumento, y se presentó una argumentación lógica para respaldar su aplicación. La validación también es reconocida como exactitud, puesto que señala hasta qué grado el dispositivo refleja la autenticidad de lo que se intenta cuantificar. Esta acción se realizó con el fin de garantizar que el dispositivo evaluara adecuadamente la variable en investigación.

Confiabilidad

Se efectuó una evaluación preliminar con 12 individuos cuya información fue evaluada mediante el coeficiente alfa de Cronbach empleando el software estadístico SPSS®v. 25.

Para la variable 1 fue de 0,84 y 0,93 para la variable 2. Esto demuestra que son muy confiables

3.5 Procedimientos

Para comenzar, se envió una solicitud al coordinador zonal de un hospital de Santa Elena, luego de recibir la aprobación para la formulación del cuestionario en este centro hospitalario, se procedió a colaborar con el equipo de profesionales. A lo largo de este procedimiento, se estableció el lapso máximo destinado a las entrevistas para asegurar una selección adecuada de los pacientes que requerían una segunda sesión, de manera que sus prácticas de valoración de salud no se vieran perjudicadas. Previamente a la realización de las encuestas, se brindó información a los participantes acerca de la confidencialidad y veracidad de sus respuestas, solicitándoles verbalmente su consentimiento para realizar el estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Con el propósito de examinar la disposición de los datos, se llevaron a cabo ensayos de normalidad. Puesto que los datos se ajustaron a una distribución de tipo normal, se emplearon pruebas paramétricas mediante la utilización del sistema SPSS, trasladando la información a Microsoft Excel.

Es importante mencionar que se tomaron precauciones éticas antes de la realización de las encuestas. A todos los participantes se les brindó información clara y detallada acerca de la confidencialidad y veracidad de sus respuestas, y se les pidió verbalmente su aprobación para desarrollar el estudio. La confidencialidad de los participantes es fundamental en cualquier investigación científica.

Para garantizar la idoneidad de los análisis estadísticos, se realizaron ensayos de normalidad. Los resultados demostraron una distribución de tipo normal, lo que permitió el uso de pruebas paramétricas. El programa estadístico que facilitó

la realización de estos análisis, asegurando la precisión y robustez de los resultados obtenidos.

3.7 Aspectos éticos

En la indagación se contempló los principios éticos. Estos principios incluyen la beneficencia, no maleficencia, la autonomía y la justicia.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Distribución de frecuencias de las variables

Tabla 1.

Distribución de frecuencia de variable calidad de atención y dimensiones

	Calidad de atención		Efectividad		Oportunidad		Resultados	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel bajo	11	8.8	10	8.0	17	13.6	30	24.0
Nivel medio	98	78.4	90	72.0	94	75.2	95	76.0
Nivel alto	16	12.8	25	20.0	14	11,2	0	0.0
Total	125	100.0	125	100.0	125	100.0	125	100.0

En la Tabla 1 Los desenlaces de la disposición señalan que el 8,8% posee una categoría reducida, en tanto que el 78,4% opinó que su nivel es intermedio, y solamente el 12,8% estimó que corresponde a un nivel elevado.

En efectividad se encontró un 8% con nivel reducido, mientras que 72% la clasificaron como nivel medio y el 20% restante la evaluó como nivel alto. Para la dimensión oportunidad, se percibió un nivel bajo con un 13,6% donde la mayoría 75,2% la consideró de nivel medio, y solo el 11,2% la calificó como nivel alto, contando con la participación de 94 encuestados.

Para resultados, el 24% expresó una percepción baja, mientras que la mayoría 76% indicó que es de nivel medio.

Tabla 2. *Distribución de frecuencia de variable satisfacción del paciente y sus dimensiones*

	Satisfacción del paciente		Empatía		Atención oportuna		Resultados	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel bajo	29	23.2	41	32.8	30	24.0	46	36.8
Nivel medio	92	73.6	81	64.8	81	64.8	75	60.0
Nivel alto	4	3.2	3	2.4	14	11,2	4	3.2
Total	125	100.0	125	100.0	125	100.0	125	100.0

En la Tabla 2 Respecto a los desenlaces de la disposición de frecuencias relacionados con la variable 2, se identificó que el 23,2% de las perspectivas sostiene que la contentura del paciente alcanza una categoría reducida, al mismo tiempo que el 73,6% sostiene que se ubica en un nivel medio y únicamente el 3,2% sostiene que es de grado elevado.

Además, se observó que, en la dimensión de empatía, la mayoría (64,8%) expresó una percepción de nivel medio.

En lo concerniente a la dimensión de atención oportuna, un 64,8% (81 participantes) manifestaron percibir un grado intermedio en dicha dimensión.

Finalmente, en lo que respecta a la dimensión de comunicación, el 60,0% de los participantes encuestados (75 personas) manifestaron una impresión correspondiente a un grado intermedio.

4.2. Contrastación de hipótesis

De acuerdo con lo afirmado por López (2018), es importante el análisis de normalidad, ya que resulta de vital relevancia encontrar si los datos analizados presentan una distribución normal o no. Esto resulta esencial para la selección pertinente de pruebas de hipótesis, con el fin de obtener resultados imparciales y de confiabilidad.

En este contexto, se podría especular sobre la relevancia de considerar el tamaño de la muestra al analizar la normalidad de los datos. Dado que las pruebas de normalidad pueden ser influenciadas por el tamaño muestral, se sugiere que estudios futuros contemplen la exploración de cómo los resultados de normalidad varían en función de diferentes tamaños de muestra. Además, la discusión se extiende hacia el debate sobre la idoneidad de los métodos de prueba de normalidad, ya que existen diversas técnicas estadísticas para evaluar esta propiedad. Investigaciones futuras podrían profundizar en la comparación y análisis de diferentes métodos de prueba de normalidad, evaluando su eficacia en diferentes contextos y ofreciendo orientación práctica a los investigadores en la elección de la técnica más apropiada.

En este estudio, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, siendo la sugerida para muestras > 50 .

Las hipótesis planteadas se muestran a continuación:

H_0 : La calidad de atención y la satisfacción de los pacientes provienen de una distribución normal.

H_a : La calidad de atención y la satisfacción de los pacientes no provienen de una distribución normal.

El método empleado fue si el valor $p < 0,05$ se acepta la H_a , por consiguiente se rechaza la H_0 .

Tabla 3.

Prueba de normalidad de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,932	125	,005
Satisfacción de los pacientes	,955	125	,017

Apreciamos que los resultados no se adhieren a una distribución normal (sig. < 0,05) debido a lo cual se empleará una prueba no paramétrica, por consiguiente, la escala de medición será la regresión logística ordinal.

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023

Tabla 4.

Correlación de las variables calidad de atención y satisfacción del paciente

			V2. Satisfacción del paciente
Rho de	V1. Calidad	Coeficiente de correlación	.789**
Spearman	de atención	Sig. (bilateral)	0.000
		N	125

En la tabla 4 vemos que el nivel de significancia bilateral muestra un p-valor = 0.000 < 0.05, donde se acepta la Ha, y por consiguiente es rechazada la Ho, de modo que se demuestra que hay una relación significativa entre la variable 1 y 2.

