



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente
en el centro de salud Victor Larco, Trujillo 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Enfermería

AUTOR:

Alvarado Ramirez, Luis Alexander (orcid.org/0000-0002-0589-4192)

ASESORA:

Mg. Paredes Ayala, Balvina (orcid.org/0000-0001-8310-2456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Política y Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios que es tan misericordioso por brindarme salud, bienestar y protección; a mis amados padres por haberme forjado con amor y paciencia en una persona de bien, porque ellos estuvieron siempre a mi lado brindándome su apoyo incondicional y sin ellos no hubiese logrado mis metas y sueños, espero ser su orgullo a futuro y agradecerles por creer y confiar en mí su amado hijo.

Alvarado Ramírez Luis.

AGRADECIMIENTO

A Dios por su amor y misericordia que me permite estar aquí a pesar de las adversidades.

A mis padres, por acompañarme en este largo y grato camino profesional. Por confiar en mis aptitudes, capacidades y alentarme día a día a cumplir con mis propósitos y metas, por ser mi impulso e inspiración para salir adelante día a día.

A mi asesora la Mg. Paredes Ayala, Balvina, por su paciencia y apoyo en la presente investigación, por impartirnos sus conocimientos y ser parte de nuestra formación profesional.

Alvarado Ramírez Luis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BALVINA PAREDES AYALA, 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 de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023.", cuyo autor es ALVARADO RAMIREZ LUIS ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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
BALVINA PAREDES AYALA DNI: 17890115 ORCID: 0000-0001-8310-2456	Firmado electrónicamente por: APAREDESY el 19- 12-2023 23:25:01

Código documento Trilce: TRI - 0678763



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALVARADO RAMIREZ LUIS ALEXANDER estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LUIS ALEXANDER ALVARADO RAMIREZ DNI: 76201385 ORCID: 0000-0002-0589-4192	Firmado electrónicamente por: LAALVARADOA el 03- 12-2023 22:37:57

Código documento Trilce: TRI - 0678764

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
I. MARCO TEÓRICO	6
II. METODOLOGÍA	14
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	14
3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.	14
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA. MUESTREO, UNIDAD DE ANÁLISIS	15
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	16
3.5. PROCEDIMIENTOS	18
3.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	18
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	19
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES	31
VI. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXO	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco – 2023.....	21
Tabla 2. Identificar la calidad de atención del paciente en el centro de salud Víctor Larco - 2023.....	22
Tabla 3. Identificar la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco – 2023.....	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de investigación	13
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue realizado con la finalidad de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, de corte transversal de abordaje cuantitativo, con una muestra de 225 pacientes en el centro de salud. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta de ambas variables previa validación por juicio de expertos. Los resultados procesados son representados e interpretados en tablas simples y de doble entrada. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba de independencia de criterios llegando a las siguientes conclusiones: en calidad de atención el 76.9% presentan un nivel de calidad alto, mientras que el 22.2% presentan un nivel de calidad medio y el 0.9% presentan un nivel bajo. En la satisfacción de paciente el 83.6% presenta un nivel alto, por otro lado, el 16% presenta un nivel medio y el 0.6% un nivel bajo, existiendo una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco – Trujillo, 2023. ($X^2 = .006$; $p < 0.05$)

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del paciente, centro de salud, enfermería.

ABSTRACT

This study was carried out to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction at the Victor Larco health center in Trujillo, 2023. The type of research is descriptive correlational, cross-sectional with a quantitative approach, with a sample of 225 patients in the health center. For data collection, a survey of both variables was applied after validation by expert judgment. The processed results are represented and interpreted in simple and double-entry tables. For the statistical analysis, the independence of criteria test was used and the following conclusions were reached: 76.9% of the patients had a high level of quality of care, while 22.2% had a medium level and 0.9% had a low level. In patientsatisfaction, 83.6% presented a high level, on the other hand, 16% presented a medium level and 0.6% a low level, there being a significant relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction at the Victor Larco health center in Trujillo, 2023. ($\chi^2 = .006$; $p < 0.05$)

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, health center, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

La enfermería, es una ciencia del cuidado humano, dedicada a proporcionar a los usuarios los cuidados necesarios garantizando su confort. Los enfermeros deben aportar su experiencia, sus competencias y su compromiso con su profesión, así como sus principios morales cuando atienden a las personas. La calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente se evalúan de diversas formas, cada una de las cuales aporta una visión única de la eficacia de los cuidados. Estas evaluaciones conducen a diferentes formas de pensar, como centrarse en la salud del paciente, así como en su bienestar emocional y espiritual. Todos estos elementos están interconectados, a lo que la enfermera proporciona un enfoque integral para comprender las necesidades de los pacientes y cómo cubrirlos de manera óptima. ⁽¹⁾

La Organización Mundial de la Salud afirma que la calidad del cuidado es un factor clave para proporcionar una experiencia agradable. Es notable que el paciente comprenda la atención que recibe y los conocimientos que debe tener para sacar el máximo provecho del proceso. Las encuestas se emplean para escandir la calidad de los sistemas sanitarios públicos y privados, permitiendo un análisis objetivo para que los pacientes reciban una asistencia óptima y a través de las evaluaciones estas ayuden a tomar decisiones con conocimiento de causa, al tiempo que proporcionan a las organizaciones sanitarias información valiosa sobre cómo pueden abonanzar sus servicios. ⁽²⁾

Un estudio realizado en Brasil reveló que el 98% de la población se mostraba insatisfecha con su sistema sanitario, alegando un cuidado inadecuado brindado por el enfermero. Este trabajo suele estar asociado al estrés debido a las largas jornadas, las tareas exigentes y la presión para proporcionar diagnósticos y tratamientos precisos. ⁽³⁾ Esta tensión conlleva un doble riesgo: puede alterar a la salud del personal, así como dar lugar a predicciones poco fiables basadas en el estado emocional, que pueden ser perjudiciales. Por tanto, es esencial que los profesionales sanitarios se cuiden para poder ofrecer un servicio de calidad. ⁽⁴⁾

La atención de la salud ha sido transformada significativamente en hogares, clínicas y hospitales debido a la pandemia de Covid-19. Según Antonio, Flores, Contreras en el 2021, debido a la pandemia, entregar una buena calidad de atención se refleja con menos frecuencia, lo que provoca una reducción de los niveles de satisfacción en los entornos sanitarios. Este problema debe abordarse, ya que afecta a los valores y expectativas de los proveedores; el personal sanitario debe estar equipado con las habilidades sociales necesarias para afianzar que los pacientes reciban un tratamiento de calidad y estén satisfechos con los servicios prestados. ⁽⁵⁾

El personal de salud y en especial el de enfermería, juegan un papel crucial en la satisfacción de los pacientes en los centros de atención de salud, puesto que son los responsables de asegurar que los valores y expectativas del proveedor sean alcanzados. ⁽⁵⁾ La satisfacción del paciente con el tratamiento y la atención recibida es esencial para la aprobación del plan de tratamiento y su cumplimiento, lo que conduce a una mejora de la salud a largo plazo. Según un estudio del INEI sobre los pacientes del Seguro Universal de Salud, el 70,1% están satisfechos con el servicio ambulatorio de los establecimientos sanitarios, mientras que el 21,6% no estaban ni satisfechos ni insatisfechos; el 8,3%, sin embargo, declararon estar insatisfechos con su experiencia, lo que pone de manifiesto los distintos niveles de satisfacción de los pacientes, destacando la importancia de proporcionar una atención y un tratamiento de calidad para garantizar la máxima satisfacción entre los pacientes. ⁽⁶⁾

La Región de la Libertad sufrió mucho a causa del COVID-19 en 2021. Los hospitales se desbordaron y el gobierno regional invirtió S/.145 millones para mejorar los equipamientos y estructuras sanitarias. Esto tuvo un efecto drástico en la satisfacción de los pacientes, lo que llevó a la implementación de nuevas habilidades como áreas organizadas de EESS para COVID-19, una red articulada de EESS y programas de Teleconsulta y Telesalud. ⁽⁷⁾

A nivel local, en el sector sanitario, especialmente en el ámbito público, se ha cuestionado constantemente la calidad de los servicios prestados. El personal de salud ha expresado sus quejas y rechazos, afirmando que los servicios prestados por los hospitales distan mucho de cumplir sus normas. Esto se

debe a la falta de infraestructura, a un equipamiento inadecuado y a un personal de salud ineficaz e insuficiente que no ha sido capaz de proporcionar la atención necesaria. Es por ello que, esto ha provocado una insatisfacción general con los servicios sanitarios prestados,

En ese contexto, los enfermeros son parte del equipo de salud, los cuales tienen los conocimientos y habilidades necesarios para garantizar que sus pacientes reciban cuidados holísticos y de calidad, asimismo vigilar el control adecuado de la salud. Sin embargo, si los cuidados de enfermería no son satisfactorios, irían en contra de la formación que han recibido. La calidad de los cuidados es esencial para obtener resultados clínicos eficaces; sin unas normas adecuadas, la seguridad del paciente podría estar en peligro.

El objetivo de esta investigación es examinar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Víctor Larco. Además, el problema de la insatisfacción de los usuarios debido a la mala calidad de la atención en los centros de salud ha ido aumentando año tras año. Por ello, se propone la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023?

La justificación teórica de esta investigación radica en el conocimiento y entendimiento que puede proporcionar sobre la satisfacción del paciente y el desempeño profesional en un contexto hospitalario. La teoría humanista de la enfermería de Paterson y Zderad destaca la relación enfermero-paciente como un medio para promover el bienestar general. De manera similar, la teoría del cuidado humano de Jean Watson afirma que los cuidados y la calidad de los servicios pueden mejorar a través de una relación confiable y de apoyo entre el cuidador y el receptor, que se centra en mejorar el bienestar de las personas. La investigación tiene como objetivo explorar la aplicación de estas teorías en la práctica.

En la práctica, la satisfacción del usuario se considera un indicador clave de la calidad deseada de la atención prestada en un establecimiento. Por lo tanto, los cuidados de enfermería deben ir más allá del cumplimiento de las órdenes de tratamiento y las normas, sino también visualizar, analizar y evaluar las circunstancias del cuidado, el trato y la comunicación entre el equipo de salud y los pacientes para así poder dar prioridad a los cuidados holísticos y biopsicoespirituales. De esta manera se podrá prestar servicios de buena calidad que hagan que los pacientes se sientan satisfechos, las enfermeras deben esforzarse por ofrecer tratamientos integrales individualizados teniendo en cuenta sus necesidades físicas, psicológicas y espirituales. Al hacerlo, pueden crear una atmósfera más positiva garantizando cumplir sus necesidades y sentimientos, lo que a su vez puede mejorar tanto los resultados como la satisfacción.

