



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del
servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo,
2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Enfermería

AUTORAS:

Azabache Neyra, Jeniffer Katherin (orcid.org/0000-0003-4382-0458)
Miranda Quiroz, Rocio de la Macarena (orcid.org/0000-0001-8363-1462)

ASESORA:

Dra. Guevara Sánchez, Ana Cecilia (orcid.org/0000-0002-8453-2578)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia especialmente a mi madre Flor Estela Villajulca de Neira por sus consejos, su paciencia y apoyo incondicional en la parte moral y económica para cumplir mis metas y así se sienta orgullosa de mis logros. A mi querida hermana Yessenia Gamboa Neyra por ser motivo de superación para ella y así continúe por el camino correcto y a mi familia por respaldar mi vida siempre con sus oraciones.

Jeniffer Katherin Azabache Neyra

A mis padres Eduardo Miranda Paredes y Maria Isabel Quiroz Ortiz, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo incondicional, su confianza y sobre todo la paciencia que se necesita en esta hermosa carrera, a mis hermanos por sus palabras y su compañía y a mis amigos y compañeros que de alguna u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Rocío De La Macarena Miranda Quiroz

AGRADECIMIENTO

A Dios por acompañarnos, darnos fortaleza y la sabiduría que hemos necesitado en este largo camino para lograr nuestros objetivos.

A nuestros padres por el esfuerzo y apoyo incondicional que nos han brindado y lo siguen haciendo para terminar nuestra carrera.

A nuestra asesora la Dra. Ana Cecilia Guevara Sánchez, por su paciencia y orientación brindada a través de conocimientos para la elaboración de nuestra tesis.

A la Universidad César Vallejo y toda su plana docente que nos ha brindado los conocimientos y capacidades durante estos 5 años de nuestra carrera profesional ya que sin ayuda no hubiéramos logrado desarrollar nuestra tesis.

Las autoras



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUEVARA SANCHEZ ANA CECILIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023.", cuyos autores son MIRANDA QUIROZ ROCIO DE LA MACARENA, AZABACHE NEYRA JENIFFER KATHERIN, 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.

TRUJILLO, 03 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUEVARA SANCHEZ ANA CECILIA DNI: 18160918 ORCID: 0000-0002-8453-2578	Firmado electrónicamente por: GSANCHEZAC el 07- 12-2023 07:58:01

Código documento Trilce: TRI - 0679096

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MIRANDA QUIROZ ROCIO DE LA MACARENA, AZABACHE NEYRA JENIFFER KATHERIN estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JENIFFER KATHERIN AZABACHE NEYRA DNI: 76796306 ORCID: 0000-0003-4382-0458	Firmado electrónicamente por: JAZABACHENE el 03- 12-2023 20:43:03
ROCIO DE LA MACARENA MIRANDA QUIROZ DNI: 19258052 ORCID: 0000-0001-8363-1462	Firmado electrónicamente por: LMIRANDAQU17 el 03- 12-2023 20:51:23

Código documento Trilce: TRI - 0679094

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Métodos de análisis de datos.....	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.	21
Tabla 2. Nivel de calidad del cuidado de enfermería.	22
Tabla 3. Nivel de satisfacción del paciente.	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación.....	17
--	----

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo. La metodología de estudio fue de enfoque cuantitativo y de tipo básico con un diseño no experimental de alcance descriptivo correlacional, teniendo como muestra a 64 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario con escala de Likert. Los resultados evidenciaron que el 63% de los pacientes consideran que el cuidado de enfermería se encuentra en un nivel medio, debido a que se observaron ciertas carencias al momento de la atención que la enfermera brindaba al paciente, entre ellos, los más resaltantes fueron la falta de tiempo y desorden al momento de atender. Así mismo, se encontró que el 62% de los pacientes, percibió un nivel medio de satisfacción durante su atención, esto debido a las dificultades que presentan las enfermeras, para afrontar diversas situaciones expuestas en la institución de salud. Se concluyó que existe una correlación positiva alta de 0.989 entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente.

Palabras clave: calidad, satisfacción, cuidados de enfermería.

ABSTRACT

The aim of the study was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction with the medical service at the Hospital Regional Docente in Trujillo. The methodology of this study was basic quantitative approach with a non-experimental design of descriptive correlational scope, with a sample of 64 patients to whom a Likert scale questionnaire was applied. The results showed that 63% of the patients consider that nursing care is at an average level, due to the fact that there was evidence of certain deficiencies in the care provided by the nurse to the patients, among the aspects that were highlighted were the lack of time and disorder at the time of care. In patient satisfaction 62% is at a medium level, due to the fact that patients often perceive that nurses present problems in dealing with the various situations encountered in the health institution. It was concluded that there is a high positive correlation of 0.989 between quality of nursing care and patient satisfaction.

Keywords: quality, satisfaction, nursing care.

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de salud presenta dos aspectos cruciales, los cuales son el cuidado del profesional de enfermería y la satisfacción del usuario. De tal manera, que al hablar sobre el cuidado al paciente implica relacionar una atención integral, segura y eficaz. Mientras que, analizar la satisfacción del paciente refleja las emociones y percepción ante la atención brindada en las instituciones de salud.

La Organización Mundial de Salud (OMS) indica que el servicio de enfermería se desarrolla en base al cuidado, el cual repercute en la percepción de los pacientes ⁽¹⁾. Europa, en donde se observó que en los hospitales los usuarios consideraron que la satisfacción se relaciona significativamente con la capacidad del cuidado, además resaltó la importancia de dos indicadores esenciales, la formación y educación que ejercen las enfermeras ⁽²⁾. Mientras que, en Australia se evidenció problemas similares en cuestión a la satisfacción, por lo que consideraron plantear programas sobre los cuidados, estableciendo acciones estratégicas en mejora de la satisfacción ⁽³⁾.

Esta realidad no es ajena en América Latina, pues se ha evidenciado que el cuidado que ofrecen las enfermeras se ve afectado por ciertos factores, tal como la falta de enfermeras, la escasa participación de capacitaciones para desarrollar y fortalecer los conocimientos del personal de enfermería, a esto se suma que en hospitales en países en vía de desarrollo carecen de recursos y equipamiento no adecuado para realizar un correcto manejo en el cuidado, estos factores de manera directa afecta a la percepción del paciente, creando un alto grado de insatisfacción al momento que desean ser atendidos ⁽⁴⁾. En Colombia, se manifestó que el 17% de los usuarios atendidos de la región indican que la atención se mantiene en un nivel regular ⁽⁵⁾.

A nivel nacional, se ha evidenciado en el sector salud claras brechas que perjudican la calidad de cuidado, tal como la falta de medicamentos e insumos son agentes reincidentes, del cual los pacientes reclaman constantemente, además de la mala atención que reciben los pacientes y familiares cuando acuden los establecimientos de salud ⁽⁶⁾.

Las causas principales radican en la falta de recursos, materiales, insuficiente personal contratado y la falta de equipos. Así mismo, se refleja que la falta de capacitación y educación debilita la calidad del cuidado de enfermería ⁽⁷⁾. Otro aspecto importante fue el exceso de actividades laborales que sufren constantemente las enfermeras debido a la carga laboral, lo que en ocasiones imposibilita poder atender a todos los pacientes que se estiman por día, generando molestias e incomodidad en los usuarios ⁽⁸⁾. Finalmente, la falta de participación por parte del paciente también desfavorece la atención en el cuidado, a causa de la escasa relación que presenta entre la enfermera y paciente ⁽⁹⁾.

Por lo tanto, la calidad del cuidado de enfermería es crucial para el impacto que genera en la satisfacción, por ello al mencionar la calidad sobre el cuidado se basa en la atención holística e individualizada, por el cual se atiende al paciente de acuerdo al tratamiento y diagnóstico establecido, por ende, los conocimientos de enfermería son fundamentales para un adecuado cuidado ⁽¹⁰⁾.

En el presente estudio se evaluó la calidad del cuidado de enfermería del servicio de medicina del Hospital Regional Docentes de Trujillo, donde se evidenció que el hospital cuenta con poco personal de enfermería por lo que no logra abastecerse con la alta demanda de pacientes afectando la calidad de atención al momento de ser atendidos. Por tanto, se tuvo que comprender las necesidades y expectativas del paciente al momento de su atención. Por todo lo expuesto, se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023?

Así mismo, el estudio presentó una justificación teórica, la cual fue respaldada en la teoría de Jean Watson ⁽¹¹⁾, quien fundamentó la calidad del cuidado, así mismo el desarrollo de satisfacción se consideró la teoría de la asimilación-contraste. A su vez, se pretendió enriquecer los conocimientos sobre las variables, sirviendo para otras investigaciones similares que decidieron estudiar esta problemática. En la justificación práctica, la investigación abordó la importancia sobre la evaluación de la

calidad del cuidado que ofrecen en el servicio de medicina en el hospital y cómo este afecta en la satisfacción del paciente, de esta manera se pudo garantizar mejores condiciones para la optimización en las labores del personal de salud. En base a la justificación metodológica, el estudio presentó un tipo y diseño de investigación además que se evaluó las variables en base a cuestionario y ficha de observación, aquellos estuvieron validados para su aplicación. Finalmente, en la relevancia social, permitió que el hospital en estudio y otras instituciones puedan establecer acciones de mejora o estrategias que permitan optimizar el cuidado en los pacientes, de esta manera presentar mejores índices de satisfacción.

Además, se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023. Los objetivos específicos fueron: (a) Identificar el nivel de calidad del cuidado de enfermería del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023 (b) Determinar el nivel de satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023.

Finalmente, se planteó la hipótesis de estudio las cuales fueron:

Hi: Sí existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023. Ho: No existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Pérez, G y Rodríguez, M ⁽¹²⁾, evaluaron cómo el cuidado de enfermería se interrelaciona con los aspectos con la satisfacción de los usuarios del servicio de medicina. En cuestión a los métodos de estudio, contó con un tipo de investigación básica diseño correlacional no experimental. Se afirmó que los pacientes están conformes con la atención de enfermeras, considerando que los cuidados servidos fueron los adecuado, por lo que al realizarse la prueba de hipótesis de acuerdo Rho de Pearson este arrojó un valor de 0.89. Se confirma que sí existe una relación entre las variables.