De igual forma, se muestra el coeficiente de correlación $\rho = 0.789^{**}$, en la cual según la tabla se puede precisar que la correlación es positiva alta entre las variables.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la efectividad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre la efectividad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.

Tabla 5.

Correlación entre la dimensión efectividad y la variable satisfacción del paciente

			V2. Satisfacción del paciente
Rho de	D1.	Coeficiente de correlación	.832**
Spearman	Efectividad	Sig. (bilateral)	0.000
N			125

En la tabla 5 vemos que el nivel de significancia bilateral muestra un p-valor = $0.000 < 0.05$, donde se acepta la Ha, y por consiguiente es rechazada la Ho, lo que indica que, si hay una correlación positivamente entre la efectividad y la satisfacción del paciente en el Hospital Santa Elena, Ecuador, en el año 2023.

En un enfoque paralelo, se expone el índice de correlación $\rho = 0.832^{**}$, en la cual según la tabla se puede precisar que la correlación es muy positiva.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre oportunidad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre oportunidad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023

Tabla 6.

Correlación entre la dimensión oportunidad y la variable satisfacción del paciente

			V2. Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D2. Oportunidad	Coefficiente de correlación	0.465**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	125

En la tabla 6 vemos que el nivel de significancia bilateral muestra un p-valor = $0.000 < 0.05$, donde se acepta la H_a , y por consiguiente es rechazada la H_0 , lo que indica que, si hay una correlación positivamente entre la oportunidad y la satisfacción del paciente en el Hospital Santa Elena, Ecuador, durante el año 2023.

Adicionalmente, se expone el índice de correlación $\rho = 0.465^{**}$, y a la luz de la disposición contemplada en la tabla de Rho de Spearman, se llega a la conclusión de que la conexión entre el factor de oportunidad y la variable de satisfacción del paciente en el Hospital Santa Elena, Ecuador, en el año 2023, es altamente positiva.

Los resultados alcanzados mediante la prueba no paramétrica de Spearman subrayan la importancia de la prontitud en la atención como un factor influyente en la percepción de satisfacción del paciente en una institución de salud. Esta conclusión es coherente con la noción generalmente aceptada de que la rapidez y eficiencia en la atención médica están estrechamente vinculadas con la satisfacción del paciente. La aceptación de la hipótesis alternativa fortalece la idea de que la mejora en la gestión del tiempo y la oportunidad de atención pueden tener un impacto positivo en la percepción global de satisfacción del paciente en el entorno hospitalario.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.

Ha: Existe relación estadísticamente significativa entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.

Tabla 7.

Correlación entre la dimensión resultado y la variable satisfacción del paciente

			V2. Satisfacción del paciente
Rho de	D3.	Coeficiente de correlación	0.472**
Spearman	Resultado	Sig. (bilateral)	0.000
N			125

En la tabla 7 vemos que el nivel de significancia bilateral muestra un p-valor = $0.000 < 0.05$, donde se acepta la Ha, y por consiguiente es rechazada la Ho, lo que indica que, si hay una relación estadísticamente significativa entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.

Asimismo, se encontró una correlación de Spearman rho $\rho = 0.472^{**}$ y se puede concluir que la correlación entre el parámetro de resultado y la variable armónica del corazón de los pacientes del Hospital Santa Elena, Ecuador, en 2023, es muy positiva.

Adicionalmente, se hace mención del coeficiente de correlación rho $\rho = 0.472^{**}$, y según los preceptos consagrados en la matriz Rho de Spearman, se puede inferir que la interrelación entre el parámetro de resultado y la variable concordante con el ritmo cardíaco de los pacientes del Hospital Santa Elena, en Ecuador, en el año 2023, es sumamente positiva. Estos resultados sugieren una estrecha conexión entre el estado de salud de los pacientes y su percepción de satisfacción, lo cual presenta un aspecto influyente con las expectativas de las atenciones.

La identificación de una relación significativa entre el resultado y la satisfacción del paciente en el entorno hospitalario da inicio a una discusión más amplia sobre la importancia de considerar factores más allá de la calidad clínica en la atención médica. Estos hallazgos sugieren que aspectos como las expectativas de los usuarios respecto a su salud y el ritmo cardíaco podrían estar relacionados con su grado de satisfacción con la atención recibida.

Esto puede ser un recordatorio valioso para los profesionales de la salud y la administración hospitalaria de que la satisfacción del paciente no se limita a la eficacia del tratamiento médico, sino que también está influenciada por factores subjetivos relacionados con su bienestar general y su experiencia en el entorno hospitalario.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio fue Determinar la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023. En los resultados se apreció que el nivel de significancia bilateral muestra un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, donde se acepta la H_a , y por consiguiente es rechazada la H_0 , de modo que se demuestra que hay una relación significativa entre la variable 1 y 2.

En la Tabla 1 vemos que los resultados de distribución de frecuencia de la variable 1 muestran que el 8,8% del total de opiniones cree que la calidad de atención es de nivel bajo, mientras que el 78,4% opinaron que existe un nivel medio y solo el 12,8% opinaron que existe un nivel alto. Entorno a ello, se contrasto con lo aportado por Reyes (2021) el 56,4% de los pacientes informaron que la calidad de la atención era de rutina, el 23,5% general y el 20,1% deficiente. El 75,4% se evidenció insatisfecho con el trato y el 24,6% satisfecho.

En base a esto, se determina que la calidad de atención en enfermería desempeña un papel trascendental en brindar servicios de salud de alta calidad. Los profesionales de enfermería son el núcleo del equipo de atención médica y guardan un impacto significativo en la experiencia del paciente. La calidad de atención en enfermería se alude a la provisión de cuidados seguros, efectivos y enfocados en el paciente, enfocados en la prueba científica y en un enfoque holístico. La trascendencia de la calidad de atención en enfermería radica en su capacidad para mejorar los resultados de salud, garantizar la seguridad del paciente y promover una experiencia de atención satisfactoria.

La calidad de atención tiene un impacto directo en los resultados de salud de los pacientes. Los profesionales de enfermería están involucrados en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades, como también en la promoción de la salud y el bienestar. Cuando se brinda una atención de calidad, se asegura que los pacientes obtengan los cuidados propicios y oportunos, lo que puede llevar a una recuperación más rápida y a una mejora en su estado de salud. Además, la calidad de atención en enfermería contribuye a la prevención de complicaciones y a la gestión efectiva de las enfermedades crónicas, lo que a su vez reduce la carga de enfermedad y los costos asociados.

La seguridad del paciente es otro aspecto crucial de la calidad de atención. Los profesionales de enfermería están capacitados para reconocer y prevenir errores en la administración de medicamentos, realizar evaluaciones de riesgo y promover prácticas seguras en el entorno de atención médica. La calidad de atención en enfermería incluye la implementación de protocolos y directrices de seguridad, la comunicación efectiva con el equipo de atención y la participación activa en la gestión de eventos adversos. Al garantizar la seguridad del paciente, se minimizan los riesgos y se asegura una atención de calidad.