En lo metodológico, esta investigación pretende identificar y poner en práctica la calidad de atención de enfermería que maximizarán la satisfacción del paciente. También pretende proporcionar datos reales sobre las variables que pueden mejorar los cuidados en un entorno, fortaleciendo así la profesión. El centro se esfuerza por realizar un trabajo profesional que tenga en cuenta las expectativas, necesidades y percepciones de los pacientes, haciendo hincapié en su completa satisfacción; esto implica una atención más personalizada y adaptada a los requisitos específicos de cada individuo para una experiencia óptima. Además, trata de identificar cualquier asunto que preocupe a los pacientes.

Es así que se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023, y como objetivos específicos: Identificar la calidad de atención de enfermería en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023., Identificar la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023.

Es por ello que se planteó como hipótesis general, existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023 y como hipótesis

nula, no existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023.

I. MARCO TEORICO

Ruydiaz, Salariaga y Fernández ⁽⁸⁾ en el 2018, llevaron a cabo un estudio exploratorio, descriptivo y transversal con 280 pacientes para evaluar su nivel de satisfacción con la calidad de atención recibida, utilizando la herramienta de evaluación CARE-Q. Los resultados revelaron un alto nivel de satisfacción entre los pacientes que se sometieron a cirugía (38%) y los hospitalizados (52%), y un nivel medio entre aquellos que recibieron atención médica en medicina interna (57%). El estudio concluyó que la atención médica de calidad debe abarcar actividades físicas, espirituales y mentales que sean fácilmente comprendidas por los pacientes, lo que contribuye a una sensación de seguridad y protección ante los demás y, en última instancia, a un mayor nivel de satisfacción entre los pacientes hospitalizados en relación con la calidad de atención prestada por los enfermeros.

Alison ⁽⁹⁾ realizó un estudio exhaustivo en 2019, titulado "Calidad de los cuidados de enfermería y su efecto en la satisfacción del paciente en el centro de salud Mediglobal S.A. Ecuador", usando una metodología descriptiva, transversal y cuantitativa, con una muestra de 120 pacientes. Los datos fueron recolectados con el uso de un instrumento SERVQUAL. Los resultados mostraron que los usuarios en general estuvieron altamente satisfechos con las dimensiones revisadas, excepto por la facilidad de transporte al centro de servicio.

Torres ⁽¹⁰⁾ en el 2021, La investigación se basó en una muestra de 70 pacientes y los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. En conclusión, los resultados demostraron que tanto la calidad de atención como la satisfacción de los pacientes fueron excelentes, lo que indica un esfuerzo y compromiso sobresalientes del personal clínico.

Cano ⁽¹¹⁾ en el 2019, realizó un estudio cuantitativo detallado, no experimental, para evaluar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el servicio de Neonatología del Hospital Eleazar Guzmán Barrón de Nuevo Chimbote. El estudio se realizó con una proporción muestral de 234

madres, cuyos resultados mostraron un alto nivel de satisfacción con el servicio de enfermería, ya que el 87,5% de las usuarias manifestaron estar satisfechas, dejando una brecha del 12,5%. Este resultado indica que la mayoría de las usuarias están conformes con la atención que reciben en el servicio.

Ruiz ⁽¹²⁾ en el 2017, buscó investigar la correlación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente en el Hospital ESSALUD II de Tarapoto, San Martín. Con una muestra de 377 usuarios, el estudio arrojó resultados interesantes. De los usuarios encuestados, el 67% calificó la calidad de la atención como "regular", mientras que el 33% la calificó como "buena". En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el estudio mostró que el 0% de los usuarios se sentían insatisfechos, el 24% se sentían satisfechos a un nivel regular, y el 76% se sentían satisfechos a un nivel bajo. Esto indica que, en general, los usuarios estaban satisfechos con el nivel de atención que recibían, a pesar de que algunas áreas necesitaban mejoras.

Zúñiga ⁽¹³⁾ en el 2020, llevó a cabo un estudio de investigación el cual fue de diseño descriptivo, correlacional y transversal. El propósito del estudio fue establecer una relación entre ambas variables, y los resultados arrojaron que la mayoría de los usuarios calificaron la calidad como "regular" y la mayoría se mostró indiferente respecto a la satisfacción del usuario. Una prueba de chi-cuadrado también confirmó una relación significativa entre ambas variables.

Alván y Quiroz ⁽¹⁴⁾ en el 2020, Los resultados obtenidos en este estudio indicaron que la mayoría de los pacientes evaluaron positivamente la calidad de atención prestada, y que la gran mayoría estaban satisfechos con la atención de enfermería recibida. En general, los autores encontraron una correlación significativa entre sus variables de estudio en el servicio de urgencias.

Asencios ⁽¹⁵⁾ en el 2019, cuyo propósito de su investigación fue establecer el nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados recibidos de las enfermeras en el servicio de urgencias de la Clínica Javier Prado. Esta

investigación cuantitativa, realizada de manera transversal, se basó en una muestra de 144 personas. Los resultados mostraron que la friolera del 89,6% de los usuarios manifestó sentirse muy satisfecho con el servicio, mientras que el 10,4% indicó estar moderadamente satisfecho. Nadie manifestó sentirse insatisfecho. La investigación de Osvaldo proporcionó una valiosa información sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias de la Clínica Javier Prado, y la inmensa mayoría de los usuarios expresó su satisfacción.

Sifuentes ⁽¹⁶⁾ en el 2019, realizó una investigación exhaustiva y obtuvo datos que sugerían que la mayoría de los usuarios expresaban un alto nivel de insatisfacción con la calidad de la atención que recibían, a pesar de reportar un nivel moderado de calidad. Los resultados del estudio ofrecen información valiosa sobre el estado actual de la atención de enfermería y su calidad.

Díaz y Leiva ⁽¹⁷⁾ en el 2017, en su estudio de investigación sobre la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los cuidados de enfermería en el servicio de urgencias del Hospital Jerusalén - Esperanza Trujillo, mostraron que el 65,7% estaban muy satisfechos con los cuidados recibidos, mientras que el 34,3% permanecían insatisfechos; poniendo de manifiesto la necesidad de mejoras para garantizar la prestación de servicios satisfactorios de forma fiable.

Marcela y Berena ⁽¹⁸⁾ en el 2018, en el estudio descriptivo transversal titulado "Satisfacción de los Pacientes con los Cuidados Postoperatorios Inmediatos del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo" que incluyó a 200 pacientes, se encontró que la gran mayoría de los encuestados, es decir, el 67,5%, se mostró contenta con los cuidados de enfermería recibidos. Sin embargo, el 32,5% no estaban satisfechos con los servicios que se les habían prestado. Además, la falta de un enfoque más personalizado de la atención al paciente, y la falta de seguimiento tras el alta, contribuyeron a la insatisfacción que experimentan muchos pacientes.

A menudo se subestima el papel de las enfermeras, lo que no refleja adecuadamente su compromiso profesional. La calidad de la enfermería se

puede dividirse en dos técnicas principales: la calidad técnica y la calidad interpersonal. La calidad técnica se basa en la competencia y responsabilidad del profesional para aplicar sus conocimientos y habilidades en todas las áreas de cuidado que brinda. Mientras tanto, la calidad interpersonal se centra en la forma en que se brindan los cuidados de enfermería y se caracteriza por factores como la comunicación, la confianza y el respeto. A través de estas perspectivas, se pueden apreciar diferentes aspectos importantes del papel que desempeñan las enfermeras. ⁽¹⁹⁾

Roman y De Dios ⁽²¹⁾ sustentan que la calidad de la atención es esencial para garantizar el bienestar de los pacientes, donde la gestión de la salud de las personas debe llevarse a cabo con responsabilidad y diligencia. Los pacientes deben tener la confianza de que recibirán una atención de calidad en los centros de salud. La calidad no solo se trata de crear mejores productos y servicios, sino también de ofrecer cuidados de primera calidad a los pacientes, para que estos sientan que están recibiendo el mejor cuidado y que su salud está en buenas manos. ⁽²⁰⁾ Por consiguiente las funciones de enfermería abarcarán una amplia variedad de responsabilidades, desde coordinar y colaborar con otros profesionales de la salud, hasta brindar atención directa y personalizada a los pacientes.

Así mismo se requiere que los profesionales sanitarios muestren habilidades, compasión, compromiso y buenos modales hacia la persona a la que cuidan. Esto requiere una comprensión profunda de los cuidados tanto físicos como emocionales de los usuarios para proporcionarles los mejores cuidados posibles con una empatía que no sólo fomente la práctica de la enfermería, sino que también promueva la combinación científica de valores y conocimiento motivador tanto en la salud mental como física. ⁽²²⁾

Para Gutiérrez, et al. ⁽²³⁾ La percepción que un paciente tiene sobre la calidad de los cuidados que recibe es un componente crucial, debido a que es capaz de influir en su decisión de volver a utilizar o recomendar los servicios a largo plazo. Por otro lado, Yeshidinber y otros autores, el grado de satisfacción del paciente guarda una fuerte vinculación con el cumplimiento de las expectativas que tiene respecto a su cuidado, aunque es importante destacar

que estas evaluaciones están sujetas a algún sesgo subjetivo. Sin embargo, es crucial escuchar las críticas de los pacientes y entender cuáles son los aspectos fundamentales de la atención de enfermería de calidad y qué necesidades tienen para lograr su satisfacción. ⁽²⁴⁾

Las consideraciones éticas y deontológicas subrayan el hecho de que la salud no es una mercancía ni un servicio que pueda manejarse sin cuidado; es una interacción entre personas, en la que los individuos tienen la capacidad de incrementar el bienestar de los demás mediante el uso adecuado de herramientas, conocimientos y opiniones. ⁽²⁵⁾

Por otro lado, la atención primaria es un nivel esencial de la asistencia sanitaria que tiene como objetivo proporcionar a las personas servicios preventivos, promocionales, curativos y de rehabilitación para promover una buena salud a lo largo del transcurso de la vida. Abarca actividades como la promoción y la educación sobre estilos de vida saludables, además de proporcionar acceso a recursos para que las personas puedan mantenerse sanas; la prevención de sufrir una enfermedad; los cribados para detectar enfermedades; la rehabilitación física que mejora la movilidad, la fuerza, etc. ⁽²⁵⁾

Asimismo, se caracteriza por un planteamiento holístico, a su vez una visión completa. Esto incluye su bienestar físico, social, psicológico, espiritual y moral. Este enfoque se respalda en el conocimiento científico y en métodos de colaboración, como la creación de relaciones terapéuticas entre las personas. También implica educar a los individuos para que formen parte de la comunidad en general, así como ofrecerles apoyo personal en momentos de crecimiento, desarrollo o enfermedad. ^(26,27)

Por consiguiente, en esta investigación se tendrá en cuenta el modelo de la calidad de atención planteado por Donabedian ⁽²⁹⁾, teorista de la calidad en la atención sanitaria quien desarrolló un modelo para supervisar la calidad de la atención en la salud. El enfoque de su modelo es lograr una excelente satisfacción tanto para los trabajadores de la salud como para los usuarios. Según este modelo, la calidad de la atención se evalúa en función de las

acciones de atención, los resultados y efectos que se esperan del personal de salud que atiende al paciente. El trabajo de Donabedian reconoce la importancia de la visión del paciente con respecto al personal de salud que lo atiende para valorar la calidad de la atención prestada.