Dávila, S. y Contreras, S ⁽¹³⁾ determinaron la influencia que recae en la calidad del cuidado de enfermería con el desarrollo de la satisfacción en los usuarios. Se desarrolló un enfoque correlacional además que no se alteraron las variables las cuales se estudiaron bajo su contexto natural. La muestra se enfocó en enfermeras de dicho servicio. Se manifestó que las enfermeras presentan un bajo nivel de satisfacción, esto a causa de que no se han sentido conformes con la atención brindada. Ante la baja satisfacción de los pacientes, se mostró que la dimensión con mayor incidencia es la comunicación, que se efectúa entre el paciente y la enfermera, lo que reafirma la existencia de las variables en dicho hospital de Bogotá.

Baker, E. ⁽¹⁴⁾ tuvo como finalidad evidenciar el nivel de correlación entre la calidad de cuidado y la satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina. En base a los métodos utilizados por parte del estudio, el autor tomó un estudio de tipo observacional. Se reveló que los pacientes estuvieron de acuerdo con el cuidado de enfermería, lo cual responden a estar satisfechos con lo brindado, de esta forma se realizó las pruebas de hipótesis, en donde se afirmó la relación de variables. Se concluyó que, la dimensión que sobresalió fue la de seguridad del paciente, en vista a que durante los cuidados ofrecidos por la enfermera se sintieron seguros y resguardados con la calidad de atención durante el tiempo que estuvieron hospitalizados.

Borja, F. ⁽¹⁵⁾ se basó en identificar el grado que generada por parte de la calidad en el cuidado y su impacto con la satisfacción de un hospital de Madrid. Así mismo, planteó una metodología de alcance correlacional, basándose en un diseño no experimental, además se aplicó el cuestionario a través de una escala de Likert. El autor reveló que los cuidados se encuentran en un nivel medio (60%), además en relación a la satisfacción el 70% indican estar satisfechos. Se respondió que mediante el coeficiente Rho de Pearson este arrojó un valor de 0.72.

A nivel nacional, Castro, C. ⁽¹⁶⁾ describió los niveles en que se encuentra la calidad del cuidado y la percepción del paciente. Se fundamentó en un enfoque cuantitativo de tipo básico y nivel correlacional, teniendo como muestra a las enfermeras del hospital en estudio. De acuerdo a la respuesta de la hipótesis, existe una relación significativa ($p=0.000$) y positiva alta (0.75). Es decir que el cuidado influye sobre la visión del paciente.

Prada, M ⁽¹⁷⁾ se enfocó en su investigación a identificar cómo se encuentra en el cuidado de enfermería en pacientes pertenecientes al área de medicina de un centro de salud público. Los procedimientos utilizados fueron de tipo básico con un diseño no experimental dado a que existió una alteración en el análisis de las variables, además como parte de la muestra se tomó a 56 pacientes de dicho servicio en estudio, a quienes se les aplicó un cuestionario como parte del instrumento para la recolección. Los hallazgos mostraron que el 80% tenía un alto nivel de cuidado, por lo que se sintieron satisfechos con lo brindado por las enfermeras. Se llegó a la conclusión, que arrojó un Rho de Pearson con un valor de 0.826.

Santamaría, A. ⁽¹⁸⁾ investigó cómo se encuentra la satisfacción de los pacientes de un hospital público. El estudio contó con un enfoque cuantitativo con tipo básico y diseño no experimental. De acuerdo al recojo de datos el 56% están satisfechos con la atención brindada, sin embargo, el 44% presentan un nivel medio en la satisfacción. Por otro lado, con respecto al cuidado del paciente indicaron que el 79% indican

que son adecuados los cuidados. Esto evidencia que los pacientes presentan altos niveles de satisfacción con la atención brindada, ya que se han sentido seguros al momento de acudir al hospital.

A nivel local, Carrasco, G. ⁽¹⁹⁾ examinó el impacto del cuidado de enfermería sobre el nivel de satisfacción bajo la percepción del paciente. Para el desarrollo del estudio se centró en un alcance descriptivo, teniendo como diseño no experimental. El recojo de información decidió evidenciar y contestar la hipótesis formulada a través del Rho de Pearson, en donde se mostró una relación positiva con respecto a las variables. Al contrastarse la hipótesis el autor llegó a la conclusión que mientras se realice un adecuado cuidado sobre la atención que brindan a los pacientes, se generará un nivel alto en la satisfacción.

Flores, D. ⁽²⁰⁾ determinó la relación entre la calidad del cuidado de enfermeras, y como este repercute en la satisfacción con los pacientes atendidos. Contó con un estudio descriptivo y correlacional a la vez, aplicando un diseño no experimental, además que utilizó instrumentos como el cuestionario con una escala ordinal. Se reveló en la prueba de hipótesis un valor de 0.76. Se afirmó la hipótesis alterna, que la calidad de cuidado de enfermeras se relaciona con la satisfacción del paciente frente a la atención brindada.

Huertas, F. ⁽²¹⁾ identificó los niveles de calidad sobre el cuidado de enfermería expuesto en un hospital. La metodología fue de diseño no experimental, donde se tuvo como muestra a pacientes. El recojo de información después de haberse aplicado el instrumento mostró que el 80% manifestaron que la calidad de cuidado que brindan las enfermeras al momento de ser atendido se encuentra en un nivel alto, lo cual se reflejó en que el 70% se sintieron satisfechos. Se aprobó la hipótesis alterna del estudio en donde se revela la vinculación de variables.

Villena, V. ⁽²²⁾ tuvo como propósito conocer la influencia entre la calidad del cuidado y la satisfacción bajo la percepción de los pacientes. El estudio presentó un tipo de estudio correlacional explicativo de causa y

efecto, en donde el diseño fue no experimental. Mostró que 70% indicaron un nivel medio en la calidad de cuidado, esto se reflejó en la satisfacción de los mostrándose que el 60% también señalaron encontrarse en un nivel medio. Ante lo evidenciado los cuidados influyen en la percepción de los pacientes.

El estudio se sustentó en la teoría del cuidado transpersonal de Jean Watson, centrado entre enfermera – paciente. Watson enfatizó que el cuidado transpersonal es el acto voluntario que implica no sólo la práctica en las habilidades que presenta el personal de enfermería, sino que va acompañado de ciertos valores éticos y humanísticos como la comunicación, empatía y respeto. Por tanto, la teoría resaltó el rol que cumple constantemente el personal de enfermería en su labor diario, en donde implica no solo el cuidado de las condiciones físicas, sino también radica en la salud emocional del paciente ⁽²³⁾.

Así mismo Jean Watson habló sobre 7 aspectos básico en el cuidado humanizado, en donde: Primer aspecto se basa en el cuidado de la persona como un todo, teniendo en cuenta su cuerpo, mente y espíritu; el segundo aspecto se tiene la relación enfermero-paciente, es esencial en la atención de enfermería para el cuidado humano; tercer aspecto se fundamenta en el cuidado enfocado en los procesos humanos y sus interacciones, no solo en la enfermedad; cuarto aspecto, indica que la atención de enfermería debe tener en cuenta las necesidades humanas básicas, como el alivio del dolor y la promoción de la dignidad; quinto aspecto, habla sobre cuidado holístico, individualizado y culturalmente adaptado según las necesidades de cada paciente; sexto aspecto, considerada la ciencia humanística que implican aspectos que van más allá aspectos técnicos; finalmente, el cuidado de enfermería es un factor de desarrollo, prevención y procedimiento en base a la interacción humana significativa ⁽²³⁾.

Por otro lado, Jean Watson abarcó 10 factores en el cuidado curativo, el cual se tomó el primer factor basado en el sistema humanístico, se fundamenta en que el bienestar del individuo está ligado al bienestar de la

comunidad. Para lograr esto, se requieren ciertas habilidades y valores personales, tales como empatía, sensibilidad social, compasión, responsabilidad y respeto, que deben ser reforzados a través del sistema educativo y del ejemplo de líderes y personas influyentes ⁽²⁴⁾.

La calidad se refiere a la satisfacción del cliente y su capacidad para cumplir con sus objetivos o metas de una manera efectiva y sin problemas. Mientras que la OMS, indica que la calidad del cuidado en el personal de enfermería se basa en el desenvolvimiento del personal de enfermería haciendo uso de las prácticas humanísticas sobre los tratamientos que reciben los pacientes según su diagnóstico, brindando una atención óptima. Así mismo, el cuidado de la enfermería implica brindar una atención que se caracterice por ser segura para los pacientes, por lo que debe cumplir ciertas normas y estándares en base al bienestar de salud ⁽²⁵⁾.

Así mismo, está determinada por diversos elementos esenciales, uno de los cuales es el autocuidado. La enfermería desempeña un papel vital en la promoción del autocuidado, lo que permite a los pacientes participar activamente en su propia atención sanitaria y tomar decisiones bien informadas con respecto a su bienestar. Esto abarca educar a los pacientes sobre su condición, equiparlos con los recursos y conocimientos necesarios para el autocuidado y fomentar un sentido de responsabilidad personal en el manejo de su salud ⁽²⁴⁾.

Por el contrario, la prestación de una atención de calidad requiere una demostración de experiencia profesional, ya que exige que los profesionales posean una amplia formación y se mantengan al tanto de los últimos avances en su campo. Esto abarca una educación integral, la utilización de métodos basados en evidencia y una dedicación inquebrantable al crecimiento profesional continuo ⁽²⁵⁾.

La calidad del cuidado se basa en la medida en que los servicios de enfermería cumplen con los estándares y expectativas de los pacientes y promueven resultados positivos para su salud y bienestar. Es importante

destacar que este cuidado recae en la responsabilidad de los diferentes grupos que trabajan en un hospital, y las enfermeras desempeñan un papel fundamental en el proceso de cuidado holístico del paciente. Por lo tanto, la calidad del cuidado de enfermería se refiere a la medida en que los servicios de enfermería cumplen con los estándares y expectativas de los pacientes, promoviendo su seguridad, satisfacción y bienestar ⁽²⁶⁾.

La atención de calidad se relaciona con la capacidad de los profesionales de enfermería para comunicarse eficazmente con sus pacientes. Esto implica escuchar activamente a los pacientes, brindar información de una manera que sea fácilmente comprensible, establecer una base de confianza y confirmar que las instrucciones y recomendaciones se han entendido completamente ⁽²⁶⁾.