Además, la calidad de atención en enfermería tiene un impacto significativo en la experiencia del paciente. Los profesionales de enfermería son quienes tienen mayor contacto con los pacientes y sus familias, y su capacidad para establecer una relación terapéutica y brindar un cuidado compasivo y respetuoso es fundamental para generar confianza y satisfacción. La calidad de atención en enfermería implica escuchar activamente las necesidades y preocupaciones de los pacientes, proporcionar información clara y comprensible, y brindar apoyo emocional. Una atención de calidad promueve la participación del paciente en su propio cuidado, lo que a su vez mejora la adherencia al tratamiento y la satisfacción general con la atención recibida.

De manera general, la calidad de atención en enfermería es esencial para la prestación de servicios de salud de alta calidad. Su importancia radica en su capacidad para mejorar los resultados de salud, garantizar la seguridad del paciente y promover una experiencia de atención satisfactoria. Los profesionales de enfermería tienen un rol clave en la promoción de la calidad de atención, a través de la instauración de prácticas enfocadas en la evidencia, la promoción de la seguridad del paciente y el establecimiento de relaciones terapéuticas con los pacientes.

El objetivo específico 1 del estudio fue Identificar la relación entre la efectividad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023. El nivel de significancia bilateral muestra un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, donde se acepta la H_a , y por consiguiente es rechazada la H_0 , lo que indica que, si hay una correlación positivamente entre la efectividad y la satisfacción del paciente en el Hospital Santa Elena, Ecuador, en el año 2023. De igual forma, se expone

el índice de correlación $\rho = 0.832^{**}$, en la cual según la tabla se puede precisar que la correlación es muy positiva.

Entorno a ello, se contrasto con lo aportado por Ruiz et al., (2020), donde en sus resultados muestra un 18.9% de efectividad en cuanto a la calidad de atención, por lo que los autores determinan que la efectividad en la atención médica es un factor fundamental para la satisfacción de los pacientes. Cuando los profesionales de la salud brindan una atención efectiva, se logran resultados positivos en el diagnóstico, tratamiento y recuperación de los pacientes. La efectividad implica el uso propicio de los recursos disponibles, la aplicación de prácticas enfocadas en la evidencia científica y la toma de decisiones informadas.

La efectividad en la atención médica se manifiesta en una atención de calidad y en mejores resultados de salud para los pacientes. Cuando se utilizan enfoques basados en la evidencia y se implementan las mejores prácticas clínicas, se maximiza la probabilidad de obtener resultados exitosos. Esto se refleja en una mejoría en la salud del paciente, una reducción en la incidencia de complicaciones y una mayor probabilidad de alcanzar los objetivos terapéuticos. Los pacientes valoran enormemente la efectividad en la atención médica, ya que les brinda la complacencia de un mejor tratamiento posible para su condición.

Además, tiene un repercusión directo en la satisfacción de los pacientes. Cuando los profesionales de la salud son capaces de lograr resultados positivos en el cuidado de los pacientes, esto genera un sentimiento de confianza y satisfacción. Los pacientes se sienten valorados y atendidos de manera adecuada cuando experimentan mejorías en su salud y ven que sus necesidades son abordadas de manera efectiva. La efectividad en la atención médica también se relaciona con la comunicación clara y efectiva entre el profesional de la salud y el paciente, lo que contribuye a una mayor satisfacción y comprensión de las opciones de tratamiento.

Es trascendental destacar que la efectividad en la atención médica no solo se refiere a los resultados clínicos, sino también a la satisfacción y cumplimiento de las expectativas del paciente. La efectividad implica la personalización de la atención, teniendo en cuenta las preferencias individuales y el contexto de cada

paciente. Esto conlleva escuchar al paciente de manera activamente, hacerlo participe en la toma de decisiones vinculadas con su atención y brindar un cuidado centrado en sus necesidades. Cuando los pacientes se sienten parte activa en su proceso de atención y ven que sus preferencias son respetadas, esto contribuye a una mayor satisfacción y compromiso con su tratamiento.

El objetivo específico 2 del estudio fue Identificar la relación entre oportunidad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023. El nivel de significancia bilateral muestra un p-valor = $0.000 < 0.05$, donde se acepta la H_a , y por consiguiente es rechazada la H_o , lo que indica que, si hay una correlación positivamente entre la oportunidad y la satisfacción del paciente en el Hospital Santa Elena, Ecuador, durante el año 2023. De igual forma, se expone el índice de correlación rho $\rho = 0.465^{**}$, y a la luz de la disposición contemplada en la tabla de Rho de Spearman, se llega a la conclusión de que la conexión entre el factor de oportunidad y la variable de satisfacción del paciente en el Hospital Santa Elena, Ecuador, en el año 2023, es altamente positiva.

Entorno a ello, se contrasto con lo aportado por Ordinola, (2021) donde recalca la importancia de desempeñar oportunidades para poder llegar al grado de satisfacción esperado, también indica que las oportunidades en la atención médica tienen una participación fundamental en la satisfacción de los pacientes. Cuando los pacientes tienen acceso a oportunidades equitativas y justas para recibir atención médica de calidad, se sienten valorados y atendidos de manera adecuada. Las oportunidades se refieren a la disponibilidad y accesibilidad de los servicios de salud, así como a la capacidad de los pacientes para ejercer sus derechos y tomar decisiones informadas sobre su atención.

Es importante destacar que las oportunidades en la atención médica van más allá de la simple disponibilidad de servicios. También se refieren a la capacidad de los pacientes para obtener servicios de manera equitativa y sin barreras. Esto conlleva a la eliminación las barreras económicas, geográficas, culturales y lingüísticas que pueden generar que no tengan un acceso a la atención médica. Cuando los pacientes tienen oportunidades equitativas para el acceso a la atención, se sienten valorados y atendidos de manera adecuada, lo que a su vez contribuye a su satisfacción.

Además, las oportunidades en la atención médica también se refieren a la capacidad de los pacientes para ejercer sus derechos y tomar decisiones informadas sobre su atención. Esto implica que los pacientes tengan acceso a información clara y comprensible sobre su enfermedad, opciones de tratamiento y derechos como pacientes. Cuando los pacientes tienen la oportunidad de participar activamente en su propio cuidado, se sienten empoderados y valorados. Esto contribuye a una mayor satisfacción en su atención médica.

También se relacionan con la calidad de los servicios. Cuando los pacientes tienen la ventaja de obtener una atención médica de calidad, se sienten satisfechos y confiados en que están recibiendo el mejor cuidado posible. Esto implica que los servicios de salud estén enfocados en la evidencia científica, que se utilicen prácticas clínicas actualizadas y que se brinde un cuidado personalizado de cada paciente según sus necesidades. Cuando los pacientes perciben que se les brinda atención de calidad, se sienten valorados y atendidos de manera adecuada

El objetivo específico 3 del estudio fue Identificar la relación entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023. El nivel de significancia bilateral muestra un $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, donde se acepta la H_a , y por consiguiente es rechazada la H_o , comprobándose que si hay una relación estadísticamente significativa entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023. De igual forma, se encontró una correlación de Spearman $\rho = 0.472^{**}$ y se puede concluir que la correlación entre el parámetro de resultado y la variable armónica del corazón de los pacientes del Hospital Santa Elena, Ecuador, en 2023, es muy positiva.