Donabedian en torno a la calidad en salud presenta y afirma las siguientes dimensiones de la calidad que son expresadas de la siguiente manera: técnico-científica, entorno y humana interpersonal. ⁽²⁹⁾

Gamarra ⁽²⁸⁾, en su trabajo de investigación cita a las dimensiones de Donabedian, presentando primero a la dimensión técnico científico, en este enfoque implica un compromiso por parte del personal médico de aplicar las mejores prácticas disponibles para ofrecer cuidados de calidad, utilizando y basándose en evidencia científica para la toma de decisiones, como segunda dimensión siendo la del entorno, esta se refiere a los factores presentes en el contexto inmediato del paciente, como la ventilación adecuada, la privacidad y otros elementos que afectan directamente el bienestar del paciente y como tercera dimensión humana interpersonal, la cual sustenta que el profesional de enfermería debe mostrar empatía hacia el paciente, proporcionándole un apoyo emocional y psicológico durante su tratamiento y tratar al paciente como un ser humano completo y no como un simple caso.

Por lo tanto, un buen cuidado de enfermería es un proceso colaborativo en el que un profesional competente y experimentado utiliza sus conocimientos científicos para ofrecer el mejor servicio posible al paciente sin exponerlo a ningún riesgo. El objetivo de este cuidado es ofrecer un servicio de calidad que permita al paciente sentirse satisfecho con la atención recibida y tener un impacto positivo en su salud integral. Esto se logra mediante una interacción definida que incluye una actitud amable, positiva, confianza y empatía, así como una comunicación clara y sencilla. ⁽³⁰⁾

La percepción del paciente es crucial en la atención, ya que puede impactar en la calidad de los cuidados médicos y en el resultado del tratamiento. Si un paciente se siente satisfecho con la atención recibida, es más probable que

cumpla con las instrucciones del tratamiento, lo que puede contribuir a una recuperación exitosa. ⁽³¹⁾

En términos generales, según varios autores, la satisfacción del usuario se define en conformidad con sus deseos. Es un concepto que se relaciona con la psicología y se asocia con la felicidad y alegría que los usuarios esperan de un servicio. Sin embargo, Sancho ⁽³²⁾, sugiere que la mejor manera de examinar la proporción en que se han cumplido sus perspectivas, necesidades y deseos de los usuarios. Los usuarios pueden clasificarse en dos tipos: los usuarios externos, que esperan recibir un apoyo constante y de calidad de los centros médicos en el entorno familiar y comunitario, y los usuarios internos, que son personas o profesionales que trabajan en una institución y necesitan comprender sus funciones para cumplir con la misión que les ha señalado la institución y los usuarios que atienden. ⁽³³⁾

Dentro de ello se presenta los niveles que debe presentar el personal de salud como primera siendo la actitud de atención, señala que el enfoque de la enfermera es ser empática, comprensiva, y compasiva en el proceso de atención a los pacientes. Es importante que muestre una personalidad amable y acogedora, y actitud positiva durante el proceso, siguiente a ello presenta a la comunicación, siendo el medio esencial para interactuar con los pacientes durante su proceso de recuperación. Es fundamental que la comunicación sea clara, respetuosa y efectiva para mantener una buena relación, y proporcionarles el apoyo emocional que requieren durante su tratamiento y por ultimo presenta la capacidad técnica, esta requiere de una formación constante y actualización de habilidades para proporcionar la atención más apropiada y eficaz posible a los pacientes. ⁽²⁸⁾

La satisfacción del usuario es parte clave para el éxito de los cuidados de enfermería. Las enfermeras también deben ser capaces de comunicarse eficazmente con su paciente, al tiempo que se mantienen al día de los avances en la atención de enfermería para garantizar el bienestar y la complacencia del paciente, ya que es vital para prestar la mejor atención posible. ⁽³⁴⁾

El nivel de satisfacción que una persona siente al recibir un producto o servicio adquirido puede ser insatisfacción, satisfacción o complacencia. Esta atención humanizada, respetuosa y amable, permitirá que el usuario tenga una experiencia satisfactoria al recibir el cuidado, generando una sensación de placer y complacencia. ⁽³⁵⁾

La perspectiva del paciente sobre la calidad de atención que recibe, puede ser evaluada a través de su nivel de satisfacción. Esto puede ser positivo o negativo y ayuda al personal a identificar áreas en las que deben mejorarse para ofrecer un mejor servicio. ⁽³⁶⁾

En cuanto a la satisfacción del paciente en esta investigación se tendrá en cuenta el modelo de relaciones interpersonales de Peplau ⁽²⁴⁾, quien destaca que la enfermería implica una relación humana y significativa entre el paciente y el enfermero. La teoría de Peplau enfatiza que la relación entre el enfermero y el paciente debe ser terapéutica y efectiva, y que esto puede ser influenciado por el deseo humano universal de sentirse satisfecho. Si el enfermero no se relaciona adecuadamente con el paciente, esto puede causar frustración en el paciente, lo cual a su vez puede afectar negativamente su proceso de recuperación.

II. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La investigación aplicada pretende estudiar los problemas existentes y aportar nuevos hechos y conocimientos que puedan ayudar a las personas y a la sociedad a obtener mejores resultados. Según Baena, este tipo de investigación se centra en encontrar soluciones concretas para los problemas actuales. Es una disciplina orientada a la práctica de incrementar el nivel de bienestar y calidad, analizando soluciones factibles. La investigación aplicada ofrece perspectivas únicas sobre el problema en cuestión, además de proporcionar conocimientos útiles aplicables en escenarios del mundo real. ⁽³⁷⁾

3.1.2. Diseño de investigación:

Este estudio tiene un diseño no experimental, transversal, con finalidad correlacional. Este tipo de diseño recoge datos en un momento dado, por lo que los resultados sólo reflejan la situación durante ese momento. Los diseños correlacionales nos permiten determinar las relaciones existentes entre dos variables, lo que puede ayudarnos a comprender mejor su conexión, así como a identificar posibles influencias.

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

Definición Conceptual: La habilidad de instaurar una conexión a través de una enfermera y un usuario entre una serie de características y acciones que incluyen una relación empática es lo que se conoce como la interrelación enfermera-paciente. Este vínculo tiene como objetivo alcanzar la salud del paciente considerando su bienestar físico, psicológico y social, brindando un servicio personalizado y que esté a la altura de sus perspectivas tanto en términos de acceso como de costo.

Todo lo anterior con el fin de proveer un servicio que satisfaga las demandas necesarias para ser considerado como tal. ⁽³⁸⁾

Definición Operacional: En esta investigación, para medir la variable de satisfacción del paciente se utilizó como técnica la encuesta y un cuestionario previamente elaborado por Gamarra ⁽²⁸⁾, el cual consta de 26 ítems divididos en 3 dimensiones y se aplicará mediante una escala de tipo Likert.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Definición Conceptual: La satisfacción del paciente es una medida que se enfoca en la experiencia individual de un paciente y se determina al comparar las expectativas previas del mismo con la atención médica que finalmente recibió. ⁽³⁹⁾

Definición Operacional: Las herramientas utilizadas para medir la variable en cuestión consisten en una encuesta y un cuestionario, que fueron seleccionados como técnicas apropiadas para su valoración que fueron diseñado por Gamarra ⁽²⁸⁾, por medio de una escala de tipo likert que incluye 25 ítems divididos en 3 dimensiones.

3.3. Población, muestra. muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Estuvo conformada por 1200 pacientes del Centro de salud Víctor Larco de Trujillo

Criterios de selección:

Pacientes del Centro de salud Víctor Larco de Trujillo que cumplan con los criterios de inclusión.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que acuden a los servicios que brinda enfermería en el centro de salud Víctor Larco, tales como; CRED, inmunizaciones, transmisibles (PCT), no transmisibles y adolescentes.
- Pacientes que brindaron su aprobación para aplicar el instrumento a través de la aceptación del consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores de 18 años y aquellos que presentaban algún tipo de discapacidad verbal o auditiva que limitaba su capacidad para expresar su opinión
- Los pacientes que optan por no participar en la investigación o aquellos que declinan ofrecer su consentimiento para ser parte del estudio o que expresan su desinterés en formar parte del mismo.

3.3.2. Muestra:

Se tomó una muestra de 225 pacientes del Centro de Salud Víctor Larco en Trujillo, Este tamaño de muestra es considerado adecuado para un estudio de este tipo y ofrece una muestra representativa de la población estudiada. (Anexo 2).

3.3.3. Muestreo:

La elección de los pacientes que integraron este estudio, corresponde a una selección del tipo no probabilístico por conveniencia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica:

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta

Instrumento de recolección: Cuestionario

Para la obtención de datos en el Centro de Salud Víctor Larco de Trujillo, se aplicó un cuestionario de escala tipo Likert modificado en forma de encuesta para obtener datos sobre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Este cuestionario fue evaluado por expertos y procesado mediante el uso de Alfa de Cronbach en el software gratuito SPSS versión 26.

Parte 1: Consentimiento informado.

Parte 2: Datos generales que incluyen: Nombre y sexo

Parte 3: El instrumento empleado para la recolectar los datos fue el cuestionario para la variable:

El cuestionario de calidad se compone de 26 ítems organizados en técnico científico (10 ítems), funcional-entorno (10 ítems) e interpersonal humano (6 ítems).

Cada pregunta o afirmación del cuestionario se debe responder utilizando una escala de valoración ordinal de Likert. Esta escala consta de cinco opciones de respuesta: nunca (valor 1), casi nunca (valor 2), a veces (valor 3), casi siempre (valor 4) y siempre (valor 5).

Para obtener una evaluación objetiva del puntaje total del cuestionario, se aplicó un proceso de estandarización en percentiles. Como resultado se obtuvo una baremación que permite establecer tres niveles de calidad: bajo (puntuación de 26 a 60), medio (puntuación de 61 a 95) y alto (puntuación de 96 a 130 puntos).

El cuestionario de satisfacción se compone de 26 ítems organizados en actitud de atención (09 ítems), comunicación (09 ítems) y capacidad técnica (07 ítems).

Validez:

El análisis final del estudio demostró que el protocolo utilizado era adecuado para evaluar los aspectos de interés para la investigadora, es decir, su validez de contenido. Según Gamarra²⁸, fue validado en términos de contenido mediante un juicio de expertos, quienes evaluaron positivamente los dos cuestionarios utilizados. Los resultados mostraron una opinión favorable promedio del 77%, indicando que el instrumento es aplicable y efectivo para medir la satisfacción del paciente (Anexo 8).

Confiabilidad:

Los resultados obtenidos indicaron que el instrumento 1 presentó un coeficiente de confiabilidad de 0.876, mientras que el instrumento 2 obtuvo un coeficiente de 0.824. Según estos resultados, se puede afirmar que ambos instrumentos presentan una excelente confiabilidad, lo que significa que son muy precisos y consistentes en su medición (Anexo 7).