En cuanto a la eficacia del cuidado enfermero, se refiere a la capacidad de las enfermeras para lograr los resultados deseados en la salud y bienestar de los pacientes. Esto implica la aplicación de intervenciones basadas en evidencia científica, la evaluación continua de los resultados y la adaptación de los planes de cuidado según sea necesario. El análisis de la seguridad y eficacia en el cuidado enfermero también puede incluir la participación activa de las enfermeras en la gestión de datos y la investigación. Esto implica recopilar y analizar datos relevantes para evaluar la calidad del cuidado y realizar mejoras continuas en la práctica enfermera ⁽²⁷⁾.

La seguridad del paciente es primordial dentro de los cuidados ejercidos por enfermería, lo cual implica la identificación y prevención de riesgos, la administración segura de medicamentos, la prevención de infecciones y la implementación de prácticas seguras en el entorno de atención médica. Finalmente, la colaboración interdisciplinaria, que involucra trabajar en equipo, compartir información, coordinar el cuidado y garantizar una atención integral y holística para los pacientes ⁽²⁶⁾.

Por lo tanto, exige que el personal de enfermería trabaje de manera eficiente para la prevención de ciertas enfermedades. También, el

cuidado involucra el desarrollo de la comunicación y colaboración de todo el personal de salud para optimizar las prácticas de cuidados. De tal manera que es vital evaluar con frecuencia el nivel de la atención para preservar el cumplimiento de los estándares e identificar a la vez posibles mejoras. Desde otra perspectiva el cuidado de la enfermería se enfoca desde la seguridad que ofrece a los pacientes, creando una relación efectiva a través de la comunicación y la empatía ⁽²⁷⁾.

La calidad del cuidado se evaluó por dimensiones, las cuales fueron definidas a continuación:

La relación interpersonal, consta de establecer un vínculo fuerte entre la enfermera y el paciente es de suma importancia para brindar atención de enfermería de alta calidad. Esta relación interpersonal tiene como objetivo fomentar la confianza, facilitar la comunicación efectiva y cultivar el respeto mutuo. Al fomentar una conexión positiva, las enfermeras pueden mejorar la experiencia general del paciente y motivar a participar activamente en su propio cuidado. Para cuidar eficazmente al paciente, la enfermera debe mostrar empatía, escuchar activamente y mostrar comprensión, teniendo en cuenta las necesidades físicas, emocionales y psicológicas del paciente. Además, es fundamental establecer una comunicación concisa y eficiente, ofreciendo información relevante sobre el plan de tratamiento y atendiendo cualquier consulta o inquietud que pueda tener el paciente ⁽²⁸⁾.

El aspecto principal de la atención de enfermería se centra en el elemento interpersonal, que involucra la dinámica entre el personal de enfermería y el paciente, centrada en satisfacer las necesidades de atención del individuo ⁽²⁸⁾. Este vínculo depende de la capacidad del personal de enfermería para reconocer y satisfacer las demandas del paciente. La relación interpersonal sirve como un instrumento vital para brindar atención personalizada adaptada a los requisitos únicos de cada paciente ⁽²⁹⁾.

La segunda dimensión en el cuidado de enfermería consta del nivel técnico, el cual se refiere a las funciones técnicas asistenciales. Estas funciones pueden incluir la administración de medicamentos, el control de signos vitales, la asistencia en procedimientos diagnósticos y terapéuticos, la colaboración en la atención psicológica, entre otras ⁽³⁰⁾. No obstante, el cuidado de enfermería a nivel técnico también debe incluir la relación interpersonal con el paciente, el cual se centra en la empatía y la humanidad ⁽³⁰⁾.

La garantía de seguridad y eficacia en las intervenciones y cuidados de enfermería depende del calibre de los cuidados de enfermería desde un punto de vista técnico. Esto implica utilizar la tecnología correctamente y aplicar los conocimientos técnicos de manera adecuada en la práctica de enfermería. La calidad técnica abarca la ejecución de conocimientos científicos y habilidades técnicas esenciales para brindar una atención segura y eficiente ⁽³¹⁾.

Para garantizar la más alta calidad de atención, es esencial que las enfermeras gestionen eficazmente la administración de medicamentos, lleven a cabo de manera competente los procedimientos y técnicas de enfermería y utilicen correctamente el equipo y la tecnología médicos. Para brindar una atención basada en evidencia y alineada con las mejores prácticas, es fundamental que las enfermeras se mantengan actualizadas sobre los avances científicos y tecnológicos dentro de su campo. Esto requiere participar activamente en programas educativos continuos y mantenerse bien informado sobre los hallazgos de las investigaciones y las pautas clínicas más recientes ⁽³¹⁾.

Por otro lado, con respecto a la satisfacción se sustenta con la teoría del contraste de asimilación profundiza en el ámbito de comparar las experiencias presentes con las del pasado, o incluso con nuestras propias expectativas. Esta teoría sugiere que nuestro nivel de satisfacción se ve profundamente afectado por la forma en que hacemos estas comparaciones. Cuando nuestras experiencias actuales se consideran similares o cercanas a nuestros encuentros anteriores, se puede fomentar

una evaluación positiva de satisfacción: esto es lo que llamamos asimilación. Por el contrario, si nuestras experiencias actuales se consideran divergentes o muy alejadas de lo que hemos experimentado antes, esto puede provocar una evaluación negativa de la satisfacción: esto se conoce como contraste.⁽³²⁾

Así mismo, se estableció que las percepciones sobre la calidad de atención están medidas por las expectativas previas y la experiencia real⁽³³⁾. La teoría sostuvo que, si la realidad es mejor que las expectativas previas, el paciente tendrá una percepción positiva de la calidad, mientras que, si la realidad es desfavorable a las expectativas previas, el paciente tendrá una percepción negativa⁽³⁴⁾.

Por lo que, la teoría sugiere que los pacientes pueden comparar la atención médica que reciben con los profesionales de enfermería frente a las expectativas. En tal sentido, los profesionales de enfermería pueden utilizar la teoría para comprender las expectativas de los pacientes y tratar de superarlas para lograr una satisfacción del paciente⁽³⁵⁾.

Ante ello, se define la satisfacción, como la sensación de placer o bienestar que las personas experimentan cuando han logrado cumplir con sus deseos o necesidades. En el caso de la satisfacción del paciente, es la sensación positiva sobre la atención de salud y los servicios que han recibido los usuarios⁽³⁶⁾. Esta percepción está fuertemente influenciada por las experiencias generadas durante su atención, la información, disponibilidad y accesibilidad de los servicios y las relaciones interpersonales con los trabajadores de la salud⁽³⁷⁾.

La satisfacción del paciente es un aspecto crucial en la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería. Se refiere a la percepción y valoración que tiene el paciente sobre la atención recibida y su experiencia en el proceso de cuidado. Este puede influir en varios aspectos, como la fidelidad del paciente, la retención de pacientes, la reputación de la institución de salud y la calidad percibida de los servicios de salud. Además, la satisfacción del paciente puede ser un indicador indirecto pero

efectivo para medir el éxito de los profesionales de la salud y los hospitales ⁽³⁸⁾.

Es importante destacar que la satisfacción del paciente es un concepto multidimensional y puede variar según las expectativas individuales y las circunstancias específicas de cada paciente. Por lo tanto, es fundamental que las enfermeras estén atentas a las necesidades y preferencias de cada paciente de manera individualizada ⁽³⁸⁾.

La medición de la satisfacción en el sector salud es un aspecto crucial para la evaluación de la atención médica y la identificación de mejoras. Evaluar la satisfacción no solo es fundamental para medir la atención, sino también para identificar áreas que necesitan mejorar. A través de esta evaluación, los pacientes pueden ser influenciados en su adherencia y recuperación, impactando su salud y bienestar general en el futuro ⁽³⁸⁾. Por esta razón, es esencial evaluar regularmente la satisfacción del paciente y tomar medidas, adaptándose a sus necesidades y expectativas, para brindar un servicio de alta calidad que fomente una atención más humana, personalizada e integral al paciente ⁽³⁹⁾.

La primera dimensión consta de la comunicación, que debe darse de manera efectiva y clara entre el personal de enfermería y el paciente, incluyendo la comprensión de las necesidades del paciente y la explicación de los tratamientos, todo esto puede mejorar significativamente la satisfacción del mismo ⁽⁴¹⁾. Además, la comunicación también puede influir en la satisfacción del paciente al reducir la ansiedad y el estrés. Cuando las enfermeras brindan información clara sobre el diagnóstico, el tratamiento y las expectativas, los pacientes pueden sentirse más tranquilos y confiados en su atención médica. Además, una comunicación empática y compasiva puede brindar apoyo emocional a los pacientes, lo que puede ser especialmente importante en situaciones difíciles o críticas ⁽⁴⁰⁾.

En la segunda dimensión, el clima de confianza está íntimamente ligado a la relación entre el personal de salud y el paciente, particularmente

cuando existe una comunicación efectiva y empática. Las enfermeras también desempeñan un papel crucial en esto, ya que deben garantizar una comunicación clara, escuchar atentamente las inquietudes de los pacientes y responder con atención genuina ⁽⁴¹⁾. Esto establece una atmósfera de confianza que, en última instancia, conduce a la satisfacción del paciente. Cuando los pacientes tienen fe en la calidad de la atención que recibirán y creen que sus necesidades serán satisfechas, experimentan una sensación de calma y seguridad.⁽⁴²⁾

Además, la confianza que los pacientes tienen en su médico y en su equipo de atención puede tener un impacto positivo en su adherencia al tratamiento. Cuando los pacientes confían en las recomendaciones y planes de atención ofrecidos por los profesionales de la salud, tienden a seguir las instrucciones con diligencia y, en última instancia, lograr mejores resultados de salud.⁽⁴⁰⁾

La tercera dimensión es la actitud profesional, que incluye una actitud compasiva y empática hacia el paciente, lo cual engloba una comunicación efectiva y clara. Además, la actitud también implica la educación continua y actualización de habilidades y técnicas para mantenerse al día con los avances en la atención médica y seguir proporcionando un cuidado efectivo y seguro a los pacientes ⁽⁴¹⁾.

Proporcionar una atención de calidad depende de la actitud profesional de la enfermería y su impacto en la satisfacción del paciente. Esta actitud abarca el comportamiento y la conducta de las enfermeras hacia sus pacientes, ejemplificando empatía, respeto, compasión y dedicación a su bienestar. La relación enfermera-paciente está muy influenciada por la actitud profesional mostrada por las enfermeras. Cuando las enfermeras mantienen un enfoque positivo y empático, los pacientes se sienten cómodos y confiados en la atención que reciben ⁽⁴²⁾.