Entorno a ello, se contrasto con lo aportado por Agudelo et al., (2020) donde el 65% de los encuestados respondió que es necesaria una buena organización para tener los resultados esperados, por lo tanto le permite mencionar que los resultados en la atención médica desempeñan un papel crucial en la satisfacción de los pacientes. Cuando los pacientes experimentan resultados positivos en su salud, se sienten valorados y atendidos de manera adecuada. Los resultados se refieren a los efectos y mejoras que se logran a través de la atención médica, como la curación de una enfermedad, la disminución de los síntomas o la mejora en la calidad de vida.

La importancia de los resultados radica en el hecho de que los pacientes buscan obtener mejoras en su salud cuando buscan atención médica. Cuando se logran resultados positivos, los pacientes se sienten satisfechos y confiados en que están recibiendo el mejor cuidado posible. Los resultados exitosos también generan confianza en los profesionales de la salud y en el sistema de atención médica en general. Los pacientes valoran enormemente la capacidad de los profesionales de la salud para lograr resultados positivos, ya que esto les brinda la seguridad de estar recibiendo un tratamiento efectivo y de calidad.

Además, también están estrechamente relacionados con la calidad de los servicios. Cuando se logran resultados positivos, esto refleja la calidad de la atención brindada. Los resultados exitosos implican el uso adecuado de los recursos, la aplicación de prácticas enfocadas en la evidencia científica y la personalización de la atención según las necesidades de cada paciente. Cuando los pacientes perciben que se les brinda atención de calidad y que se logran resultados positivos, se sienten valorados y atendidos de manera adecuada.

Es importante destacar que los resultados no solo se refieren a los aspectos clínicos de la atención médica, sino también a la satisfacción y cumplimiento de las expectativas del paciente. Los resultados exitosos implican que se han alcanzado los objetivos terapéuticos y que se ha logrado una mejoría en la salud del paciente. Sin embargo, también se refieren a la satisfacción del paciente con el proceso de atención, la comunicación con los profesionales de la salud y la experiencia general de recibir atención médica. Cuando los pacientes experimentan resultados positivos en su salud y están satisfechos con su atención, se sienten valorados y atendidos de manera adecuada.

VI. CONCLUSIONES

1. Se establece que una conexión con significado estadístico existente entre la calidad de la atención prestada por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro hospitalario situado en Santa Elena, Ecuador, en el año 2023.
2. Se percibe que una relación significativa en términos estadísticos que se manifiesta entre la efectividad del servicio y el nivel de satisfacción experimentado por los pacientes en un hospital en la localidad de Santa Elena, Ecuador, durante el año 2023.
3. La deducción se forma en torno a la existencia de un vínculo de importancia estadística entre la oportunidad y el nivel de satisfacción manifestado por los pacientes en un establecimiento médico de Santa Elena, Ecuador, en el año 2023.
4. Se acredita que un enlace con relevancia estadística se establece entre el resultado y el grado de satisfacción experimentado por los pacientes en un hospital en la localidad de Santa Elena, Ecuador, durante el año 2023, la identificación de relaciones estadísticamente significativas entre diferentes aspectos de la atención médica y la satisfacción de los pacientes en un contexto hospitalario resalta la interconexión compleja entre varios factores que repercuten por lo vivido por el paciente. Además, es esencial destacar la trascendencia de estos resultados en la toma de decisiones de gestión hospitalaria y la planificación estratégica. La vinculación entre ambas variables los pacientes respalda la idea de que la mejora en uno de estos aspectos podría tener efectos positivos en el otro. Por lo tanto, al diseñar políticas y estrategias de mejora en la atención médica, los administradores hospitalarios deben considerar tanto la excelencia clínica como la experiencia del paciente en su conjunto, buscando lograr un equilibrio óptimo que resulte en una atención médica para los pacientes.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los directivos de la institución médica en Santa Elena que adopten enfoques novedosos con el propósito de garantizar y elevar el estándar de la atención brindada, lo cual involucra la vigilancia del trato ofrecido a los pacientes y sus allegados, así como una mayor organización en la asignación de tareas a cada profesional médico para favorecer su desempeño adecuado.
2. Se aconseja que los responsables de la dirección de la entidad intensifiquen su supervisión en las áreas previamente citadas, con la finalidad de detectar y abordar de manera expedita cualquier eventualidad que emerja, generando políticas de atención oportuna.
3. Se les recomienda a los expertos del ámbito médico que se esmeren en mejorar la excelencia de la atención que dispensan, aplicando tácticas establecidas que produzcan los efectos previstos, con el propósito de lograr la complacencia total de los hospitalizados y familiares bajo atención en el Hospital de Santa Elena.
4. Se sugiere capacitar al personal de enfermería y todo el personal y realizar evaluaciones continuas que permitan la ampliación y el desarrollo de sus habilidades en relación a la atención, además implementar protocolos de atención y mejorar el ambiente hospitalario.

REFERENCIAS

Referencias

- Agudelo Loaiza, R. D., Peña López, P. A., & Hoyos Loaiza, C. (2020). *Clima organizacional y percepción de la calidad en un institución de salud de la ciudad de Manizales 2018-2019*. Manizales: Universidad Católica de Manizales, Colombia.
- Alban, G. P. (2020). Educational research methodologies (descriptive, experimental, participatory, and action research). *RECIMUNDO*, 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Anguita, J. C., Labrador, J. R., & Campos, J. D. (2017). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Madrid. doi:[https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Aranaz, J., & Agra, Y. (2020). La cultura de seguridad del paciente: del pasado al futuro en cuatro tiempos. *MEDICINA CLINICA*, 1-2.
- Borja, S. E. (2020). *Diseño de un plan de mejora continua para el control de insumos de cirugía para el Hospital León Becerra de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/51041>
- Briones, S., & Valdiviezo, J. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8. Guayaquil, Ecuador*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14976/1/T-UCSG-POS-MGSS-242.pdf>
- Buenfil, T., Erosa, A., & García, B. (2020). *Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida*.
- Burgueño Alcalde, F., & et al. (2022). *Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano*. Ecuador . doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>

- Bustamante Ubilla, M. A., Tello, N., & Obando, F. (2019). Fundamentos de calidad de servicio. *Revista Empresaria*, 13(2). doi:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cedillo, C., & et al. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>
- Chileno, G. (2021). HABILIDADES BLANDAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PARA UN CUIDADO HUMANIZADO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS. *HABILIDADES BLANDAS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA PARA UN CUIDADO HUMANIZADO EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS*. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11445/Habilidades_ChilenoSegura_Gabriela.pdf?sequence=1
- Espinoza, J. (2018). *Programa de capacitación para la mejora de la calidad del cuidado a los pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital de Emergencias "Grau" EsSalud, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Figuroa, A., & Hernández, J. (2021). HOSPITAL SECURITY. A VISION OF MULTIDIMENSIONAL SECURITY. *Faculty of Human Medicine URP*, 169-178.
- Flórez, F., & López, L. (2022). Prevalencia de eventos adversos y sus manifestaciones en profesionales de la salud como segundas víctimas. *Scielo*, 184-195.
- Garcés, L., & Santana, S. (2019). Cubana de Alimentación y Nutrición. *LA DESNUTRICIÓN HOSPITALARIA: LA PIEZA PERDIDA DENTRO DEL ROMPECABEZAS DE LA SEGURIDAD HOSPITALARIA*, 410-423.
- Gómez, A., & et al. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Alergia Mexico*. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Herzberg, F., & et al. (1957). *Job Attitudes: A Review of Research and Opinion*. New York: Psychological Services of Pittsburgh.