3.5. Procedimientos:

El registro de información fue meticuloso y exhaustivo, garantizando que todos los participantes cumplieran los estándares de inclusión y exclusión. El consentimiento informado fue parte integrante del proceso, con una explicación detallada de los objetivos de la investigación y la metodología. Todos los participantes debían leer y firmar el formulario de consentimiento antes de ser aceptados en el estudio. El proceso de selección fue riguroso y exhaustivo, y el resultado fue una muestra representativa de participantes que proporcionó datos fiables y válidos, el cuestionario que fue aplicado en el Centro de salud, el cual el paciente marcará la casilla de sí, indicando que acepta participar voluntariamente, y procediendo a llenar el formulario.

3.6. Método de análisis de datos

En esta investigación se aplicó el siguiente método de análisis de datos:

Estadística descriptiva

Para la creación de las tablas de distribución de frecuencias se utilizó Microsoft Excel. Este programa permite medir la incidencia porcentual de cada variable para la posterior interpretación de los resultados.

Estadística inferencial

Para probar la hipótesis propuesta originalmente, utilizamos el programa de estadísticas de ciencias sociales (SPSS V26) y usamos la prueba de chi-cuadrado (χ^2). Esto nos permitió determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente del centro de salud Víctor Larco. Trujillo-2023.

3.7. Aspectos éticos

Autonomía.

El proyecto de investigación se basa en un sólido principio ético que garantiza el respeto del derecho de los estudiantes a elegir libremente el tema de estudio. Las fuentes son de gran ayuda, ya que proporcionan información útil y orientación para llevar a cabo el proyecto adecuadamente; se han seleccionado cuidadosamente para mantener la integridad y las normas éticas en todo momento. En última instancia, esta ética sirve de base para la investigación y garantiza que se llevará a cabo de forma ética y transparente.

La autonomía, tal y como la definen pensadores de renombre como Piaget, Kant, Vygotsky y Bornas Sepúlveda ⁽³⁹⁾, es un concepto complejo que implica la capacidad de autoevaluarse, tomar decisiones informadas y tener un fuerte sentido del propósito. Se logra mediante el desarrollo social e individual que sólo puede alcanzarse con contribuciones de múltiples áreas de la educación social. Esto fomenta el bienestar y mejora a situación de vida de las personas a nivel global, llegando a ser autónomos e independientes, permitiéndoles así desplegar todas sus

capacidades o lograr su máximo rendimiento y llevar una vida satisfactoria.

Beneficencia y no maleficencia.

El proyecto de investigación siguió cada una de las directrices de clase. Esto garantizó que se preservara la libertad de expresión de todos.

Según Zeron ⁽⁴¹⁾, la no maleficencia y beneficencia son conceptos clave en el campo de la ética profesional.

No maleficencia implica no hacer daño y sólo actuar dentro del marco de competencia profesional. Esto significa que los profesionales deben mantenerse actualizados con el conocimiento y la habilidad para asegurar que no hagan daño a sus pacientes. Por otro lado, la beneficencia significa realizar acciones que beneficien a los pacientes. Estos principios ético-profesionales son fundamentales para el buen desempeño profesional y para la satisfacción de los pacientes. En última instancia, los profesionales deben ser conscientes de estos principios y actuar de acuerdo con ellos para asegurar el bienestar de sus pacientes.

⁽⁴⁰⁾

Justicia.

En el proyecto de investigación, se respetó la libertad de expresión personal y el punto de vista de los dos líderes que dirigían el proyecto; trataron a los participantes con amabilidad.

Rousseau ⁽⁴²⁾, sostenía que la justicia estaba indisolublemente unida a la igualdad y, por extensión, a la libertad. Consideraba la libertad como la prerrogativa de un individuo independiente y abstraído de la sociedad. Esta imagen del hombre, sin ataduras a las convenciones y expectativas sociales, era para Rousseau la encarnación de una vida no contaminada por la influencia de los demás. Para él, la idea de convivencia o sociabilidad era antitética al concepto de libertad, pues implica una

dependencia de la presencia de los demás y una aceptación de su influencia".

III. RESULTADOS

Tabla 1. Relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, 2023

		Satisfacción del paciente							
		Bajo	%	Medio	%	Alto	%	Total	%
Calidad de atención	Bajo	0	0	2	0.9%	0	0.0%	2	0.9%
	Medio	1	0.4%	6	2.7%	43	19.1%	50	22.2%
	Alto	0	0	28	12.4%	145	64.4%	173	76.9%
Total		1	0.4%	36	16%	188	83.6%	225	100.0%

Fuente: Aplicación del cuestionario de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, 2023.

Tabla 2. Identificar la calidad de atención de enfermería en el centro de salud Víctor Larco, 2023

Calidad de atención	N°	Porcentaje
Bajo	2	0.9%
Medio	50	22.2%
Alto	173	76.9%
Total	225	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario de calidad de atención de enfermería en el centro de salud Víctor Larco, 2023.

Tabla 3. Identificar la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco – 2023

Satisfacción del paciente	N°	Porcentaje
Bajo	1	0.4%
Medio	36	16%
Alto	188	83.6%
Total	225	100%

Fuente: Aplicación del cuestionario de calidad de atención de enfermería en el centro de salud Víctor Larco - 2023.

IV. DISCUSIÓN

Es fundamental que en todos los niveles de atención se brinde una atención de enfermería de calidad para lograr el mayor beneficio de los pacientes y su satisfacción. Esta atención debe estar relacionada con las necesidades de salud de los usuarios y debe ser comunicativa y constantemente interactiva entre enfermera y paciente. Es de gran importancia que el comportamiento y la actitud del profesional de enfermería sean cordiales, amables, respetuosos y dispongan de ayuda para el paciente, ya que las expresiones y el lenguaje empleado influyen significativamente en su satisfacción

El propósito principal de la investigación fue establecer la posible relación entre el nivel de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco de Trujillo, durante el año 2023. Los hallazgos de la encuesta se presentan en la Tabla N°1, la cual indica que no hubo registros de calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en un nivel bajo. Por otro lado, se observó que el 0.9% de los pacientes evaluados presentó un nivel bajo de calidad de atención y un nivel medio de satisfacción del paciente. En cuanto al nivel medio de calidad de atención y satisfacción del paciente, se registró en el 2.7% de los pacientes. Mientras que el nivel medio de calidad de atención y nivel alto de satisfacción del paciente se encontró en el 19.1%. Es importante destacar que no hubo datos registrados en el nivel alto de calidad de atención y en nivel bajo de satisfacción del paciente. En cuanto al nivel alto de calidad de atención, se observó que el 12.4% de los pacientes evaluados presentó un nivel medio en satisfacción del paciente. Finalmente, el nivel alto de calidad de atención fue identificado en el 64.4% de los pacientes evaluados, mostrando un nivel alto de satisfacción del paciente en estos casos

La prevalencia de la calidad de atención de enfermería se relacionó significativamente con la satisfacción del paciente en el centro de salud ($\chi^2=0.006$; $p < 0.05$)

Estos resultados son similares al que obtuvo Zúñiga ⁽¹³⁾ en el 2020, en su investigación teniendo una muestra de 348 paciente, concluyendo que las

variables de calidad de cuidado y satisfacción del usuario presentan una relación significativa. Así mismo, Alván y Quiroz ⁽¹⁴⁾ en el 2020, en su investigación realizada a pacientes con una muestra de 154, concluyeron que existe una correlación significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes.

Torres (10) en el 2021, La investigación se basó en una muestra de 70 pacientes y los resultados obtenidos revelaron una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes. En conclusión, los resultados demostraron que tanto la calidad de atención como la satisfacción de los pacientes fueron excelentes, lo que indica un esfuerzo y compromiso sobresalientes del personal clínico

Lizana ⁽²⁴⁾ en el 2007, menciona que el Modelo de Relaciones Interpersonales de Peplau se basa en la idea de que la enfermería involucra un proceso interpersonal terapéutico y significativo. Este modelo pone énfasis en la relación interpersonal entre el enfermero y el paciente, y uno de sus principios es el deseo humano universal de sentirse satisfecho. Si el enfermero no se comunica adecuadamente con el paciente, esto puede conducir a una sensación de frustración en el paciente.

A la vez Peplau ⁽²⁴⁾, enfatiza que la relación entre el enfermero y el paciente debe ser terapéutica y efectiva, y que esto puede ser influenciado por el deseo humano universal de sentirse satisfecho. Si el enfermero no se relaciona adecuadamente con el paciente, esto puede causar frustración en el paciente, lo cual a su vez puede afectar negativamente su proceso de recuperación y satisfacción.

La calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente se evalúan de diversas formas, cada una de las cuales aporta una visión única de la eficacia de los cuidados. Estas evaluaciones conducen a diferentes formas de pensar, como centrarse en la salud del paciente, así como en su bienestar emocional y espiritual. Todos estos elementos están interconectados, a lo que la enfermera proporciona un enfoque integral para comprender las necesidades de los pacientes y cómo cubrirlos de manera óptima. ⁽¹⁾ En este estudio se ha

comprobado que hay una conexión estrecha entre la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción que experimenta el paciente en el centro de salud. Esto refleja los hallazgos, ya que se observa que la calidad de la atención tiene una gran repercusión en la satisfacción del paciente.

En la Tabla N°2 de la investigación, se evaluó la calidad de atención de enfermería en el centro de salud, y los resultados muestran que el 0.9% de los pacientes percibió un nivel bajo de calidad de atención. Por otro lado, el 22.2% presentó un nivel medio, mientras que el 76.9% restante percibió un nivel alto en la calidad de atención recibida. En conclusión, los resultados indicaron que la prevalencia de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud fue alta (76.9%).

Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Alván y Quiroz ⁽¹⁴⁾ en el 2020, en su investigación realizada a los pacientes donde su muestra fue de 154, concluyendo que la calidad de atención era buena (76.5%). Por otro lado, Ruiz ⁽¹²⁾ en el 2017, en su investigación con una muestra de 377 de pacientes, concluye que la calidad de atención en esta investigación es de nivel regular (67%).

Roman y De Dios ⁽²¹⁾, sustentan que la calidad de la atención es esencial para garantizar el bienestar de los pacientes, donde la gestión de la salud de las personas debe llevarse a cabo con responsabilidad y diligencia. Los pacientes deben tener la confianza de que recibirán una atención de calidad en los centros de salud. La calidad no solo se trata de crear mejores productos y servicios, sino también de ofrecer cuidados de primera calidad a los pacientes, para que estos sientan que están recibiendo el mejor cuidado y que su salud está en buenas manos. ⁽²⁰⁾ Por consiguiente las funciones de enfermería abarcaran una amplia variedad de responsabilidades, desde coordinar y colaborar con otros profesionales de la salud, hasta brindar atención directa y personalizada a los pacientes

Asimismo, Donabedian ⁽²⁹⁾, es un teórico de la calidad médica que ha desarrollado un modelo para la evaluación y el monitoreo de la calidad de

atención médica. El objetivo principal de su modelo es lograr una satisfacción superior tanto para los pacientes como para los profesionales del área de salud. Según este modelo, la calidad de atención se evalúa a través de las intervenciones de enfermería, los resultados, y la efectividad esperada por los profesionales médicos que atienden al paciente. La investigación de Donabedian destaca la importancia de tener en cuenta la perspectiva del paciente para que los profesionales puedan evaluar adecuadamente la calidad de atención brindada.

La calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente se evalúan de diversas formas, cada una de las cuales aporta una visión única de la eficacia de los cuidados. Estas evaluaciones conducen a diferentes formas de pensar, como centrarse en la salud del paciente, así como en su bienestar emocional y espiritual. Todos estos elementos están interconectados, a lo que la enfermera proporciona un enfoque integral para comprender las necesidades de los pacientes y cómo cubrirlos de manera óptima. ⁽¹⁾

Por tal razón para entregar una buena calidad de atención el personal sanitario debe estar equipado con las habilidades sociales necesarias para afianzar que los pacientes reciban un tratamiento de calidad y estén satisfechos con los servicios prestados.⁵ Por consiguiente, los resultados de esta investigación demuestran que la calidad de atención del personal de enfermería en el centro de salud mejoro significativamente. Se observa una calidad de atención positiva, lo que indica que el personal alcanzo un alto nivel en la atención que brinda a los pacientes.

En la tabla N° 3, al identificar la satisfacción del paciente en el centro de salud, se observó que 0.4% de los pacientes perciben la satisfacción de nivel bajo, el 16% presenta un nivel medio, en tanto el 83.6% de los pacientes presentan un nivel de satisfacción alto.

Estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Cano ⁽¹¹⁾ en el 2019, en su investigación con una muestra de 234 pacientes, concluye que el 87.5% de los pacientes manifestaron estar satisfechas con la atención. Del mismo modo, Asencios ⁽¹⁵⁾ en el 2019, en su investigación con una muestra de 144

pacientes, concluye que en la variable de satisfacción es de muy satisfecho (89.6%).

Por otro lado, Sifuentes ⁽¹⁶⁾ en el 2019, en su investigación realizada con una muestra de 194 usuarios, concluye que los pacientes presentan un nivel insatisfactorio (51%).

Según Franco ⁽³⁵⁾ en el 2020, menciona que la satisfacción de los pacientes es un componente fundamental para los cuidados de enfermería, asimismo brindar una atención de calidad, humanizada, respetuosa y amable, permitirá al paciente que tenga una experiencia satisfactoria al recibir el cuidado, generando una sensación de placer y complacencia. Asimismo, muchos autores consideran que la satisfacción es el cumplimiento de los deseos del usuario. Sin embargo, según Sancho ⁽³²⁾, la satisfacción del usuario es la mejor medida de cómo se han cumplido sus expectativas, necesidades y deseos. Demostrando que hay una estrecha relación.

Para Gutiérrez, et al. ⁽²³⁾, la percepción que un paciente tiene sobre la calidad de los cuidados que recibe es un componente crucial, ya que es capaz de influir en su decisión de volver a utilizar o recomendados los servicios a largo plazo. Por otro lado, el grado de satisfacción del paciente guarda una fuerte vinculación con el cumplimiento de las expectativas que tiene respecto a su cuidado, aunque es importante destacar que estas evaluaciones están sujetas a algún sesgo subjetivo. Sin embargo, es crucial escuchar las críticas de los pacientes y entender cuáles son los aspectos fundamentales de la atención de enfermería de calidad y qué necesidades tienen para lograr su satisfacción.

⁽²⁴⁾

Por consiguiente, es esencial dar prioridad a la satisfacción del paciente prestando una calidad de atención excepcional que satisfaga sus necesidades y supere sus expectativas. Al hacerlo, podemos garantizar que los pacientes se sientan valorados y conformes con los cuidados que reciben, lo que se traduce en mejores resultados y mejores experiencias en el centro de salud.

^(32 33) A pesar que es crucial alcanzar una buena calidad y satisfacción, en el

presente estudio se alcanzó un nivel alto tanto en la satisfacción del paciente, como en la calidad de atención.

V. CONCLUSIONES

Luego de haber discutido los resultados obtenidos de la investigación, se han concluido los siguientes puntos:

1. La investigación ha demostrado una relación significativa entre la calidad de atención brindada por el equipo de enfermería en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos. La prueba de hipótesis utilizando el estadístico de correlación de Pearson arrojó un valor de $p=0.006$ ($p<0.05$), lo que indica que la hipótesis de la investigación (H_i) es aceptada con un chi cuadrado de 14.532. Por lo tanto, se puede concluir que hay una conexión significativa y positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo en el año 2023.
2. El análisis de la calidad de atención de enfermería en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo en 2023 indica que fue significativamente alto (76.9%), lo que sugiere que el personal de enfermería proporcionó una atención de alta calidad a los pacientes.
3. Además, se encontró que la satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Víctor Larco en el año 2023 fue significativamente alta (83.6%). Estos resultados sugieren que el personal de enfermería realizó un excelente trabajo en cuanto a la atención y cuidado de los pacientes, lo que se tradujo en altos niveles de satisfacción de los mismos

VI. RECOMENDACIONES

- Proporcionar a los directores del centro de salud que programen talleres para actualizar y reforzar la prestación de cuidados de enfermería de alta calidad, haciendo hincapié en la comunicación asertiva y la empatía. Esto garantizará que nuestro personal sanitario esté siempre al día de los últimos conocimientos y habilidades.
- Para conocer con claridad la satisfacción de los pacientes, realizar encuestas periódicamente. Esto nos ayudará a identificar cualquier deficiencia en el centro sanitario y a tomar medidas correctoras de inmediato. En última instancia, nuestro objetivo es mejorar la satisfacción de los pacientes y asegurarnos de que reciben la mejor atención posible.
- Es crucial promover medidas que optimicen los cuidados de enfermería a los pacientes. Al hacerlo, podemos garantizar que nuestros pacientes reciben una atención adecuada y de alta calidad. Nuestros pacientes no merecen menos que lo mejor, y debemos hacer todo lo que esté en nuestra mano para ofrecérselo

REFERENCIAS

1. Lostaunau Ramos, J. C. (2018). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. [citado el 8 de abril de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2374/MA_ESTRO%20%20Johanna%20Cristhina%20Lostau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
2. OMS. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [citado el 8 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Paredes, CP. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev Recien [Internet]. 2020. [citado el 8 de abril de 2023]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
4. Bordignon, M. y Monteiro, MI. Problemas de salud entre profesionales de enfermería y factores relacionados. Rev Elec Tri Enf [Internet]. 2018 [citado el 8 de abril de 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000300015
5. Antonio J, Flores R, Contreras Carmona PJ. “Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria san fernando durante la pandemia covid-19” [Internet]. Edu.pe. [citado el 8 de abril de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad_RamirezFlores_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Delgado, L. 2020 Relación entre comunicación terapéutica y cuidados a pacientes postoperados del servicio de cirugía en el hospital regional docente las mercedes-2019 [Internet]. Edu.pe. [citado el 8 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7794/Delgado%20Meneses%20Loana%20Nicole.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

7. INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014. [Internet]. 2014 [citado el 8 de abril de 2023]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
8. Ruydiaz, K; Salarriaga, G; Fernández, S. Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. Cienc Salud Virtual [Internet]. 2018 [citado el 25 de abril de 2023];10(1):49–61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969>
9. Magíster E, Gerencia E, Servicios D. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. 2019. Edu.ec. [citado el 25 de abril de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POS-MGSS-184.pdf>
10. Torres, M (2021) Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021 Edu.pe. [citado el 26 de abril de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>
11. Cano, C. (2019). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de Neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote - 2019 Edu.pe. [citado el 26 de abril de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52981/Cano%20HCA%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Ruiz, R. (2016) Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. Edu.pe. [citado el 26 de abril de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Zúñiga. N (2020). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia en el Hospital de Ilo – 2020. Edu.pe. [citado el 26 de abril de 2023]. Disponible en: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187_2021_zu

[niga huamani n facts segunda especialidad de enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALVAREZ%20MORILLAS%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

14. Alván, G; Quiroz, L. (2020). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020 [Internet]. Lima: Universidad Científica del Perú; 2021 [acceso el 26 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSUELO%20ALVAREZ%20MORILLAS%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20MURRIETA%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Asencios, V (2019) Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica Javier Prado en el 2019 - Perú [tesis]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2020 [acceso el 26 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y
16. Díaz Y, Leiva G. (2017). Satisfacción del usuario sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital Jerusalén– la esperanza Trujillo 2017 [Internet]. Chiclayo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017 [acceso el 26 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3664/1/RE_ENFE_YURIKO.D%20AZ_GIPSY.LEIVA_CUIDADO.DE.ENFERMERIA_DATOS.pdf
17. Sifuentes, O (2017). Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo [Internet]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2017 [acceso el 26 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maesrada%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Alva C, Tirado C. (2016). Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo 2016 [Internet]. Chiclayo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016 [acceso el 26 de mayo de 2023]. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/2001/1/RE_ENFE

[CLAUDIA.ALVA_CAROLA.TIRADO_SATISFACCION.PACIENTE.POSTOPERADO_DATOS_T046_71250314_46017859T.PDF](#)

19. Zabalegui Yárnoz A. El rol del profesional en enfermería. Aquichan [Internet]. 2003 [citado el 24 de junio de 2023];3(1):16–20. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972003000100004
20. Roman, M. De Dios, J. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínicoquirúrgico Docente “Dr. Joaquín Castillo Duany”. [Internet]. Redalyc.org. [citado el 9 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
21. Zarate RA. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm [Internet]. 2004 [citado el 9 de mayo de 2023];13(44–45):42–6. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962004000100009
22. Moreno. A. La calidad de la acción de enfermería. Rev. Enfermería global. [Internet]. 2005 6 [citado 9 mayo 2023]; 4. Disponible en: <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/522/536>
23. Gutierrez, Z; Lorenzo, M ; Berrios, A. (2019).Calidad de Atención de Enfermería según el paciente Hospitalizado [Internet]. Edu.ec. [citado el 16 de julio de 2023]. Disponible en: <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139118300805>
24. Lizana-Ubaldo D. Evaluación de la calidad de la atención médica en una clínica de atención primaria de Lima-Perú [tesis]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2007 [acceso el 26 de mayo de 2021]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. García-Perdomo, H.A.; Palacio-Collazos, M.A.; Vargas-Ortiz, M.J. et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario Care-Q en versión al español en población colombiana. ResearchGate [Internet]. 2018 [citado 2 junio de 2023]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327356078_Estudio_piloto_de_

la_validacion_del_cuestionario_CareQ_en_version_al_espanol_en_poblacion_colombiana

26. Ministerio de Salud del Perú. Sistema de Gestión en Calidad en Salud. Biblioteca Virtual en Salud - Ministerio de Salud del Perú [Internet]. 2018 [citado 5 junio de 2023]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf
27. Olivos, L. (2015). Nivel de satisfacción del paciente que recibe cuidados de enfermería, al alta en la unidad de trauma shock del hospital Víctor Ramos Guardia, en el periodo 2014- 2015. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Ica [Internet]. 2017 [citado 5 de junio 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/31/1/LUIS%20YSMAEL%20PURIZAGA%20OLIVOS%20-%20SATISFACCION%20PACIENTE%20QUE%20RECIBE%20CUIDADOS.pdf>
28. Gamarra, J. (2018). Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de Enero, 2018. Universidad César Vallejo; 2018. [citado 5 de junio 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17303>
29. Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica (México) 1990:12-20.
30. Waldow, R. Cuidado humano – El rescate necesario 3ro. Edc. Brasilia.2001
31. Galeano, Humberto. Furlan Claudia. “Nivel de Satisfacción con la Atención de Enfermería en un Hospital Pediátrico”. Hospital Pediátrico Juan Pablo II. (Cátedra Enfermería Materno infantil)
32. MINSA. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Resolución ministerial. Lima - Perú: dirección general de salud de las personas; 2011, R.M. N° 527- 2011
33. Mendizábal Allpo, Z. Satisfacción de la madre del niño menor de 1 año sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de control de

crecimiento y desarrollo del niño en el centro de salud Señor de los Milagros – Chosica 2014.