Además, la actitud profesional de las enfermeras desempeña un papel importante a la hora de fomentar una comunicación eficaz, promover el entendimiento mutuo y, en última instancia, mejorar la satisfacción del

paciente. Vale la pena señalar que la competencia técnica y la actitud profesional están interconectadas. Las enfermeras que poseen una actitud profesional positiva y dedicada a menudo demuestran un alto nivel de experiencia técnica en su práctica ⁽⁴¹⁾.

La cuarta dimensión, es sobre la percepción del paciente individualizado, se refiere a la importancia de brindar una atención personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada paciente, para lograr una mayor satisfacción del mismo ⁽⁴¹⁾. La percepción individualizada del paciente es crucial para su satisfacción. En la atención de enfermería, comprender la perspectiva única de cada paciente es vital. La relación enfermera-paciente ocupa un lugar central en la configuración de esta percepción. Cuando las enfermeras se acercan a los pacientes con empatía, respeto y comprensión, les ayuda a sentirse reconocidos y apreciados. En consecuencia, esto fomenta mayores niveles de satisfacción y confianza en la atención médica brindada ⁽⁴¹⁾.

Además, la capacidad de las enfermeras para adaptarse a las necesidades e inclinaciones distintivas de cada paciente también podría tener un impacto en cómo los pacientes perciben y se sienten satisfechos con su atención. Esto implica considerar las preferencias culturales, emocionales y físicas de cada paciente mientras se brinda atención personalizada. Es importante reconocer que las percepciones individuales de los pacientes pueden diferir según sus atributos y circunstancias personales. En consecuencia, es vital que las enfermeras estén atentas a las necesidades y expectativas de cada paciente y modifiquen su enfoque de atención en consecuencia ⁽⁴¹⁾.

Por último, la competencia técnica, consta de los conocimientos y las habilidades, las cuales son esenciales para ofrecer un cuidado seguro a los pacientes durante su atención. Por lo tanto, implica el conocimiento de los principios científicos y técnicos que sustentan la atención médica ⁽⁴²⁾.

La calidad de la atención de enfermería está muy influenciada por el nivel de competencia técnica mostrado por el personal de enfermería, lo que a

su vez afecta la satisfacción del paciente. La competencia técnica abarca las habilidades y conocimientos especializados que poseen las enfermeras para garantizar la prestación de una atención segura y eficiente. La percepción de la competencia técnica de las enfermeras por parte de los pacientes puede impactar significativamente en su nivel de satisfacción. Cuando los pacientes perciben a las enfermeras como altamente competentes en sus habilidades técnicas, experimentan una mayor sensación de seguridad y confianza en la atención que reciben ⁽⁴²⁾.

Además, requiere competencia para ejecutar procedimientos y técnicas de enfermería con precisión, administrar medicamentos con precisión, utilizar equipos y tecnología médicos de manera efectiva y aplicar conocimientos científicos y mejores prácticas en la prestación de atención al paciente. Cuando las enfermeras demuestran competencia técnica en su práctica, pueden brindar un cuidado de calidad, minimizar los riesgos de errores y complicaciones, y responder de manera efectiva a las necesidades y preocupaciones de los pacientes. Es importante destacar que la competencia técnica no es el único factor que influye en la satisfacción del paciente. Otros aspectos, como la comunicación efectiva, la empatía y la atención personalizada, también desempeñan un papel importante en la satisfacción del paciente ⁽⁴²⁾.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Contó con un tipo de estudio básico, ya que se desarrolló mediante los principios o conceptos esenciales que responden al problema, así como también en el sustento de teorías.

3.1.2. Diseño de investigación

Según Bernal C. en el 2020 define al diseño no experimental como aquel que se desarrolla en el mismo tiempo y espacio ⁽⁴³⁾. En ese sentido, el estudio fue un diseño no experimental. Así mismo, fue descriptivo - correlacional, ya que describieron los factores y efectos concernientes al problema y determinaron la relación entre las variables.

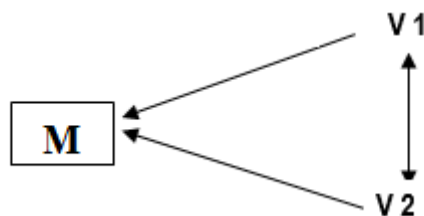


Figura 1. Esquema de investigación

En dónde:

M: Pacientes de servicio de medicina

V1: Calidad del cuidado de enfermería

V2: Satisfacción del paciente

r: Relación entre V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

Variable 2: Satisfacción del paciente

(Ver Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Fueron 75 pacientes pertenecientes al servicio de medicina A, B y C.

3.3.2. Muestra

Estuvo formada por 64 pacientes, el cual se halló mediante una fórmula (Ver Anexo 3).

3.3.3. Muestreo

No probabilístico aleatorio simple.

3.3.4. Unidad de análisis

Paciente del servicio de medicina A, B y C.

3.4. Técnicas e instrumentos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento del cuestionario. Ambos instrumentos fueron elaborados por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el 2019 pero fueron adaptados por las investigadoras. En el caso de la primera variable está conformada por 15 preguntas con una escala de Likert, con un puntaje: Bajo: 15-25; Medio: 26-35; Regular: 36-45. Por otro lado, en la segunda variable constó de 11 preguntas con una escala ordinal, en donde los puntajes fueron: Bajo: 11 - 17; Medio: 18 – 25; Regular: 26-33.

Adicionalmente, se realizó la validación que se evaluó por medio de 4 expertos quienes dieron como válidos ambos cuestionarios. En la confiabilidad de los instrumentos se obtuvieron valores de 0,84 y un

0,86 mediante el Alfa de Cronbach, lo que dedujo que los instrumentos fueron confiables.

3.5. Procedimientos

Se realizó primero la carta de autorización a los responsables del Hospital Regional Docente de Trujillo. Como segundo paso, las investigadoras explicaron a los pacientes de lo que consta el instrumento y la intención de la investigación, posteriormente se realizó el consentimiento informado en los pacientes, para identificar quiénes participarán de la investigación, de manera voluntaria y autónoma. Finalmente, el instrumento tuvo una duración de 10 minutos por cada instrumento para que el paciente pueda responder cada ítem.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se consideró el análisis descriptivo e inferencia haciendo uso de programas Microsoft Excel y SPSS versión 25, y los resultados se presentaron en tablas simples y cruzadas por ítems. Para el contraste de hipótesis se utilizó la prueba de chi-cuadrado con niveles para analizar asociaciones entre variables de estudio al 95% de nivel de confianza.

3.7. Aspectos éticos

En este caso, se da según cuatro principios:

La autonomía, este principio de reconocer la dignidad de las personas, independientemente de sus creencias y antecedentes culturales, es de suma importancia. Este principio prioriza su bienestar y reemplaza cualquier estudio de investigación. Como tal, en este estudio en particular, este principio se mantendrá y se respetará debidamente. Los pacientes tendrán la libertad de decidir sobre su participación mediante consentimiento informado, asegurando así su autonomía y agencia. ⁽⁴⁴⁾

Beneficencia y no maleficencia, se basa en abstenerse de causar daño a otros y trabajar activamente para prevenir o erradicar cualquier acción que pueda causar daño a otros, demostrando al mismo tiempo empatía y cuidado en el proceso. De manera similar, esta investigación se ha realizado con sumo cuidado para garantizar que no se cause ningún daño a los pacientes. Para ello, la encuesta se administró de manera que no causará ninguna molestia o inconveniente. ⁽⁴⁴⁾

Principio de justicia, consta del trato equitativo e igualitario de las necesidades de salud, y los usuarios deben obtener la misma cantidad y calidad de servicio según las necesidades de todos. ⁽⁴⁴⁾

Consentimiento informado, se dio debido a que se informó a la muestra sobre la aplicación de los instrumentos y la finalidad de ellos, con el propósito de que decidan con autonomía ⁽⁴⁴⁾

Veracidad, se basó en abstenerse de falsedad o engaño hacia el paciente, brindando al paciente la oportunidad de expresar sus pensamientos o inquietudes. De tal manera que en el estudio los pacientes fueron informados con total veracidad, sin ocultamiento de los procedimientos. ⁽⁴⁴⁾

Así mismo, fue autorizado por el comité de investigación del Hospital Regional Docente de Trujillo.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Correlación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

			Nivel de calidad del cuidado de enfermería	Nivel de satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Nivel de calidad del cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	1.000	,989**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	64	64
	Nivel de satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	,989**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	64	64

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman mostró que las variables revelaron una correlación positiva de 0,989, que se consideró alta. La significación estadística de esta correlación se confirmó con un nivel de sig (0,000) inferior a 0,05. En consecuencia, confirma que existe una relación estadística significativa entre las dos variables.

Tabla 2. Nivel de calidad del cuidado de enfermería.

Nivel de calidad del cuidado de enfermería	Frecuencia	Porcentajes
Bajo	6	9%
Medio	40	63%
Alto	17	27%
Total	64	100%

Fuente: Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería aplicado a los pacientes del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023.

Interpretación: Se observa que 63% de los pacientes consideran que la calidad del cuidado de enfermería se encuentra en un nivel medio, el 27% nivel alto y 9% nivel bajo. En tal sentido la calidad de cuidado presenta ciertas deficiencias, esto a causa de que los pacientes indican que las enfermeras no dedican tiempo para su escucha, además que en ocasiones no logran entender el lenguaje que utilizan para comunicarse con ellos, a esto se suma la relación, el trato y orientación que reciben producto de la carga laboral que presentan.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del paciente.

Nivel de satisfacción del paciente	Frecuencia	Porcentajes
Bajo	10	14%
Medio	40	64%
Alto	14	22%
Total	64	100%

Fuente: Cuestionario de satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023.

Interpretación: En la tabla 3 sobre el nivel de satisfacción del paciente indican que el 64% presentaron una satisfacción medio, el 22% alto y 14% una satisfacción baja. En tal sentido, la satisfacción de los pacientes se encuentra en un nivel medio en su gran mayoría, esto a causa de que no sienten que las enfermeras ayudan a aclarar sus dudas sobre su situación de salud. Así mismo indican que no han sentido un trato amable y nuevamente recalcan el tema de la escucha. De igual manera todo esto ha generado la insatisfacción en el paciente durante su estadía en el servicio de medicina.