- Hueso, A., & Cascant, J. (2012). *METODOLOGIAS Y TECNICAS CUANTITATIVAS DE INVESTIGACION*. VALENCIA: UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10251/17004>
- Liukka, M., & Steven, A. (2020). Action after Adverse Events in Healthcare: An Integrative Literature Review. *Environmental Research and Public Health*, 1-16.
- López, S. B., & et al. (2017). DEVELOPMENT OF AN OBSERVATION INSTRUMENT FOR RECORDING MOVEMENT ANALYSIS BASED ON LABANS THEORY. *Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud; PENSAR EN MOVIMIENTO*, Vol. 15, No.2, pp. 1- 21. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/pensarmov.v15i2.27334>
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. (Vol. 22). Archives of psychology.
- Mejía, E. (2005). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<http://online.aliat.edu.mx/a/distancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Mendoza Irma, Campoverde Luis, Labajos Fernando, Bejarano María, Casana Kelly. (2019). *Metodología para la investigación holística*. UIDE. <https://ulibros.com/metodologia-para-la-investigacion-holistica-rh4t7.html>
- Mondelo, P., Gregori , E., Barrau, P. . (2000). *Ergonomía Fundamentos*. www.academia.edu: https://www.academia.edu/34775213/Ergonom%C3%ADa_1_Fundamentos
- MSP. (2021). *PANORAMA NACIONAL DE SALUD DE LOS TRABAJADORES*. Retrieved 8 de 5 de 2023, from Encuesta de Condiciones de Trabajo y Salud: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/Panorama-Nacional-de-Salud-de-los-Trabajadores-Encuesta-de-Condiciones-de-Trabajo-y-Salud-2021-2022.pdf>

- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>
- Mora, Y., & Bosi de Souza, T. (2020). Sistemas de notificación de eventos adversos en unidades de cuidados intensivos para gestión de riesgo. *Cubana de Enfermería*, 1-20.
- Morales, M., & Ulloa, C. (2019). Eventos adversos en servicios de Cuidados Intensivos y de Medicina Interna. *Scielo*, 738-747.
- Neciosup León, O. M. (2019). *Job analysis and patient-perceived quality of care in the obstetrics service of the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital 2018*. Lambayeque: Pedro Ruiz Gallo" National University. Faculty of Economics, Administrative and Accounting Sciences. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5001>
- Novoa, E. (2020). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ojeda, R., & Podestá, L. (2021). Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. *Cubana de Enfermería*, 1-18.
- Ordinola, M. (2021). *Gestión de Calidad del Cuidado y Cultura de Seguridad del Paciente en Personal de Enfermería de un Instituto Nacional Lima*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Ortiz, Y. M., & Vega, Y. V. (2019). *PERCEIVED QUALITY OF NURSING CARE FOR HOSPITALIZED PATIENTS*. Colombia. Bogotá D.C.: Ciencia y enfermería. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Parra, E., & Perales, G. (2019). Salud y seguridad laboral: intervención educativa en trabajadores de limpieza en áreas de investigación. *Scielo*, 657-669.
- Pedestá & Maceda. (2019). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. *Horizonte Médico*, 49.

- Pincay, V. (2019). Análisis situacional de salud de diferentes sectores del País. *Revista Científica Higía De La Salud*,. Obtenido de <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/511>
- QUISPE, A. (2020). *Conocimientos y actitudes sobre eventos adversos en la cultura de seguridad del paciente del personal de salud de la Clínica Divino Niño Jesús*. Lima. 2019. Lima: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER.
- Reyes, J. (2021). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Rivera, G. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro. *Ciencia Digital*. doi:doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Ruiz Cerino, J. M., & et al. (2020). *Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública*. México. doi:<https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Ruiz Carlos. (2006). *Salud laboral*. Masson. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Ruiz_Frutos_C_Salud_laboral_3a_ed_2006/wf4pkZiYHzkC?hl=es-419&gbpv=0
- Sabino, C. (1992). EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.
- Sabino, C. (2015). *Investigación científica y técnica*. Limusa.
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. (1999). FACTORES PSICOSOCIALES Y DEORGANIZACIÓN. ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.
- Snook, S. H., & Ciriello, V. M. (1991). The design of manual handling tasks (Vol. 34). *Ergonomics*. Recuperado el 05 de 05 de 2023, de <https://doi.org/10.1080/00140139108967347>
- Sweller, J. (1994). Cognitive load theory, learning difficulty, and instructional design. *Learning and Instruction*, 4(4), 295-312. doi: [https://doi.org/10.1016/0959-4752\(94\)90003-5](https://doi.org/10.1016/0959-4752(94)90003-5)

- Tandazo, M. C., & et al. (2022). *Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador*. Machala.
- Triviño, C. (2019). Seguridad clínica hospitalaria: un desafío para los profesionales de salud y pacientes. *Polo del Conocimiento*, 268-291.
- Vazquez, G. (2022). Cuidado humanizado de enfermería en los hospitales públicos de Milagro-Ecuador. *Rev.Dominio de las Ciencias*. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2812>

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador-2023.						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Calidad de atención			
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023?	Determinar la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.	Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.	Dimensiones	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Efectividad	1; 2; 3; 4; 5; 6	Ordinal 1= Nunca 2=A veces 3= Siempre	Nivel: Bajo, medio, alto.
			Oportunidad	7; 8; 9; 10		
Resultado	11; 12; 13; 14					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción del paciente			
¿Cuál es la relación entre la efectividad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023?	Identificar la relación entre la efectividad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023	Existe relación estadísticamente significativa entre la efectividad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.	Dimensiones	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Empatía	1; 2; 3; 4; 5; 6	Ordinal 1= Nunca 2=A veces 3= Siempre	Nivel: Bajo, medio, alto.
			Atención oportuna	7; 8; 9; 10; 11; 12; 13		
Comunicación	14; 15; 16; 17 18; 19; 20					
¿Cuál es la relación entre oportunidad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023?	Identificar la relación entre oportunidad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023	Existe relación estadísticamente significativa entre oportunidad y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.				
¿Cuál es la relación entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023?	Identificar la relación entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.	Existe relación estadísticamente significativa entre resultado y la satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023.				
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Explicativo Diseño: No experimental Nivel: correlacional		Población: 125 pacientes Muestra: 125 pacientes	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Descriptiva: Se presentarán las tablas de frecuencia en las cuales se determinará el nivel de cada variable. Inferencial: Inicialmente la prueba de normalidad para luego realizar las		