34. Almeida G, Artaza O, Donoso N, Fábrega R. (2018) La atención primaria de salud en la Región de las Américas a 40 años de la Declaración de Alma-Ata. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2018;42 [citado el 8 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49471/v42e1042018.pdf?sequence=5>
35. Franco, A. Configuraciones, modelos de salud y enfoques basados en la Atención Primaria en Latinoamérica, siglo XXI. Una revisión narrativa. Gerenc Políticas Salud [Internet]. 2020;19. [citado el 8 de mayo de 2023]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11144/javeriana.rgps19.cmse>
36. Alvarado, S. Cuidado de enfermería y satisfacción del adulto mayor, hospital Santa María del socorro de Ica 2014. Rev. enfermería de vanguardia, 16-23 [citado el 8 de mayo de 2023]. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3149/TESIS%20Acsta%20Carmen%20%20Garc%C3%ADa%20Esther.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Baena G. Metodología de la investigación. e-book. México: Editorial Patria; 2014. [citado el 8 de mayo de 2023]. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
38. Rojas, W. Ciencia y Cuidado. Innovacion y Calidad Direccion General de la Calidad. 2017
39. Medina. Analisis de la calidad percibida de los usuarios y el nivel de satisfacion. 2012
40. Maldonado, C. El rol del docente como favorecedor del desarrollo de la autonomía en los niños de tres años de una I. E. de Miraflores. [Internet]. Edu.pe. [citado el 15 de junio de 2023]. Disponible en: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/8914>

/Maldonado_Palacios_Rol_docente_favorecedor_1.pdf?sequence=1&is
Allowed=y

41. Zerón BA. Beneficencia y no maleficencia [Internet]. Medigraphic.com. [citado el 10 de junio de 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>
42. R. Mate. Apuntes sobre Rousseau y la justicia [Internet]. Constautorit.es. [citado el 10 de junio de 2023]. Disponible en: <http://constautorit.es/mate3.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN	Se define como la destreza para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante un grupo de características, acciones y la relación empática, para el logro de la salud del paciente, considerando su integralidad	Para medir esta variable se utilizará como técnica la encuesta y un cuestionario elaborado por Gamarra, J (2019), mediante una escala de tipo likert que consta de 26 ítems divididos en 3 dimensiones: - Técnico científico (ítems 1-10)	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico científico 	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Competencia - Eficacia 	<u>Ordinal:</u>
			<ul style="list-style-type: none"> • Funcional entorno 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden - Señalización - Comodidad 	

	<p>biopsicosocial, brindando un servicio de acuerdo a sus necesidades más allá de lo esperado, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio, efectuando requisitos de calidad que le otorga el carácter de calificado.⁴⁰</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Funcional entorno (ítems 11-20) - Interpersonal humano (ítems 21-26) 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpersonal humana 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Amabilidad - Empatía 	
Variable 2:	<p>La satisfacción del paciente es una medida de carácter individual y es el resultado de comparar las</p>	<p>Para medir esta variable se utilizará como técnica la encuesta y un cuestionario elaborado por Gamarra, J (2019), mediante una escala</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía - Comprensión - Interés frente al - requerimiento 	<u>Ordinal:</u>

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	expectativas del paciente con la atención recibida. ⁴¹	de tipo likert que consta de 26 ítems divididos en 3 dimensiones: - Actitud de la atención (ítems 1-9) - Comunicación (ítems 10-19) - Capacidad técnica (ítems 20-26)	• Comunicación	- Claridad de información - Asertividad	
			• Capacidad técnica	- Habilidades - Conocimiento - Destreza	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO ANÓNIMO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Elaborado por: Gamarra, J. (2018).

Buenos días/ tardes, mi nombre es: Alvarado Ramirez Luis Alexander, estudiantes de Enfermería. El instrumento pertenece a la Tesis titulada: "**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco-Trujillo, 2023**", por lo cual le invito a participar en el estudio. La información que brinde será anónima, y solamente servirá para los fines de la investigación. Se le agradece su colaboración respondiendo con sinceridad

Instrucciones: Marque con una (x) la casilla que mejor describa su comportamiento la información suministrada será utilizada únicamente para fines de esta investigación, el mismo que tendrá una duración de 10 minutos para su desarrollo.

1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

2= CASI NUNCA: Cuando las actividades se realizan algunas veces

3 = A VECES: Cuando esas actividades lo observan Frecuentemente

4= CASI SIEMPRE: cuando las actividades se observan seguidas

5 =SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observan siempre Para satisfacer sus necesidades.

N°	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

	Técnico científico					
1	Mostro interés el enfermero durante su atención					
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud.					
3	La enfermera uso protección personal durante su atención.					
4	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad					
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.					
7	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o).					
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.					
9	La enfermera da soluciones a sus inquietudes					
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llego a consultorio					
	Funcional-entorno					
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.					
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida					
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas					
14	La señalización en el centro de salud esta visible					
15	El consultorio de atención cumple con sus expectativas.					
16	El consultorio de atención se encuentra ordenado					
17	Los consultorios de atención tienen iluminación adecuada					

18	Los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados					
19	El área de atención se encuentra limpio.					
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente					
	Interpersonal humano					
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.					
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.					
23	La información dada por el enfermero fue clara					
24	El enfermero comprende amablemente su salud.					
25	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.					
26	Se le brindo información verdadera y oportuna					

CUESTIONARIO ANÓNIMO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Elaborado por: Gamarra, J. (2018).

Buenos días/ tardes, mi nombre es: Alvarado Ramirez Luis Alexander, estudiantes de Enfermería. El instrumento pertenece a la Tesis titulada: "**Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco-Trujillo, 2023**", por lo cual le invito a participar en el estudio. La información que brinde será anónima, y solamente servirá para los fines de la investigación. Se le agradece su colaboración respondiendo con sinceridad

Instrucciones: Marque con una (x) la casilla que mejor describa su comportamiento la información suministrada será utilizada únicamente para fines de esta investigación, el mismo que tendrá una duración de 10 minutos para su desarrollo.

0=TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)

1= EN DESACUERDO (D)

2= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (N.D.A), (N.E.D)

3= DE ACUERDO (A)

4= TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)

N°	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		TD	D	N.D.A/ N.E.D	A	TA
	Actitud de atención					
1	Cuando ingreso el enfermero (a) al consultorio lo saludo.					

2	El enfermero(a) lo llamo por su nombre					
3	La enfermera(o) le pregunto el motivo de atención.					
4	Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención.					
5	La enfermera (o) le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.					
6	La enfermera (o) escucho y entendió sus inquietudes.					
7	La enfermera(o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.					
8	Su historia clínica se encontraba lista para su atención en consultorio					
9	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención					
	Comunicación					
10	La enfermera utilizo un lenguaje simple y claro durante su atención.					
11	La enfermera(o) le explico sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa					
12	La enfermera resolvió sus dudas durante la atención.					
13	La enfermera se mostró amable durante su atención					
14	La enfermera (o) hizo uso de afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas.					
15	La enfermera (o) mostro respeto durante su atención.					
16	Durante su atención la enfermera mostro actitud positiva					
17	El enfermero le inspiro confianza durante su atención					

18	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el enfermero (a)					
	Capacidad técnica					
19	El enfermero que lo atendió demostró conocer su trabajo					
20	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención					
21	La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.					
22	ogro obtener la información esperada del enfermero (a)					
23	El enfermero(a) que lo atendió demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones					
24	La enfermera (o) mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención.					
25	El enfermero (a) que lo atendió demuestra confianza durante su trabajo.					

Anexo 3. Consentimiento informado UCV.

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco – Trujillo, 2023. Investigador (a) (es): Alvarado Ramírez Luis Alexander

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco – Trujillo, 2023.”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco - Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Pre Grado de la carrera profesional de enfermería, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Centro de salud Víctor Larco.

Describir el impacto del problema de la investigación. La investigación contribuirá a ampliar el conocimiento actual sobre la calidad de atención y la satisfacción del paciente y conocer el desarrollo de la literatura para el análisis de los diversos estudios disponibles y que los resultados sean de aporte y utilidad para describir y fundamentar la calidad de atención y la satisfacción del paciente, para ver si la calidad de atención del enfermero (a) influye en la satisfacción del paciente.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco Trujillo, 2023”

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de los diferentes servicios de la institución del Centro de salud Vector Larco. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Alvarado Ramírez Luis Alexander email: luisalvaradoramirez115@gmail.com y Docente asesor Mg Paredes Ayala Balbina email: aparedesy@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora:

.....

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4. Validación por juicio de expertos

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Anexo 4: Matriz de evaluación por juicio de expertos.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco-Trujillo, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos del juez

Nombre del juez:	Sandira Anabel Gutiérrez Mendoza	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social ()	Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial - Docencia Universitaria	
Institución donde labora:	Hospital Distrital Walter Cruz Ulca	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en evaluación psicométrica:	Si ()	No (X)

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente”
Autora(es)	- Alvarado Ramirez Luis Alexander
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud Víctor Larco
Significación:	El instrumento de calidad de atención consta de 26 ítems, divididos en 3 dimensiones: técnico científico (ítems 1-10), funcional entorno (ítems 11-20) y interpersonal humana (ítems 21-26) El instrumento de satisfacción del paciente de 26 ítems, divididos en 3 dimensiones:

	Actitud de atención (ítems 1-9), comunicación (ítems 10-19) y capacidad técnica (ítems 20- 26)
--	--

4. Soporte teórico: El instrumento de Calidad se basa en la teoría de Avedis Donabedian, nos describe el modelo Calidad en la Atención de Salud, cuyo propósito es la evaluación de la calidad de las acciones cuidativas para lograr una excelente satisfacción en la atención entre el profesional de salud y el usuario.