V. DISCUSIÓN

La calidad del cuidado de enfermería es un aspecto fundamental en la atención médica. Se refiere a la medida en que los servicios de enfermería cumplen con los estándares y las expectativas establecidas para brindar una atención segura, efectiva y centrada en el paciente.

De tal manera que en la tabla N° 1 se mostró mediante el Rho de Spearman. El análisis reveló una fuerte correlación positiva de 0,989, lo que indica que cuando la atención de enfermería es de alta calidad, conduce a niveles elevados de satisfacción del paciente.

Por ello se asemejan con el estudio de Prada, M ⁽¹⁷⁾ indicaron que el 80% presenta un alto nivel de cuidado, consecuentemente se sienten satisfechos con lo brindado por las enfermeras, llegando a la conclusión mediante el Rho de Pearson arrojó un valor de 0.826. Así mismo, en el estudio Carrasco, G. ⁽¹⁹⁾ se mostró una relación positiva con respecto a las variables. Al contrastarse la hipótesis el autor llegó a la conclusión que mientras se realice un adecuado cuidado sobre la atención que brindan a los pacientes, se generará un nivel alto en la satisfacción.

En tal sentido, según la teoría del cuidado transpersonal ⁽²³⁾ manifiesta que la importancia de la autotrascendencia, se refiere a ir más allá de uno mismo y encontrar significado y propósito en el cuidado de los demás. El cuidador se convierte en un facilitador del proceso de curación y bienestar del paciente, promoviendo su crecimiento personal y espiritual.

Según Pérez G. y Rodríguez M. ⁽¹¹⁾ define que la calidad del cuidado de enfermería responde a los estándares y criterios establecidos para brindar una atención segura, efectiva y centrada en el paciente. También implica la prestación de cuidados basados en evidencia, la promoción de la seguridad del paciente, la satisfacción del paciente y la mejora de los resultados de salud.

En la tabla N°2 se mostró que el 63% presentaron niveles medios, debido a que se evidenciaron ciertas carencias al momento de la atención, entre

los aspectos que resaltaron fueron la falta de tiempo y desorden al momento de atender, consideraban que la escucha es deficiente por lo que no se sentían comprendidos, además se suma el trato poco amable y la desorientación. Se considera que estas acciones pudieron en consecuencia la carga laboral que poseen.

Estos resultados se asemejan al estudio de Borja, F. ⁽¹⁵⁾ evidenció en sus resultados que los cuidados se encuentran en un nivel medio del 60% de los pacientes, esto debido a que los pacientes consideraban que no eran escuchados y que a veces sentían que las enfermeras no eran del todo empáticas, sin embargo, existía un 23% que consideran que si había una buena calidad de cuidados.

Por el contrario, se difiere con el estudio de Prada, M ⁽¹⁷⁾ se identificó que el 80% de la población en estudio, percibió un alto nivel de cuidado, debido a que los pacientes se encontraron satisfechos con la atención, además indicaron que el personal de enfermería se encontraba capacitado para los cuidados.

Es por ello que, en la teoría del cuidado transpersonal de Jean Watson ⁽²³⁾ sustenta que el cuidado transpersonal es una acción voluntaria que va más allá de las habilidades básicas del personal de enfermería. Abarca valores éticos y humanistas como la comunicación, la empatía y el respeto. Según la OMS ⁽²⁵⁾ define que la calidad de cuidado es el desarrollo de personal de enfermería que adopte un enfoque humano en el tratamiento que recibe el paciente en función del diagnóstico del paciente y brinde la mejor atención para su salud.

La calidad de cuidado es un factor esencial en la satisfacción del paciente. Este es un aspecto crucial en la atención médica, que se refiere a la medida en que los pacientes están satisfechos con los servicios de salud que reciben y si se cumplen sus expectativas y necesidades. De tal manera que en la tabla N° 3 se evidenció que el 64% de los pacientes se encuentran en un nivel medio en la satisfacción de la atención brindada por el personal de enfermería. Esto debido en gran medida a su

percepción de que las enfermeras no son eficaces a la hora de dilucidar sus preocupaciones y dudas sobre la salud. Los pacientes expresan además su descontento por la carencia de comprensión a sus necesidades. Estos factores han contribuido al descontento general de los pacientes durante su estancia en el servicio médico.

Estos resultados se asemejan al estudio de Santamaría, A. (18) quien reveló que el 56% están satisfechos con la atención brindada, sin embargo, el 44% presentan un nivel medio en la satisfacción, esto debido a que la gran parte de las enfermeras se les notaba cansadas y estresadas por lo que no les permitía llevar una adecuada atención lo que desfavorece a la satisfacción de los pacientes. Por el contrario, se difieren con el estudio de Huertas, F. (21) mostró que el 70% de los pacientes se sintieron altamente satisfechos debido a que se sintieron a gusto con el trato y la asistencia recibida por parte de personal de enfermería.

La teoría de Watson enfatiza la satisfacción del paciente mediante la prestación de atención centrada en la persona, comunicación empática, participación activa, fomento de la confianza y la colaboración entre el personal de enfermería y los pacientes. Este enfoque se basa netamente en mejorar la satisfacción del paciente, lo que lleva a un mejor cumplimiento de los objetivos de atención⁽²³⁾. Por lo tanto, se busca que los pacientes se sientan valorados, comprendidos y honrados durante todo su tratamiento médico. Además, respaldamos la participación activa del paciente en su propio cuidado y le brindamos información lúcida y comprensible sobre su condición y tratamiento. La percepción y evaluación del tratamiento médico recibido por el paciente se denomina indicador de la calidad y resultado de la atención, según Barriga F et al.⁽³⁶⁾. Esto es importante ya que puede afectar la adherencia al tratamiento y la reputación de los proveedores de atención médica.

VI. CONCLUSIONES

1. En la tabla 1, se determinó que la calidad del cuidado de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente. Por lo que es importante que se realice una adecuada calidad en los cuidados para que este repercuta en la satisfacción de los pacientes.
2. Se identificó en la tabla 2, que el cuidado de enfermería se encuentra en un nivel medio representado por un 63%, debido a que se evidenciaron ciertas carencias al momento de la atención, entre los aspectos que resaltaron fueron la falta de tiempo y desorden al momento de atender, consideraban que la escucha es deficiente por lo que no se sentían comprendidos, además se suma el trato poco amable y la desorientación.
3. Finalmente, en la tabla 3 se determinó que la satisfacción del paciente del servicio de medicina se encuentra en un nivel medio representado por un 62%. Esto debido a que los pacientes a menudo perciben que las enfermeras presentan dificultades para afrontar las diversas situaciones expuestas en la institución de salud. Así mismo, la mayoría de los pacientes sienten un descontento por la atención que les brindan.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Hospital Regional Docente de Trujillo, realice evaluaciones periódicas en base a los aspectos relacionados al cuidado de enfermería, de esta forma poder realizar la retroalimentación de los pacientes, y esto pueda beneficiar para poder identificar áreas de mejora e implementar cambios necesarios.

Así mismo, se sugiere que el personal de enfermería realice capacitaciones: talleres para fortalecer las habilidades blandas, tales como la comunicación, las relaciones interpersonales y la empatía. Dichos talleres se deben realizar cada tres meses, con el fin de brindar una mejor calidad de servicios que se vea reflejado en la satisfacción de los usuarios.

Se recomienda a los pacientes del hospital en estudio registrar en el “Libro de reclamaciones”, solicitudes o sugerencias que tengan. Esto tiene como objetivo alentar a los administradores de hospitales a buscar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad de sus servicios, beneficiando en última instancia a los pacientes bajo su cuidado.

Para obtener una mayor comprensión de la calidad de la atención ofrecida por las enfermeras, se recomienda realizar más investigaciones exhaustivas, centrándose específicamente en la satisfacción del paciente con los servicios médicos. Esto proporcionará una comprensión más completa de la atención de enfermería brindada.

REFERENCIAS

1. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* 2020 [citado el 25 de abril del 2023]; 26:(2). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es
2. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* 2020 [citado el 25 de abril del 2023]; 26:(14). Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es
3. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes.* 2019 [citado el 25 de abril del 2023];29(3):278–87. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
4. Contreras O, Laverde, Herrera B, Sánchez. Fortalecer la coordinación de enfermería para mejorar el cuidado hospitalario. *Revista Cuidarte [Internet].* 2020 [citado el 25 de abril del 2023];11(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3595/359565318022/359565318022.pdf>
5. Paneque J, E R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios medicina: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública.* 2019 [citado el 25 de abril del 2023];30(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004
6. Mejía M, Contreras A, Hernández M. Calidad de vida en mujeres con cáncer de mama sometidas a quimioterapia en Cali, Colombia. *Biomédica.* 2020 [citado el 25 de abril del 2023];40(2):349–61. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/bio/v40n2/2590-7379-bio-40-02-349.pdf>
7. Alcalde F, Sánchez D, Carrión C, Montero C. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano.

- Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2021 [citado el 25 de abril del 2023];40(7):704–10. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>
8. Cachique M, Cesar J, Claudia Arispe Alburqueque, Oriana Rivera-Lozada. Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. Revista De Investigación De La Universidad Norbert Wiener. 2022 [citado el 1 de mayo del 2023];11(2). Disponible en: <https://doi.org/10.37768/unw.rinv.11.02.a0013>
 9. Lucas L, Rosales C, Castillo E, Reyes C, Salas R. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. Index Enferm. 2021 [citado el 1 de mayo del 2023];30(2): 39-43. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000100010&lng=es.
 10. Carranza A, Munoz P, Nash A. Comparing Quality of Care in Medical Specialties Between Nurse Practitioners and Physicians. Journal of the American Association of Nurse Practitioners. 2020 [citado el 1 de mayo del 2023];33(3):1.Disponible en: <https://doi.org/10.1097/JXX.0000000000000394>
 11. Pérez G, Rodríguez M. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente En El Servicio De Medicina. Revista de Enfermería y Salud. 2021 [citado el 1 de mayo del 2023]; 12(3). Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
 12. Dávila S, Contreras S. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de medicina. Revista Cuidarte. 2021 [citado el 1 de mayo del 2023]; 12(3). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-09732011000100007&script=sci_abstract&lng=es
 13. Baker E. Quality of Nursing Care and Patient Satisfaction in Medical Services. Investigación de servicios de salud de BMC. 2019 [citado el 10 de mayo del 2023]; 33(12). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/>
 14. Borja F. Niveles de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en el Hospital de Madrid. SCOPUS. 2019 [citado el 10 de mayo del 2023];

- 44(3). Disponible en:
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-023-09648-5>
15. Villanueva A. Niveles de calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en el Hospital: una perspectiva europea". Dialnet. 2019 [citado el 10 de mayo del 2023]; 23(8). Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
 16. Castro C. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital de Lima, Perú. Latindex. 2020 [citado el 10 de mayo del 2023]; 23(3). Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
 17. Prada M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de medicina realizado en un hospital de Lima, Perú. Latindex. 2021 [citado el 15 de mayo del 2023]; 21(2). Disponible en:
http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFriendly/101/161
 18. Villena V. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el Hospital Belén de Trujillo. SCIELO. 2018; 23(12).
 19. Valencia M, Melita A. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. BENESSERE. 2022;6(1). Disponible en: <https://revistas.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037>
 20. Lotici A, do Nascimento F, Lotici G, Gaffuri T. Evaluación de la cultura de seguridad del paciente desde la perspectiva de los profesionales de cuidados intensivos. *Enferm. glob.* 2022; 21(67): 135-184. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412022000300135&lng=es
 21. Campos L, Cuba J, Merino A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. *Revista Cubana Enfermería* 2022; 38(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004&lng=es.