			correlaciones mediante las pruebas paramétricas
--	--	--	---

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICION
Calidad de atención	La calidad de atención en medicina principalmente es darle la mejor atención al paciente para que su estabilidad en un hospital sea de su agrado.	La variable de calidad de atención se operacionalizó tomando en cuenta las 3 dimensiones: efectividad, oportunidad y resultado. Mediante un cuestionario que consta de 30 ítems tipo Likert que se aplicará al personal de salud de un hospital de Ecuador adaptado por el autor de esta investigación.	Efectividad <hr/> Oportunidad <hr/> Resultado	Ordinal 1= Nunca 2=A veces 3= Siempre
Satisfacción de los pacientes	La satisfacción de los pacientes es una medida de cuán satisfechos están los consumidores con los productos y servicios de una empresa. Estos incluyen elementos como la agilidad, la precisión y la amabilidad.	La variable de satisfacción de los pacientes se operacionalizó tomando en cuenta las 3 dimensiones: empatía, atención oportuna y comunicación. Mediante un cuestionario que consta de 25 ítems tipo Likert que se aplicará al personal de salud de un hospital de Ecuador adaptado por el autor de esta investigación.	Empatía <hr/> Atención oportuna <hr/> Comunicación	Ordinal 1= Nunca 2=A veces 3= Siempre

Anexo 3: Instrumento y ficha técnica de la variable de calidad de atención

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Calidad de atención, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yanelis Suárez Angerí
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Licenciada en Enfermería y Master en medicina Bioenergética y Natural
Áreas de experiencia profesional:	Docencia
Institución donde labora:	Universidad Estatal Península de Santa Elena
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	FACTORES DE RIESGOS MATERNO ASOCIADOS A LA HEMORRAGIA POSPARTO

a. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Datos del cuestionario de calidad en atención

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad en atención
Autores:	(Miño, 2022)
Objetivos:	Determinar la calidad en atención hacia los pacientes
Procedencia:	Ecuador
Ámbito de aplicación:	Profesionales de salud
Dimensiones:	efectividad, oportunidad y resultado
Fiabilidad:	0.883
Escala:	Ordinal
Niveles o rangos:	Bajo, Alto, Medio
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Significación:	Está compuesta de 14 ítems, a manera de preguntas con escala de Likert

b. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Cuestionario de calidad en atención, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Primera dimensión: Efectividad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Efectividad	¿Los servicios en el establecimiento asistencial donde labora prestan atención durante las 24 horas?	4	4	4	
	¿El personal de salud del establecimiento asistencial donde labora brinda una atención personalizada a los pacientes?	4	4	4	
	¿El personal de salud que atiende en las diferentes unidades hace todo lo necesario para contribuir en la recuperación de los pacientes?	4	4	4	
	¿El médico del establecimiento asistencial donde labora al atender muestra interés en solucionar problemas de los pacientes?	4	4	4	
	¿El personal de admisión del establecimiento asistencial donde labora informa y orienta de manera clara para la atención en las diferentes?	4	4	4	
	El personal de salud del establecimiento asistencial donde labora realiza sus labores de la mejor manera porque son competentes	4	4	4	

Segunda dimensión: Oportunidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	¿Crea un clima agradable en la institución y unas relaciones interpersonales satisfactorias?	4	4	4	
	¿Es agente de mediación en la resolución de conflictos y negociación entre partes?	4	4	4	
	¿Representa eficientemente a la institución ante la comunidad social?	4	3	4	
	¿Vela por el adecuado registro, clasificación, conservación, mantenimiento y utilización de los materiales?	4	4	4	

Tercera dimensión: Resultado

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultado	¿Sugiere ideas novedosas, comunica experiencias exitosas de otros colegas que puedan animar a iniciar procesos de cambios?	4	4	4	
	¿Desarrolla actuaciones tendentes a vencer las resistencias a los cambios?	4	4	4	

	¿Promueve procesos de gestión económica participativos y transparentes?	4	3	4	
	¿Motiva al personal constantemente?	4	4	4	



Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Calidad de atención, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yanedsy Díaz Amador
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de Formación académica:	Licenciada en Enfermería - Máster en medicina Bioenergética y Natural, doctorante en ciencias de la Salud
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Universidad Estatal Península de Santa Elena
Institución donde labora:	Universidad Estatal Península de Santa Elena
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Actitudes y conocimientos acerca de las terapias alternativas que practican los pobladores de la comunidad Bambil Collao, parroquia Colonche. Santa Elena 2020

a. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Datos del cuestionario de calidad en atención

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad en atención
----------------------	-------------------------------------

Autores:	(Miño, 2022)
Objetivos:	Determinar la calidad en atención hacia los pacientes
Procedencia:	Ecuador
Ámbito de aplicación:	Profesionales de salud
Dimensiones:	efectividad, oportunidad y resultado
Fiabilidad:	0.883
Escala:	Ordinal
Niveles o rangos:	Bajo, Alto, Medio
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Significación:	Está compuesta de 14 ítems, a manera de preguntas con escala de Likert

b. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Cuestionario de calidad en atención, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	cumple con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Primera dimensión: Efectividad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
Efectividad	¿Los servicios en el establecimiento asistencial donde labora prestan atención durante las 24 horas?	4	4	4	
	¿El personal de salud del establecimiento asistencial donde labora brinda una atención personalizada a los pacientes?	4	4	4	
	¿El personal de salud que atiende en las diferentes unidades hace todo lo necesario para contribuir en la recuperación de los pacientes?	4	4	4	
	¿El médico del establecimiento asistencial donde labora al atender muestra interés en solucionar problemas de los pacientes?	4	4	4	
	¿El personal de admisión del establecimiento asistencial donde labora informa y orienta de manera clara para la atención en las diferentes?	4	4	4	
	El personal de salud del establecimiento asistencial donde labora realiza sus labores de la mejor manera porque son competentes	4	4	4	

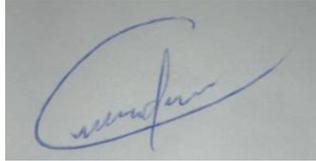
Segunda dimensión: Oportunidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	¿Crea un clima agradable en la institución y unas relaciones interpersonales satisfactorias?	4	4	4	
	¿Es agente de mediación en la resolución de conflictos y negociación entre partes?	4	3	4	
	¿Representa eficientemente a la institución ante la comunidad social?	4	4	4	
	¿Vela por el adecuado registro, clasificación, conservación, mantenimiento y utilización de los materiales?	4	4	3	

Tercera dimensión: Resultado

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultado	¿Sugiere ideas novedosas, comunica experiencias exitosas de otros colegas que puedan animar a iniciar procesos de cambios?	4	4	4	
	¿Desarrolla actuaciones tendentes a vencer las resistencias a los cambios?	4	4	4	
	¿Promueve procesos de gestión económica participativos y transparentes?	4	4	4	

	¿Motiva al personal constantemente?	4	4	4	
--	-------------------------------------	---	---	---	--



Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Calidad de atención, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Oscar Amadeo Avilés Santana
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación académica:	Médico General, Máster en Gestión de los servicios de la salud y médico posgraditos en medicina de emergencia y desastre.
Áreas de experiencia profesional:	Médico en el hospital General Monte Sinaí.
Institución donde labora:	Hospital General Monte Sinaí
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	EFFECTIVIDAD DEL USO DE LA TOXINA BOTULÍNICA EN PACIENTES CON CUADRIPLEJÍA ESPÁSTICA

a. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Datos del cuestionario de calidad en atención

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad en atención
Autores:	(Miño, 2022)
Objetivos:	Determinar la calidad en atención hacia los pacientes

Procedencia:	Ecuador
Ámbito de aplicación:	Profesionales de salud
Dimensiones:	efectividad, oportunidad y resultado
Fiabilidad:	0.883
Escala:	Ordinal
Niveles o rangos:	Bajo, Alto, Medio
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Significación:	Está compuesta de 14 ítems, a manera de preguntas con escala de Likert

b. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Cuestionario de calidad en atención, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Primera dimensión: Efectividad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
Efectividad	¿Los servicios en el establecimiento asistencial donde labora prestan atención durante las 24 horas?	4	4	4	
	¿El personal de salud del establecimiento asistencial donde labora brinda una atención personalizada a los pacientes?	4	3	4	
	¿El personal de salud que atiende en las diferentes unidades hace todo lo necesario para contribuir en la recuperación de los pacientes?	4	4	4	
	¿El médico del establecimiento asistencial donde labora al atender muestra interés en solucionar problemas de los pacientes?	4	3	4	
	¿El personal de admisión del establecimiento asistencial donde labora informa y orienta de manera clara para la atención en las diferentes?	4	4	4	
	El personal de salud del establecimiento asistencial donde labora realiza sus labores de la mejor manera porque son competentes	4	4	3	

Segunda dimensión: Oportunidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	¿Crea un clima agradable en la institución y unas relaciones interpersonales satisfactorias?	4	4	4	
	¿Es agente de mediación en la resolución de conflictos y negociación entre partes?	4	3	4	
	¿Representa eficientemente a la institución ante la comunidad social?	4	4	4	
	¿Vela por el adecuado registro, clasificación, conservación, mantenimiento y utilización de los materiales?	4	4	3	

Tercera dimensión: Resultado

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resultado	¿Sugiere ideas novedosas, comunica experiencias exitosas de otros colegas que puedan animar a iniciar procesos de cambios?	4	3	4	
	¿Desarrolla actuaciones tendentes a vencer las resistencias a los cambios?	4	4	4	
	¿Promueve procesos de gestión económica participativos y transparentes?	4	4	4	

	¿Motiva al personal constantemente?	4	4	3	
--	-------------------------------------	---	---	---	--



Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Satisfacción de los pacientes, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yanelis Suárez Angerí
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación académica:	Licenciada en Enfermería y Master en medicina Bioenergética y Natural
Áreas de experiencia profesional:	Docencia
Institución donde labora:	Universidad Estatal Península de Santa Elena
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	FACTORES DE RIESGOS MATERNO ASOCIADOS A LA HEMORRAGIA POSPARTO

a. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Datos del cuestionario de satisfacción de los pacientes

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción de los pacientes
----------------------	---

Autores:	(Barrientos, 2019)
Objetivos:	Determinar la satisfacción de los pacientes
Procedencia:	Ecuador
Ámbito de aplicación:	Profesionales de salud
Dimensiones:	efectividad, oportunidad y resultado
Fiabilidad:	0.893
Escala:	Ordinal
Niveles o rangos:	Bajo, Alto, Medio
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Significación:	Está compuesta de 20 ítems, a manera de preguntas con escala de Likert

b. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Cuestionario de satisfacción de los pacientes, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	cumple con el criterio)	
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Primera dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
Empatía	Cuando ustedes u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) ¿el personal médico lo resolvió con prontitud?	4	4	4	
	El personal de enfermería, ¿ha preservado su intimidad durante su estadía en el Hospital?	4	3	4	
	El personal de enfermería, ¿se preocupaba por su confort?	4	4	4	
	El personal de enfermería, ¿le ha ayudado que si estancia sea más llevadera en ausencia a sus familiares?	4	3	4	
	El personal de enfermería, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?	4	4	4	
	El personal de enfermería, ¿se muestra empático durante su estadía en el Hospital?	4	4	3	

Segunda dimensión: Atención oportuna

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	¿ El personal de enfermería le llamaba por su nombre?	3	4	4	
	¿Conocía el nombre del personal que le atendía?	4	3	4	
	¿ El personal de enfermería se presentó a usted por su nombre?	4	4	4	

	¿ El personal de enfermería le transmitía seguridad?	4	4	4	
	¿ El personal de enfermería le inspiraba confianza?	4	3	4	
	Durante su estancia en el Hospital, ¿ El personal de enfermería se interesaba por resolver o solucionar sus problemas?	4	4	4	
	¿ El personal de enfermería lo trataba en todo momento con respeto?	4	4	3	

Tercera dimensión: Comunicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	Cuando usted tenía dudas sobre su estado de salud, ¿ El personal de enfermería se las ha resuelto?	4	4	4	
	¿Comprendió la información que le proporcionaba el personal de enfermería?	4	4	4	
	¿Cuándo el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado o procedimiento, le informaban?	4	3	4	
	¿Recibía información del personal de enfermería sobre su condición de salud?	4	4	4	

	Según lo que usted observa, ¿existe buena comunicación entre los profesionales de salud?	4	4	4	
	¿Existe buena comunicación, entre los sistemas de documentación del hospital?	4	3	4	
	¿Está conforme con la manera en la que el personal de enfermería se comunica con usted?	4	4	4	



Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Satisfacción de los pacientes, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yanedsy Díaz Amador
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación académica:	Licenciada en Enfermería - Máster en medicina Bioenergética y Natural, doctorante en ciencias de la Salud
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Universidad Estatal Península de Santa Elena
Institución donde labora:	Universidad Estatal Península de Santa Elena
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Actitudes y conocimientos acerca de las terapias alternativas que practican los pobladores de la comunidad Bambil Collao, parroquia Colonche. Santa Elena 2020

a. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Datos del cuestionario de satisfacción de los pacientes

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción de los pacientes
Autores:	(Barrientos, 2019)
Objetivos:	Determinar la satisfacción de los pacientes
Procedencia:	Ecuador
Ámbito de aplicación:	Profesionales de salud
Dimensiones:	efectividad, oportunidad y resultado
Fiabilidad:	0.893
Escala:	Ordinal
Niveles o rangos:	Bajo, Alto, Medio
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Significación:	Está compuesta de 20 ítems, a manera de preguntas con escala de Likert

b. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Cuestionario de satisfacción de los pacientes, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Primera dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	Cuando ustedes u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) ¿el personal médico lo resolvió con prontitud?	4	4	4	
	El personal de enfermería, ¿ha preservado su intimidad durante su estadía en el Hospital?	4	3	4	
	El personal de enfermería, ¿se preocupaba por su confort?	4	4	4	
	El personal de enfermería, ¿le ha ayudado que si estancia sea más llevadera en ausencia a sus familiares?	4	3	4	
	El personal de enfermería, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?	4	4	4	
	El personal de enfermería, ¿se muestra empático durante su estadía en el Hospital?	4	4	3	