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico científico - Funcional entorno - Interpersonal humana 	Se define como la destreza para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante un grupo de características, acciones y la relación empática, para el logro de la salud del paciente, considerando su integralidad biopsicosocial, brindando un servicio de acuerdo a sus necesidades más allá de lo esperado, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio, efectuando requisitos de calidad que le otorga el carácter de calificado.

El instrumento de satisfacción se basa en la teoría Hildegard Peplau, nos describe el modelo relaciones interpersonales, el cual tiene el propósito de implicar a enfermería en un procedimiento interpersonal, terapéutico y significativo; lo que refiere a un proceso interpersonal entre un enfermo y quien responde a la ayuda en este caso el enfermero. Uno de los principios de este modelo es el sentimiento de satisfacción que busca toda conducta humana, si en caso el enfermero no interactúa adecuadamente con su paciente este tendrá frustración.

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud de atención - Comunicación - Capacidad técnica 	La satisfacción del paciente es una medida de carácter individual y es el resultado de comparar las expectativas del paciente con la atención recibida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud", elaborado por Gamarra, J. en el año (2018) y modificado por Alvarado Ramirez Luis Alexander en el año 2023. 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. Acorde (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: Calidad de atención

- Primera dimensión: "Técnico científico"
- Objetivos de la Dimensión es: Medir el desempeño, competencia y eficacia de la enfermera frente a la atención con el paciente.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
1	Mostro interés el enfermero durante su atención	4	4	4	
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud	4	4	4	
3	La enfermera uso protección personal durante su atención.	4	4	4	

4	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.	✓	✓	✓	
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.	✓	✓	✓	
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.	✓	✓	✓	
7	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o).	✓	✓	✓	
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.	✓	✓	✓	
9	La enfermera da soluciones a sus inquietudes	✓	✓	✓	
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llevo a consultorio	✓	✓	✓	

• Segunda dimensión: “Funcional-entorno”

• Objetivos de la Dimensión: Medir el orden, señalización y comodidad del paciente al momento de acudir al centro de salud.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.	3	3	4	
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida	4	3	4	
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas	4	4	4	
14	La señalización en el centro de salud esta visible	4	4	4	
15	El consultorio de atención cumple con sus expectativas.	4	4	4	
16	El consultorio de atención se encuentra ordenado	4	4	4	
17	Los consultorios de atención tienen iluminación adecuada	4	4	4	
18	Los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados	4	4	4	

19	El área de atención se encuentra limpio.	4	4	4	
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente	4	4	4	

• Tercera dimensión: “Interpersonal humana”

• Objetivos de la Dimensión: Medir la confianza, amabilidad y empatía de el enfermero (a) con los usuarios que acuden al centro de salud

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.	4	4	4	
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.	4	4	4	
23	La información dada por el enfermero fue clara	4	4	4	
24	El enfermero comprende amablemente su salud.	4	4	4	
25	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.	4	4	4	
26	Se le brindo información verdadera y oportuna	4	4	4	

Prueba estadística V- de Aiken

La V de Aiken (Aiken, 1985) es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico


Firma del juez

DNI: 4060 7436

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del paciente.

• Primera dimensión: "Actitud de atención"

• Objetivos de la Dimensión es: Medir la cortesía, comprensión y interés frente al requerimiento de los usuarios y la actitud del enfermero (a).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
1	Cuando ingreso el enfermero (a) al consultorio lo saludo.	4	4	4	
2	El enfermero(a) lo llamo por su nombre	4	4	4	
3	La enfermera(o) le pregunto el motivo de atención.	4	4	4	
4	Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención.	4	4	4	
5	La enfermera (o) le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.	4	4	4	
6	La enfermera (o) escucho y entendió sus inquietudes	4	4	4	
7	La enfermera(o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.	4	4	4	
8	Su historia clínica se encontraba lista para su atención en consultorio	4	4	4	
9	La enfermera mostro interés en	4	4	4	

	su salud durante su atención				
--	------------------------------	--	--	--	--

• Segunda dimensión: "Comunicación"

• Objetivos de la Dimensión: Medir la claridad de información y asertividad del enfermero (a).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
10	La enfermera utilizo un lenguaje simple y claro durante su atención.	4	4	4	
11	La enfermera(o) le explico sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa	4	4	4	
12	La enfermera resolvió sus dudas durante la atención.	4	4	4	
13	La enfermera se mostró amable durante su atención	4	4	4	
14	La enfermera (o) hizo uso de afiches, figuras para explicarle y resolver sus dudas.	4	4	4	
15	La enfermera (o) mostro respeto durante su atención.	4	4	4	
16	Durante su atención la enfermera mostro actitud positiva	4	4	4	
17	El enfermero le inspiro confianza durante su atención	4	4	4	
18	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el enfermero (a)	4	4	4	

- Tercera dimensión: “Capacidad técnica”
- Objetivos de la Dimensión: Medir las habilidades, conocimiento y destreza del enfermero (a) frente a diferentes situaciones.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
19	El enfermero que lo atendió demostró conocer su trabajo	4	4	4	
20	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención	4	4	4	
21	La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.	4	4	4	
22	ogro obtener la información esperada del enfermero (a)	4	4	4	
23	El enfermero(a) que lo atendió demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones	4	4	4	
24	La enfermera (o) mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención.	4	4	4	
25	El enfermero (a) que lo atendió demuestra confianza durante su trabajo.	4	4	4	

Prueba estadística V- de Aiken

La V de Aiken (Aiken, 1985) es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico


Firma del juez cop-15"

DNI: 4060 7436

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Anexo 4: Matriz de evaluación por juicio de expertos.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco-Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos del juez

Nombre del juez:	<i>Karina Soledad Saldaña Huaccha.</i>	
Grado profesional:	<i>Médico</i>	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (<input checked="" type="checkbox"/>) Social () Educativa () Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	<i>Asistencial.</i>	
Institución donde labora:	<i>Centro Salud "Liberación Social".</i>	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	
Experiencia en evaluación psicométrica:	Si (<input checked="" type="checkbox"/>) No ()	

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	"Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente"
Autora(es)	- Alvarado Ramirez Luis Alexander
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud Víctor Larco
Significación:	El instrumento de calidad de atención consta de 26 ítems, divididos en 3 dimensiones: técnico científico (ítems 1-10), funcional entorno (ítems 11-20) y interpersonal humana (ítems 21-26) El instrumento de satisfacción del paciente de 26 ítems, divididos en 3 dimensiones:

	Actitud de atención (ítems 1-9), comunicación (ítems 10-19) y capacidad técnica (ítems 20- 26)
--	--

4. Soporte teórico: El instrumento de Calidad se basa en la teoría de Avedis Donabedian, nos describe el modelo Calidad en la Atención de Salud, cuyo propósito es la evaluación de la calidad de las acciones cuidativas para lograr una excelente satisfacción en la atención entre el profesional de salud y el usuario.

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico científico - Funcional entorno - Interpersonal humana 	Se define como la destreza para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante un grupo de características, acciones y la relación empática, para el logro de la salud del paciente, considerando su integralidad biopsicosocial, brindando un servicio de acuerdo a sus necesidades más allá de lo esperado, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio, efectuando requisitos de calidad que le otorga el carácter de calificado.

El instrumento de satisfacción se basa en la teoría Hildegard Peplau, nos describe el modelo relaciones interpersonales, el cual tiene el propósito de implicar a enfermería en un procedimiento interpersonal, terapéutico y significativo; lo que refiere a un proceso interpersonal entre un enfermo y quien responde a la ayuda en este caso el enfermero. Uno de los principios de este modelo es el sentimiento de satisfacción que busca toda conducta humana, si en caso el enfermero no interactúa adecuadamente con su paciente este tendrá frustración.

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud de atención - Comunicación - Capacidad técnica 	La satisfacción del paciente es una medida de carácter individual y es el resultado de comparar las expectativas del paciente con la atención recibida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud", elaborado por Gamarra, J. en el año (2018) y modificado por Alvarado Ramirez Luis Alexander en el año 2023. 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. Acorde (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: Calidad de atención

- Primera dimensión: "Técnico científico"
- Objetivos de la Dimensión es: Medir el desempeño, competencia y eficacia de la enfermera frente a la atención con el paciente.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
1	Mostro interés el enfermero durante su atención	4	4	4	
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud	4	4	4	
3	La enfermera uso protección personal durante su atención.	4	4	4	

4	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.	4	4	4	
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.	4	4	4	
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.	4	4	4	
7	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o).	4	4	4	
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.	4	4	4	
9	La enfermera da soluciones a sus inquietudes	4	4	4	
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llevo a consultorio	4	4	4	

• Segunda dimensión: “Funcional-entorno”

• Objetivos de la Dimensión: Medir el orden, señalización y comodidad del paciente al momento de acudir al centro de salud.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.	4	4	4	
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida	4	4	4	
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas	4	4	4	
14	La señalización en el centro de salud esta visible	4	4	4	
15	El consultorio de atención cumple con sus expectativas.	4	4	4	
16	El consultorio de atención se encuentra ordenado	4	4	4	
17	Los consultorios de atención tienen iluminación adecuada	4	4	4	
18	Los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados	4	4	4	

19	El área de atención se encuentra limpio.	4	4	4	
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente	4	4	4	

• Tercera dimensión: "Interpersonal humana"

• Objetivos de la Dimensión: Medir la confianza, amabilidad y empatía de el enfermero (a) con los usuarios que acuden al centro de salud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.	4	4	4	
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.	4	4	4	
23	La información dada por el enfermero fue clara	4	4	4	
24	El enfermero comprende amablemente su salud.	4	4	4	
25	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.	4	4	4	
26	Se le brindo información verdadera y oportuna	4	4	4	

Prueba estadística V- de Aiken

La V de Aiken (Aiken, 1985) es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico



Dra. Karina Saldana Huaccl.
MEDICO CIRUJANO
ECOGRAFIA GENERAL
C.M.P. 48972 REG. 112

Firma del juez

DNI: 41370487.

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del paciente.