22. Matta Zamudio LS. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. *Cuidado y Salud Pública*. 2022;2(1):30-5. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39>
23. Méndez A, Morales R, Cruz L. El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. *Rev CONAMED*. 2019;24(2):87-90. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=87988>
24. Echeverría M, Francisco J. Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Revista de Enfermería. Investigación*. 2019;2(4) Disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/436>
25. Ulloa I, Valbuena L, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*. 2021;12(1). Disponible en: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1130>
26. Dávila D, Casaro G, Torres V, Castillo Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista Cuerpo Médica*. 2019;11(3). Disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420>
27. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutiérrez I, Romero M. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. salud pública*. 2019; 20(2): 254-257. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642018000200254&lng=en.
28. Aiken L, Sloane D, Ball, Bruyneel L, Rafferty A, Griffiths P. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*. 2019;8(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-019189>
29. Al-Wathinani A, Aldawsari S, Alhallaf M, Alotaibi Y, Alrazeeni D, Ageli MM, Villanueva CA, Albaqami N. Assessment of Emergency Department Satisfaction Level in Saudi Arabia General Hospital. *Saudi J Anaesth*. 2022;16(1):4-9. Disponible en: http://doi.org/10.4103/sja.sja_285_21

30. Stuart S, Mandichak S, Davison J, Ansell S, Parker T. Patient Perceptions of Drive-through Medical Treatment Facilities During the COVID-19 Pandemic. *West J Emerg Med.* 2021;22(5):1032-1036. Disponible en: <http://doi.org/10.5811/westjem.2021.3.51319>
31. Prada C, Benítez J. Evaluation of the Satisfaction of Patients Seen in the Dermatology Department of a Spanish Tertiary Hospital. *Healthcare (Basel).* 2022;10(8):1560. Disponible en: <http://doi.org/10.3390/healthcare10081560>.
32. Demjaha G, Demjaha NK, Demjaha R. Patient Satisfaction with Health Services at the Emergency Center of the University Clinic in Prishtina. *Pril (Makedon Akad Nauk Umet Odd Med Nauki).* 2022;43(3):91-100. Disponible en: <http://doi.org/10.2478/prilozi-2022-0041>.
33. Nguyen T, Nguyen H, Dang A. Determinants of patient satisfaction: Lessons from large-scale inpatient interviews in Vietnam. *PLoS One.* 2020;15(9). Disponible en: <http://doi.org/10.1371/journal.pone.0239306>.
34. Farooq A, Khaliq MA, Toor MA, Amjad A, Khalid W, Butt F. Assessment of Patient Satisfaction in a Military and Public Hospital: A Comparative Study. *Cureus.* 2020;12(8). Disponible en: <https://doi.org/10.7759/cureus.10174>
35. González S. Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Revista Cubana de Medicina [Internet].* 2021; 60 (4) Disponible en: <https://revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/2496>
36. Barriga F, Ccami F, Alarcon A, Copa J, Yauri J, Oporto B, Quispe C. Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.* 2022;39(4):415-24. doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.394.112807>
37. De León M, Abrego M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *RS [Internet].* 2022;1(2):71-88. Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/589>
38. Torres C. Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en Emergencia del Hospital de Chachapoyas, marzo, 2019. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades.* 2021;4(2):58-62. Disponible en: <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/714>

39. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, González C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica. 2021;40(3): 212-221. Disponible en: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
40. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19. Rev. Méd. Panacea. 2020;9(3) 165-170. Disponible en: <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
41. García Munitis P, et al. Factores predictores de satisfacción de pacientes en consulta externa pediátrica del Hospital El Cruce-Néstor Kirchner. Rev Argentina Salud Pública. 2021;13. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/pdf/rasp/v13/1853-810X-rasp-13-161.pdf>
42. Zambrano E, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Rev. Publicando [Internet]. 2020;7(25):64-72. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>
43. Bernal C. Metodología de La Investigación. Pearson Publications Company; 2020. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
44. UNESCO. Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos. Paris. En Centro de Documentación de Bioética. Departamento de Humanidades Biomédicas. 2005. Disponible en: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180_spa

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del cuidado de enfermería	La OMS señala que la calidad del cuidado de enfermería consta de asegurar que los pacientes reciban los servicios y diagnósticos terapéuticos adecuados para conseguir una atención óptima, teniendo en cuenta el conocimiento del paciente, logrando un óptimo resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso ⁽²⁵⁾ .	La variable de calidad de atención fue evaluada por las dimensiones de interpersonal y técnica	Interpersonal	Relación entre paciente	Ordinal Bajo: 15-25 Regular: 26-35 Alto: 36-45
				Formula preguntas al paciente	
				Calidad de tiempo de atención	
				Se comunica claramente	
				Interacción con el paciente	
			Técnica	Explica procedimientos	
				Prevención	
				Conocimientos	
Habilidades laborales					
Satisfacción del paciente	González, S ⁽³⁵⁾ define a la satisfacción del paciente como la facilidad de recibir atención, el nivel de atención brindado, la eficiencia de la comunicación entre los pacientes y los proveedores de atención médica, y la capacidad del sistema de atención médica para atender las necesidades de los pacientes.	La variable consta de 5 dimensiones del cual fue evaluado a través de un cuestionario.	Comunicación	Explica los procedimientos	Ordinal Bajo: 11 - 17 Regular: 18 - 25 Alto: 26-33
				Aclara dudas	
				Escucha	
			Clima de confianza	Ambiente Limpio	
				Ambiente ordenado	
			Actitud profesional	Privacidad	
			Percepción del paciente individualizado	Percepción de la atención hospitalaria	
			Competencia técnica	Conocimiento de procedimientos.	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE OBSERVACIÓN: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Autoras: Sopan V; Vásquez Y (2019)

Estimado señor (a): El propósito de este cuestionario es mejorar la calidad de la atención brindada por los proveedores de atención de enfermería, y le pido su cooperación respondiendo las preguntas sabiendo que es anónimo y le agradezco de antemano su cooperación.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente.

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA	Siempre	A veces	Nunca
DIMENSIÓN INTERPERSONAL			
1. La enfermera saluda a los pacientes de manera general.			
2. La enfermera dirige al paciente llamándolo por su nombre.			
3. La enfermera formula preguntas para conocer el estado de salud.			
4. La enfermera dedica tiempo para escuchar al paciente.			
5. La enfermera responde a las interrogantes del paciente.			
6. La enfermera usa un lenguaje claro y preciso.			
7. La enfermera mira al paciente cuando le habla.			
8. La enfermera trata con amabilidad al paciente.			
9. La enfermera respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes.			

10. La enfermera explica los procedimientos que realiza al paciente.			
11. La enfermera utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente.			
DIMENSIÓN TÉCNICA			
12. La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.			
13. La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.			
14. La enfermera a usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación.			
15. La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada atención al paciente.			

Bajo: 15-25

Medio: 26-35

Alto: 36-45

CUESTIONARIO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Autoras: Sopan V; Vásquez Y (2019)

Estimado señor (a): El propósito de este cuestionario es mejorar la satisfacción del paciente brindado por los proveedores de atención de enfermería, y le pido su cooperación respondiendo las preguntas sabiendo que es anónimo y le agradezco de antemano su cooperación.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de ítems, léalos detenidamente y según sea su opinión marque con una "X" en el casillero correspondiente.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. La enfermera le explica a usted, con términos sencillos sobre su situación de salud.			
2. La enfermera mantiene la privacidad de usted.			
3. La enfermera le saluda a usted cuando ingresa.			
4. La enfermera se muestra atenta y lo escucha a usted.			
5. La enfermera se muestra amable y sonríe.			
6. La enfermera educa sobre estilos de vida saludable.			
7. La enfermera le brinda un ambiente adecuado, limpio y ordenado.			
8. Usted se encuentra satisfecho con la atención brindada por la enfermera durante sus citas establecidas.			
9. Usted se siente bien con las recomendaciones señaladas por la			

Enfermera.			
10. La Enfermera brinda educación sobre los procedimientos que se le va a realizar			
11. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación en su situación de salud.			

Bajo: 11 - 17

Medio: 18 - 25

Alto: 26-33

Anexo 3. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * p * q}$$

Para encontrar la muestra, utilizaremos la siguiente formula:

Dónde:

n: Tamaño de muestra

N: Población (75)

E: Margen de error (0.05)

p: Proporción que tiene la característica de interés (0.5)

q: Proporción que no tiene la característica de interés (p-q=0.5)

z: Nivel de confianza (1.96)

$$n = 64$$

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que fue válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gressia Quispe Ruiz		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Calidad del cuidado de enfermería
Autoras:	Azabache Neyra, Jeniffer Katherin Miranda Quiroz, Rocío de la Macarena
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Significación:	Consta de 15 preguntas con una escala de Likert, con un puntaje: Bajo: 15-55; Regular: 56-65; Alto: 66-75.