Segunda dimensión: Atención oportuna

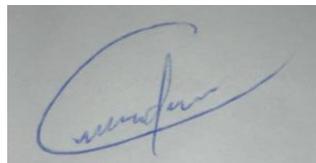
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	¿ El personal de enfermería le llamaba por su nombre?	4	4	4	
	¿Conocía el nombre del personal que le atendía?	4	3	4	
	¿ El personal de enfermería se presentó a usted por su nombre?	4	4	4	

	¿ El personal de enfermería le transmitía seguridad?	4	4	4	
	¿ El personal de enfermería le inspiraba confianza?	4	3	4	
	Durante su estancia en el Hospital, ¿ El personal de enfermería se interesaba por resolver o solucionar sus problemas?	4	4	4	
	¿ El personal de enfermería lo trataba en todo momento con respeto?	4	4	3	

Tercera dimensión: Comunicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	Cuando usted tenía dudas sobre su estado de salud, ¿ El personal de enfermería se las ha resuelto?	3	4	4	
	¿Comprendió la información que le proporcionaba el personal de enfermería?	3	3	4	
	¿Cuándo el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado o procedimiento, le informaban?	4	4	4	
	¿Recibía información del personal de enfermería sobre su condición de salud?	4	4	4	

	Según lo que usted observa, ¿existe buena comunicación entre los profesionales de salud?	4	3	4	
	¿Existe buena comunicación, entre los sistemas de documentación del hospital?	4	4	4	
	¿Está conforme con la manera en la que el personal de enfermería se comunica con usted?	4	4	3	



Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de Satisfacción de los pacientes, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Oscar Amadeo Avilés Santana
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de Formación académica:	Médico General, Máster en Gestión de los servicios de la salud y médico posgraditos en medicina de emergencia y desastre.
Áreas de experiencia profesional:	Médico en el hospital General Monte Sinaí.
Institución donde labora:	Hospital General Monte Sinaí
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	EFECTIVIDAD DEL USO DE LA TOXINA BOTULÍNICA EN PACIENTES CON CUADRIPLEJÍA ESPÁSTICA

a. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

Datos del cuestionario de satisfacción de los pacientes

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción de los pacientes
Autores:	(Barrientos, 2019)
Objetivos:	Determinar la satisfacción de los pacientes
Procedencia:	Ecuador
Ámbito de aplicación:	Profesionales de salud
Dimensiones:	efectividad, oportunidad y resultado
Fiabilidad:	0.893
Escala:	Ordinal
Niveles o rangos:	Bajo, Alto, Medio
Tiempo de aplicación:	Entre 15 minutos a 20 minutos
Significación:	Está compuesta de 20 ítems, a manera de preguntas con escala de Likert

b. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Cuestionario de satisfacción de los pacientes, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Primera dimensión: Empatía

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	Cuando ustedes u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) ¿el personal médico lo resolvió con prontitud?	3	4	4	
	El personal de enfermería, ¿ha preservado su intimidad durante su estadía en el Hospital?	4	3	4	
	El personal de enfermería, ¿se preocupaba por su confort?	4	4	4	
	El personal de enfermería, ¿le ha ayudado que si estancia sea más llevadera en ausencia a sus familiares?	3	3	4	
	El personal de enfermería, ¿se ha preocupado por facilitar su descanso?	4	4	4	
	El personal de enfermería, ¿se muestra empático durante su estadía en el Hospital?	4	4	3	

Segunda dimensión: Atención oportuna

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	¿ El personal de enfermería le llamaba por su nombre?	4	4	4	
	¿Conocía el nombre del personal que le atendía?	4	3	4	
	¿ El personal de enfermería se presentó a usted por su nombre?	4	4	4	

	¿ El personal de enfermería le transmitía seguridad?	4	4	4	
	¿ El personal de enfermería le inspiraba confianza?	4	3	4	
	Durante su estancia en el Hospital, ¿ El personal de enfermería se interesaba por resolver o solucionar sus problemas?	4	4	4	
	¿ El personal de enfermería lo trataba en todo momento con respeto?	4	4	3	

Tercera dimensión: Comunicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	Cuando usted tenía dudas sobre su estado de salud, ¿ El personal de enfermería se las ha resuelto?	4	4	4	
	¿Comprendió la información que le proporcionaba el personal de enfermería?	4	3	4	
	¿Cuándo el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado o procedimiento, le informaban?	4	4	4	
	¿Recibía información del personal de enfermería sobre su condición de salud?	4	4	4	

	Según lo que usted observa, ¿existe buena comunicación entre los profesionales de salud?	4	3	4	
	¿Existe buena comunicación, entre los sistemas de documentación del hospital?	4	4	4	
	¿Está conforme con la manera en la que el personal de enfermería se comunica con usted?	4	4	3	



Firma del evaluador

Información Personal

Identificación: 0960242659

Imprimir Información

Nombres: DIAZ AMADOR YANEDSY

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
MASTER EN MEDICINA BIOENERGETICA Y NATURAL	INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS MÉDICAS CARLOS J. FINLAY	Extranjero		19232867	2015-10-15		

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERIA	INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS MEDICAS DE CAMAGUEY	Extranjero		CU-15-15735	2015-08-02		

Información Personal

Identificación: 0959863408

Imprimir Información

Nombres: SUAREZ ANGERI YANELIS

Género: MASCULINO

Nacionalidad: CUBA

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
MASTER EN URGENCIAS MEDICAS	UNIVERSIDAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE SANCTI SPIRITUS	Extranjero		192392391	2017-01-19		

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERIA	INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS MEDICAS DE VILLA CLARA	Extranjero		CU-15-11487	2015-03-09		

Información Personal

Identificación: 0924121866

Nombres: AVILES SANTANA OSCAR AMADEO

Género: MASCULINO

Nacionalidad: ECUADOR

Imprimir Información

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Extranjero		6043197615	2022-06-15		

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Área o Campo de Conocimiento	Observación
MEDICO	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	Nacional		1006-2019-2094464	2019-07-12	SALUD Y SERVICIOS SOCIALES	



🔍 💬 🔔 🌐

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
● TURNITIN SEMANA 14 MAXIMO 20% - Sección 1	3 jul 2023 - 00:00	9 jul 2023 - 23:59	9 jul 2023 - 23:59	100

Resumen:
En este espacio se debe subir la tesis sin páginas preliminares, referencias ni anexos. El % maximo es de 20%.

[🔄 Refrescar Envíos](#)

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación
📄 Ver Recibo Digital	Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes de un Hospital de Santa Elena, Ecuador- 2023.	2128879293	9/07/2023 23:54	18% <div style="width: 18%; height: 10px; background-color: #8bc34a;"></div>	-- Entregar Trabajo 📄 📄 --

Activar Windows ⬆️



ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes de un hospital de Santa Elena, Ecuador-2023.", cuyo autor es JIMENEZ FREIRE EDSON ARON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE DNI: 06776978 ORCID: 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 09-08-2023 09:42:57

Código documento Trilce: TRI - 0621675