***Instrumento Adaptado de Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa.**

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del cuidado de enfermería	Interpersonal	Esto implica la relación entre el personal de enfermería y el paciente, en función a la atención que reciben en base a las necesidades del usuario.
	Técnica	Consta del nivel técnico, el cual se refiere a las funciones técnicas asistenciales.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario la calidad del cuidado de enfermería del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el año 2021. 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: Interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relación entre paciente	La enfermera saluda a los pacientes de manera general.	3	4	4	
	La enfermera dirige al paciente llamándolo por su nombre.	4	4	4	
Formula preguntas al paciente	La enfermera formula preguntas para conocer el estado de salud.	3	4	4	
Calidad de tiempo de atención	La enfermera dedica tiempo para escuchar al paciente.	4	4	4	
Se comunica claramente	La enfermera responde a las interrogantes del paciente.	3	3	3	
	La enfermera usa un lenguaje claro y preciso.	4	4	4	
	La enfermera mira al paciente cuando le habla.	4	4	4	
Interacción con el paciente	La enfermera trata con amabilidad al paciente.	4	4	4	
	La enfermera respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes.	4	4	4	
Explica procedimientos	La enfermera explica los procedimientos que realiza al paciente.	4	4	4	
	La enfermera utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Técnica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prevención	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	3	4	4	
Conocimientos	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	3	4	4	
Intención	La enfermera a usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación.	3	4	4	
	La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada atención al paciente.	3	4	4	



Gressia Evgarina Quipe Ruiz
LIC. ENFERMERÍA
CEP-000079

Firma del evaluador

DNI: 46446152

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que fue válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Gressia Quispe Ruiz		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social	()
Áreas de experiencia profesional:	Educativa ()	Organizacional	()
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años	()
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la satisfacción del paciente.
Autoras:	Azabache Neyra, Jeniffer Katherin Miranda Quiroz, Rocío de la Macarena
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Significación:	Consta de 11 preguntas con una escala ordinal, en donde los puntajes fueron: Bajo: 11 al 40; Regular: 41 – 48; Alto: 49-55.

***Instrumento Adaptado de Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa.**

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del paciente	Comunicación	Indica que una comunicación efectiva y clara entre el personal de enfermería y el paciente, incluyendo la comprensión de las necesidades del paciente y la explicación de los tratamientos.
	Clima de confianza	Se relaciona con la seguridad que el paciente y en el equipo de atención médica puede influir significativamente en su satisfacción general y en la efectividad del tratamiento.
	Actitud profesional	Incluye una actitud compasiva y empática hacia el paciente, la identificación y satisfacción de las necesidades individuales del paciente, una comunicación efectiva y clara.
	Percepción del paciente individualizado	Es sobre la percepción del paciente individualizado, se refiere a la importancia de brindar una atención personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada paciente, para lograr una mayor satisfacción del mismo.
	Competencia técnica	Se basa en el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar una atención segura a los pacientes.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023”, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el 2021. 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: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Explica los procedimientos	La enfermera le explica a usted, con términos sencillos sobre su situación de salud.	4	4	4	
		4	4	4	
Aclara dudas	La enfermera mantiene la privacidad de usted.	4	4	4	
Escucha	La enfermera le saluda a usted cuando ingresa.	4	4	4	

Segunda dimensión: Clima de confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambiente Limpio	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	
Ambiente ordenado	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Actitud profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Privacidad	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Percepción del paciente individualizado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de la atención hospitalaria	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	3	3	3	

- Quinta dimensión: Competencia técnica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de procedimientos.	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	



Gressia Evgarana Quispe Ruiz
LIC. EN ENFERMERIA
CEP-090379

Firma del evaluador

DNI: 46446152

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que fue válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rosa Isela Cerin Saavedra		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(x)	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Calidad del cuidado de enfermería
Autoras:	Azabache Neyra, Jeniffer Katherin Miranda Quiroz, Rocío de la Macarena
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Significación:	Consta de 15 preguntas con una escala de Likert, con un puntaje: Bajo: 15-55; Regular: 56-65; Alto: 66-75.

***Instrumento Adaptado de Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa.**

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del cuidado de enfermería	Interpersonal	Esto implica la relación entre el personal de enfermería y el paciente, en función a la atención que reciben en base a las necesidades del usuario.
	Técnica	Consta del nivel técnico, el cual se refiere a las funciones técnicas asistenciales.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario la calidad del cuidado de enfermería del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el año 2021. 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: Interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relación entre paciente	La enfermera saluda a los pacientes de manera general.	3	4	4	
	La enfermera dirige al paciente llamándolo por su nombre.	4	4	4	
Formula preguntas al paciente	La enfermera formula preguntas para conocer el estado de salud.	3	4	4	
Calidad de tiempo de atención	La enfermera dedica tiempo para escuchar al paciente.	4	4	4	
Se comunica claramente	La enfermera responde a las interrogantes del paciente.	3	3	3	
	La enfermera usa un lenguaje claro y preciso.	4	4	4	
	La enfermera mira al paciente cuando le habla.	4	4	4	
Interacción con el paciente	La enfermera trata con amabilidad al paciente.	4	4	4	
	La enfermera respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes.	4	4	4	
Explica procedimientos	La enfermera explica los procedimientos que realiza al paciente.	4	4	4	
	La enfermera utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Técnica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prevención	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	3	4	4	
Conocimientos	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	3	4	4	
Intención	La enfermera a usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación.	3	4	4	
	La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada atención al paciente.	3	4	4	


 Rosa Isela Cerón Saavedra
 ENFERMERA
 C.E.P. 47336

Firma del evaluador

DNI: 18888653

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que fue válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Rosa Isela Cerin Saavedra		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(x)	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la satisfacción del paciente.
Autoras:	Azabache Neyra, Jeniffer Katherin Miranda Quiroz, Rocío de la Macarena
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Significación:	Consta de 11 preguntas con una escala ordinal, en donde los puntajes fueron: Bajo: 11 al 40; Regular: 41 – 48; Alto: 49-55.

***Instrumento Adaptado de Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa.**

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del paciente	Comunicación	Indica que una comunicación efectiva y clara entre el personal de enfermería y el paciente, incluyendo la comprensión de las necesidades del paciente y la explicación de los tratamientos.
	Clima de confianza	Se relaciona con la seguridad que el paciente y en el equipo de atención médica puede influir significativamente en su satisfacción general y en la efectividad del tratamiento.
	Actitud profesional	Incluye una actitud compasiva y empática hacia el paciente, la identificación y satisfacción de las necesidades individuales del paciente, una comunicación efectiva y clara.
	Percepción del paciente individualizado	Es sobre la percepción del paciente individualizado, se refiere a la importancia de brindar una atención personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada paciente, para lograr una mayor satisfacción del mismo.
	Competencia técnica	Se basa en el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar una atención segura a los pacientes.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023”, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el 2021. 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: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Explica los procedimientos	La enfermera le explica a usted, con términos sencillos sobre su situación de salud.	4	4	4	
Aclara dudas	La enfermera mantiene la privacidad de usted.	4	4	4	
Escucha	La enfermera le saluda a usted cuando ingresa.	4	4	4	

Segunda dimensión: Clima de confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambiente Limpio	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	
Ambiente ordenado	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Actitud profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Privacidad	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Percepción del paciente individualizado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de la atención hospitalaria	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	3	3	3	

- Quinta dimensión: Competencia técnica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de procedimientos.	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	


Rosa Isela Cerón Saavedra
ENFERMERA
C.E.P. 47336

Firma del evaluador

DNI: 18888653

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que fue válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Sandra Analí León Silva		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(x)	
	Más de 5 años	()	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Calidad del cuidado de enfermería
Autoras:	Azabache Neyra, Jeniffer Katherin Miranda Quiroz, Rocío de la Macarena
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Significación:	Consta de 15 preguntas con una escala de Likert, con un puntaje: Bajo: 15-55; Regular: 56-65; Alto: 66-75.

*Instrumento Adaptado de Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del cuidado de enfermería	Interpersonal	Esto implica la relación entre el personal de enfermería y el paciente, en función a la atención que reciben en base a las necesidades del usuario.
	Técnica	Consta del nivel técnico, el cual se refiere a las funciones técnicas asistenciales.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario la calidad del cuidado de enfermería del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el año 2021. 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: Interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relación entre paciente	La enfermera saluda a los pacientes de manera general.	3	4	4	
	La enfermera dirige al paciente llamándolo por su nombre.	4	4	4	
Formula preguntas al paciente	La enfermera formula preguntas para conocer el estado de salud.	3	4	4	
Calidad de tiempo de atención	La enfermera dedica tiempo para escuchar al paciente.	4	4	4	
Se comunica claramente	La enfermera responde a las interrogantes del paciente.	3	3	3	
	La enfermera usa un lenguaje claro y preciso.	4	4	4	
	La enfermera mira al paciente cuando le habla.	4	4	4	
Interacción con el paciente	La enfermera trata con amabilidad al paciente.	4	4	4	
	La enfermera respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes.	4	4	4	
Explica procedimientos	La enfermera explica los procedimientos que realiza al paciente.	4	4	4	
	La enfermera utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Técnica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prevención	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	3	4	4	
Conocimientos	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	3	4	4	
Intención	La enfermera a usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación.	3	4	4	
	La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada atención al paciente.	3	4	4	

Lic. Bar.º: David León Sandoval
 C.E.P. 3410243
 C.E.R. 24033

Firma del evaluador

DNI: 18471847

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que fue válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Sandra Anali León Silva		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la satisfacción del paciente.
Autoras:	Azabache Neyra, Jeniffer Katherin Miranda Quiroz, Rocío de la Macarena
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Significación:	Consta de 11 preguntas con una escala ordinal, en donde los puntajes fueron: Bajo: 11 al 40; Regular: 41 – 48; Alto: 49-55.

***Instrumento Adaptado de Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa.**

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del paciente	Comunicación	Indica que una comunicación efectiva y clara entre el personal de enfermería y el paciente, incluyendo la comprensión de las necesidades del paciente y la explicación de los tratamientos.
	Clima de confianza	Se relaciona con la seguridad que el paciente y en el equipo de atención médica puede influir significativamente en su satisfacción general y en la efectividad del tratamiento.
	Actitud profesional	Incluye una actitud compasiva y empática hacia el paciente, la identificación y satisfacción de las necesidades individuales del paciente, una comunicación efectiva y clara.
	Percepción del paciente individualizado	Es sobre la percepción del paciente individualizado, se refiere a la importancia de brindar una atención personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada paciente, para lograr una mayor satisfacción del mismo.
	Competencia técnica	Se basa en el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar una atención segura a los pacientes.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023”, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el 2021. 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: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Explica los procedimientos	La enfermera le explica a usted, con términos sencillos sobre su situación de salud.	4	4	4	
		4	4	4	
Aclara dudas	La enfermera mantiene la privacidad de usted.	4	4	4	
Escucha	La enfermera le saluda a usted cuando ingresa.	4	4	4	

Segunda dimensión: Clima de confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambiente Limpio	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	
Ambiente ordenado	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Actitud profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Privacidad	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Percepción del paciente individualizado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de la atención hospitalaria	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	3	3	3	

- Quinta dimensión: Competencia técnica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de procedimientos.	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	



CEP 34023
Lic. Beritza Anelli León Silva
C.E.P. 34023

Firma del evaluador

DNI: 18471847

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que fue válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (x) Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre Calidad del cuidado de enfermería
Autoras:	Azabache Neyra, Jeniffer Katherin Miranda Quiroz, Rocío de la Macarena
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Significación:	Consta de 15 preguntas con una escala de Likert, con un puntaje: Bajo: 15-55; Regular: 56-65; Alto: 66-75.

***Instrumento Adaptado de Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa.**

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del cuidado de enfermería	Interpersonal	Esto implica la relación entre el personal de enfermería y el paciente, en función a la atención que reciben en base a las necesidades del usuario.
	Técnica	Consta del nivel técnico, el cual se refiere a las funciones técnicas asistenciales.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario la calidad del cuidado de enfermería del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el año 2021. 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: Interpersonal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Relación entre paciente	La enfermera saluda a los pacientes de manera general.	4	4	4	
	La enfermera dirige al paciente llamándolo por su nombre.	4	4	4	
Formula preguntas al paciente	La enfermera formula preguntas para conocer el estado de salud.	4	4	4	
Calidad de tiempo de atención	La enfermera dedica tiempo para escuchar al paciente.	4	4	4	
Se comunica claramente	La enfermera responde a las interrogantes del paciente.	4	4	4	
	La enfermera usa un lenguaje claro y preciso.	4	4	4	
	La enfermera mira al paciente cuando le habla.	4	4	4	
Interacción con el paciente	La enfermera trata con amabilidad al paciente.	4	4	4	
	La enfermera respeta las características culturales referentes a las expresiones de los pacientes.	4	4	4	
Explica procedimientos	La enfermera explica los procedimientos que realiza al paciente.	4	4	4	
	La enfermera utiliza un tono de voz adecuado para cada paciente.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Técnica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Prevención	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	3	3	3	
Conocimientos	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	3	3	3	
Intención	La enfermera a usted le brinda orientación acerca de su alimentación, reposo, medicación.	3	3	3	
	La enfermera llega a cumplir con el tiempo prudente para cada atención al paciente.	3	3	3	



 Lic. EN ENFERMERÍA

 C.E.P. 30681

Firma del evaluador
DNI: 1808439

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que fue válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yaris Raquel Valencia Bardales		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Hospital Regional Docente de Trujillo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la satisfacción del paciente.
Autoras:	Azabache Neyra, Jeniffer Katherin Miranda Quiroz, Rocío de la Macarena
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min
Ámbito de aplicación:	Hospital Regional Docente de Trujillo
Significación:	Consta de 11 preguntas con una escala ordinal, en donde los puntajes fueron: Bajo: 11 al 40; Regular: 41 – 48; Alto: 49-55.

***Instrumento Adaptado de Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa.**

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del paciente	Comunicación	Indica que una comunicación efectiva y clara entre el personal de enfermería y el paciente, incluyendo la comprensión de las necesidades del paciente y la explicación de los tratamientos.
	Clima de confianza	Se relaciona con la seguridad que el paciente y en el equipo de atención médica puede influir significativamente en su satisfacción general y en la efectividad del tratamiento.
	Actitud profesional	Incluye una actitud compasiva y empática hacia el paciente, la identificación y satisfacción de las necesidades individuales del paciente, una comunicación efectiva y clara.
	Percepción del paciente individualizado	Es sobre la percepción del paciente individualizado, se refiere a la importancia de brindar una atención personalizada y adaptada a las necesidades individuales de cada paciente, para lograr una mayor satisfacción del mismo.
	Competencia técnica	Se basa en el conocimiento y las habilidades necesarias para brindar una atención segura a los pacientes.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario sobre satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023”, elaborado por Vianey Rosalbit Sopan Arteaga y Yudit Magali Vásquez Correa en el 2021. 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: Comunicación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Explica los procedimientos	La enfermera le explica a usted, con términos sencillos sobre su situación de salud.	4	4	4	
Aclara dudas	La enfermera mantiene la privacidad de usted.	4	4	4	
Escucha	La enfermera le saluda a usted cuando ingresa.	4	4	4	

Segunda dimensión: Clima de confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Ambiente Limpio	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	
Ambiente ordenado	La enfermera interactúa demostrando conocimientos, habilidad destreza.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Actitud profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Privacidad	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Percepción del paciente individualizado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Percepción de la atención hospitalaria	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	3	3	3	

- Quinta dimensión: Competencia técnica

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de procedimientos.	La enfermera conoce sobre aspectos preventivos, recuperativos y promoción de la salud.	4	4	4	

Lucy Pizarro
 Lucy Pizarro
 LIC. EN ENFERMERÍA
 C.E.P. 30581

Firma del evaluador

DNI: 1808439

Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL CUIDADO

En este caso, se realizará la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, debido a tener múltiples respuestas en la escala de Likert el cual se realizó en Excel y el software estadístico SPSS V25.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S}{K} \right]$$

En el cual:

K = Número de ítems

$\sum S_i^2$ = Sumatoria de varianzas de cada ítem

= Varianza de la suma de todos los ítems

SUJ/PRE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL FILA
1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	35
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	43
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	38
4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	39
5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	42
6	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	34
7	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	38
8	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	38
9	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	38
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	31
11	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	36
12	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	40
13	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	39
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	31
15	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	33
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	43
19	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	34
20	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	38
VARIANZA	0.24	0.2275	0.1875	0.24	0.2275	0.1875	0.24	0.2275	0.1875	0.24	0.2475	0.24	0.2475	0.2275	0.2275	15.59

$\alpha = 0,84$

Criterio de confiabilidad y valores

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Análisis: Teniendo en cuenta el resultado obtenido al aplicar la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, se concluye que el instrumento es de muy alta confiabilidad dando como resultado 0,84.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD MEDIANTE EL SPSS

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 15 de 15 variables

	VIP1	VIP2	VIP3	VIP4	VIP5	VIP6	VIP7	VIP8	VIP9	VIP10	VIP11	VIP12	VIP13	VIP14	VIP15	var	var	var
1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2			
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2			
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3			
4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2			
5	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3			
6	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2			
7	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2			
8	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2			
9	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2			
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2			
11	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2			
12	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2			
13	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3			
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2			
15	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2			
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3			
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3			
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3			
19	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2			
20	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3			
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,838	15

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE

En este caso, se realizará la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, debido a tener múltiples respuestas en la escala de Likert el cual se realizó en Excel y el software estadístico SPSS V25.

Fórmula:

$$\frac{1}{K} \left[1 - \frac{\sum}{K} \right]$$

En el cual:

K = Número de ítems

\sum = Sumatoria de varianzas de cada ítem

= Varianza de la suma de todos los ítems

SUJ/PRE	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	TOTAL FILA
1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	25
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	28
4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	29
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
8	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	25
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
10	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	28
11	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	29
12	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	31
13	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	29
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23
15	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	24
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	32
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
VARIANZA	0.21	0.21	0.2275	0.2275	0.1275	0.21	0.2275	0.1275	0.21	0.2275	0.2275	10.3875

$\alpha = 0,86$

Criterio de confiabilidad y valores

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Análisis

Teniendo en cuenta el resultado obtenido al aplicar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, se concluye que el instrumento es de muy alta confiabilidad dando como resultado 0,86.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD MEDIANTE EL SPSS

Visible: 11 de 11 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	var	var	var	var	var	var
1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3						
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2						
4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2						
5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3						
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
8	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2						
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
10	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2						
11	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2						
12	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3						
13	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2						
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
15	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2						
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	11

ANEXO 6. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023.

Investigador (a) (es): Azabache Neyra, Jeniffer Katherin
Miranda Quiroz, Rocío de la Macarena

Propósito del estudio

Estamos invitando a usted a participar en la investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023.”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023

Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado), de la Carrera Profesional Enfermería de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución del Hospital Regional Docente de Trujillo.



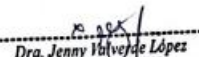
Procedimiento

Si usted acepta a participar en esta investigación:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023”. Sin embargo, no se expondrán los datos en la investigación.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente del Hospital Regional Docente de Trujillo.
3. Las respuestas al cuestionario fueron codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, fueron anónimas.

Firma

ANEXO 8. Carta de autorización

	GERENCIA REGIONAL DE SALUD		HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO	<i>Justicia por la Prosperidad</i>
AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO				
<u>AUTORIZACION DE EJECUCION DEL PROYECTO DE TESIS</u>				
N° <u>84</u>				
EL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO.				
AUTORIZA:				
La realización del Proyecto de Investigación : "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL PACIENTE DEL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO, 2023" periodo Abril 2023 a Diciembre 2023. Teniendo como Investigadores a los estudiantes de la Escuela de Enfermería de la Universidad César Vallejo.				
Autores:				
- JENIFFER KATHERIN AZABACHE NEYRA				
- ROCIO DE LA MACARENA MIRANDA QUIROZ				
No se autoriza el Ingreso a UCI de Emergencia				
Trujillo, 20 de Octubre del 2023				
JVL/gbm c.c. archivo		 Dra. Jenny Valverde López C.M.P. 23822 R.N.E. 11837 PRESIDENTA DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN Hospital Regional Docente de Trujillo		
"Justicia Social con Inversión"				
Av. Mansiche 795 - Telef. 231581 - Anexo 225 - 481218 - Telefax. 233112 - Trujillo - Perú docencia.hrdt@gmail.com				

Anexo 9. Constancia de traducción.

This document has been translated by the Translation and Interpreting Service of Cesar Vallejo University and it has been revised by the native speaker of English: Mark Stables.



Dr. Ana Gonzales Castañeda
Professor of the School of Translation
and Interpreting