• Primera dimensión: "Actitud de atención"

• Objetivos de la Dimensión es: Medir la cortesía, comprensión y interés frente al requerimiento de los usuarios y la actitud del enfermero (a).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
1	Cuando ingreso el enfermero (a) al consultorio lo saludo.	4	4	4	
2	El enfermero(a) lo llamo por su nombre	4	4	4	
3	La enfermera(o) le pregunto el motivo de atención.	4	4	4	
4	Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención.	4	4	4	
5	La enfermera (o) le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.	4	4	4	
6	La enfermera (o) escucho y entendió sus inquietudes	4	4	4	
7	La enfermera(o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.	4	4	4	
8	Su historia clínica se encontraba lista para su atención en consultorio	4	4	4	
9	La enfermera mostro interés en	4	4	4	

	su salud durante su atención				
--	------------------------------	--	--	--	--

• Segunda dimensión: "Comunicación"

• Objetivos de la Dimensión: Medir la claridad de información y asertividad del enfermero (a).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
10	La enfermera utilizó un lenguaje simple y claro durante su atención.	4	4	4	
11	La enfermera(o) le explicó sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa	4	4	4	
12	La enfermera resolvió sus dudas durante la atención.	4	4	4	
13	La enfermera se mostró amable durante su atención	4	4	4	
14	La enfermera (o) hizo uso de afiches, figuras para explicarle y resolver sus dudas.	4	4	4	
15	La enfermera (o) mostró respeto durante su atención.	4	4	4	
16	Durante su atención la enfermera mostró actitud positiva	4	4	4	
17	El enfermero le inspiró confianza durante su atención	4	4	4	
18	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el enfermero (a)	4	4	4	

• Tercera dimensión: “Capacidad técnica”

• Objetivos de la Dimensión: Medir las habilidades, conocimiento y destreza del enfermero (a) frente a diferentes situaciones.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
19	El enfermero que lo atendió demostró conocer su trabajo	4	4	4	
20	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención	4	4	4	
21	La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.	4	4	4	
22	ogro obtener la información esperada del enfermero (a)	4	4	4	
23	El enfermero(a) que lo atendió demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones	4	4	4	
24	La enfermera (o) mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención.	4	4	4	
25	El enfermero (a) que lo atendió demuestra confianza durante su trabajo.	4	4	4	

Prueba estadística V- de Aiken

La V de Aiken (Aiken, 1985) es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico


Dra. Karina Salceda Huaceli
MEDICO CIRUJANO
ECOGRAFIA GENERAL
C.M.P. 48972 REG. 111

Firma del juez

DNI: 41370487.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Anexo 4: Matriz de evaluación por juicio de expertos.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco-Trujillo, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer científico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos del juez

Nombre del juez:	Jolanda Elizabeth Rodriguez Salazar
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial - Comunitaria
Institución donde labora:	Centro De Salud Víctor Larco
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en evaluación psicométrica:	Si (X) No ()

2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	"Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente"
Autora(es)	- Alvarado Ramirez Luis Alexander
Procedencia:	Trujillo
Administración:	Autoadministrado
Tiempo de aplicación:	30min
Ámbito de aplicación:	Centro de Salud Víctor Larco
Significación:	El instrumento de calidad de atención consta de 26 ítems, divididos en 3 dimensiones: técnico científico (ítems 1-10), funcional entorno (ítems 11-20) y interpersonal humana (ítems 21- 26) El instrumento de satisfacción del paciente de 26 ítems, divididos en 3 dimensiones:

	Actitud de atención (ítems 1-9), comunicación (ítems 10-19) y capacidad técnica (ítems 20- 26)
--	--

4. Soporte teórico: El instrumento de Calidad se basa en la teoría de Avedis Donabedian, nos describe el modelo Calidad en la Atención de Salud, cuyo propósito es la evaluación de la calidad de las acciones cuidativas para lograr una excelente satisfacción en la atención entre el profesional de salud y el usuario.

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Técnico científico - Funcional entorno - Interpersonal humana 	Se define como la destreza para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante un grupo de características, acciones y la relación empática, para el logro de la salud del paciente, considerando su integralidad biopsicosocial, brindando un servicio de acuerdo a sus necesidades más allá de lo esperado, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio, efectuando requisitos de calidad que le otorga el carácter de calificado.

El instrumento de satisfacción se basa en la teoría Hildegard Peplau, nos describe el modelo relaciones interpersonales, el cual tiene el propósito de implicar a enfermería en un procedimiento interpersonal, terapéutico y significativo; lo que refiere a un proceso interpersonal entre un enfermo y quien responde a la ayuda en este caso el enfermero. Uno de los principios de este modelo es el sentimiento de satisfacción que busca toda conducta humana, si en caso el enfermero no interactúa adecuadamente con su paciente este tendrá frustración.

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud de atención - Comunicación - Capacidad técnica 	La satisfacción del paciente es una medida de carácter individual y es el resultado de comparar las expectativas del paciente con la atención recibida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud", elaborado por Gamarra, J. en el año (2018) y modificado por Alvarado Ramirez Luis Alexander en el año 2023. 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. Acorde (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: Calidad de atención

• Primera dimensión: "Técnico científico"

• Objetivos de la Dimensión es: Medir el desempeño, competencia y eficacia de la enfermera frente a la atención con el paciente.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
1	Mostro interés el enfermero durante su atención	4	4	4	
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud	4	4	4	
3	La enfermera uso protección personal durante su atención.	4	4	4	

4	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.	4	4	4	
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.	4	4	4	
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.	4	4	4	
7	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o).	4	4	4	
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.	4	4	4	
9	La enfermera da soluciones a sus inquietudes	4	4	4	
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llevo a consultorio	4	4	4	

• Segunda dimensión: "Funcional-entorno"

• Objetivos de la Dimensión: Medir el orden, señalización y comodidad del paciente al momento de acudir al centro de salud.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.	4	4	4	
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida	4	4	4	
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas	4	4	4	
14	La señalización en el centro de salud esta visible	4	4	4	
15	El consultorio de atención cumple con sus expectativas.	4	4	4	
16	El consultorio de atención se encuentra ordenado	4	4	4	
17	Los consultorios de atención tienen iluminación adecuada	4	4	4	
18	Los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados	4	4	4	

19	El área de atención se encuentra limpio.	4	4	4	
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente	4	4	4	

• Tercera dimensión: “Interpersonal humana”

• Objetivos de la Dimensión: Medir la confianza, amabilidad y empatía de el enfermero (a) con los usuarios que acuden al centro de salud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.	4	4	4	
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.	4	4	4	
23	La información dada por el enfermero fue clara	4	4	4	
24	El enfermero comprende amablemente su salud.	4	4	4	
25	El enfermero(a) lo ayudo durante su atención.	4	4	4	
26	Se le brindo información verdadera y oportuna	4	4	4	

Prueba estadística V- de Aiken

La V de Aiken (Aiken, 1985) es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico

The image shows an official stamp from the "INSTITUTO SALVADOREÑO DE INVESTIGACIONES Y ESTADÍSTICA" (INSIE) in San Salvador. The stamp includes the text "INSTITUTO SALVADOREÑO DE INVESTIGACIONES Y ESTADÍSTICA" and "SAN SALVADOR". A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Firma del juez

DNI:

Dimensiones del instrumento: Satisfacción del paciente.

• Primera dimensión: "Actitud de atención"

• Objetivos de la Dimensión es: Medir la cortesía, comprensión y interés frente al requerimiento de los usuarios y la actitud del enfermero (a).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/recomendaciones
1	Cuando ingreso el enfermero (a) al consultorio lo saludo.	4	4	4	
2	El enfermero(a) lo llamo por su nombre	4	4	4	
3	La enfermera(o) le pregunto el motivo de atención.	4	4	4	
4	Entendí la información que le dio el enfermero durante su atención.	4	4	4	
5	La enfermera (o) le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.	4	4	4	
6	La enfermera (o) escucho y entendí sus inquietudes	4	4	4	
7	La enfermera(o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.	4	4	4	
8	Su historia clínica se encontraba lista para su atención en consultorio	4	4	4	
9	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención	4	4	4	

• Segunda dimensión: "Comunicación"

• Objetivos de la Dimensión: Medir la claridad de información y asertividad del enfermero

(a).

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
10	La enfermera utilizo un lenguaje simple y claro durante su atención.	4	4	4	
11	La enfermera(o) le explico sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa	4	4	4	
12	La enfermera resolvió sus dudas durante la atención.	4	4	4	
13	La enfermera se mostró amable durante su atención	4	4	4	
14	La enfermera (o) hizo uso de afiches, figuras para explicarle y resolver sus dudas.	4	4	4	
15	La enfermera (o) mostro respeto durante su atención.	4	4	4	
16	Durante su atención la enfermera mostro actitud positiva	4	4	4	
17	El enfermero le inspiro confianza durante su atención	4	4	4	
18	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el enfermero (a)	4	4	4	

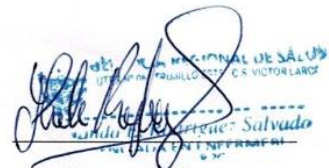
• Tercera dimensión: "Capacidad técnica"

• Objetivos de la Dimensión: Medir las habilidades, conocimiento y destreza del enfermero (a) frente a diferentes situaciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
19	El enfermero que lo atendió demostró conocer su trabajo	4	4	4	
20	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención	4	4	4	
21	La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.	4	4	4	
22	ogro obtener la información esperada del enfermero (a)	4	4	4	
23	El enfermero(a) que lo atendió demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones	4	4	4	
24	La enfermera (o) mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención.	4	4	4	
25	El enfermero (a) que lo atendió demuestra confianza durante su trabajo.	4	4	4	

Prueba estadística V- de Aiken

La V de Aiken (Aiken, 1985) es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico



Handwritten signature in blue ink over a blue official stamp. The stamp contains the text: "INSTITUTO NACIONAL DE SALUD", "CALLE VICTOR LARIZ", "CALLE SALVADOR", and "CALLE VICTOR LARIZ".

Firma del juez

DNI:

Anexo 5. Prueba piloto y confiabilidad

PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA EL LA CALIDAD DE ATENCION.

Sexo	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	
1	32	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
2	28	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	2	4	2	3	4
2	45	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2
1	55	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2
2	57	2	4	3	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
1	60	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	1	2	3	3	3	2
2	24	3	4	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3
1	27	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
2	54	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
2	42	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	2
1	49	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	54	2	4	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2
1	57	2	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	3	3	2	3	4	4	2	2	2	1	2
2	20	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	2	3
2	63	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	48	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
1	36	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3
2	31	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2
1	28	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
2	49	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	4	3	2	4	2	2	2
2	54	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	1	4	3	3	4
2	42	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2
1	49	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	2	2
2	63	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	48	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2
2	54	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
1	57	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	1	2
1	49	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
2	54	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
1	57	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2	3	2	3	4	4	2	2	2	1	2

CLARIDAD								Yandira			Yolanda			Karina		
S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	V DE AIKEN	COHERENCIA								
								S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	DE AIKEN	
12	3	5	1	4	4	4	1	12	3	5	1	4	4	4	1	
12	3	5	2	4	4	4	1	12	3	5	2	4	4	4	1	
12	3	5	3	4	4	4	1	12	3	5	3	4	4	4	1	
12	3	5	4	4	4	4	1	12	3	5	4	4	4	4	1	
12	3	5	5	4	4	4	1	12	3	5	5	4	4	4	1	
12	3	5	6	4	4	4	1	12	3	5	6	4	4	4	1	
12	3	5	7	4	4	4	1	12	3	5	7	4	4	4	1	
12	3	5	8	4	4	4	1	12	3	5	8	3	4	4	0.9167	
12	3	5	9	4	4	4	1	11	3	5	9	3	4	4	0.9167	
12	3	5	10	4	4	4	1	12	3	5	10	4	4	4	1	
11	3	5	11	3	4	4	0.9166667	12	3	5	11	4	4	4	1	
12	3	5	12	4	4	4	1	12	3	5	12	4	4	4	1	
12	3	5	13	4	4	4	1	12	3	5	13	4	4	4	1	
12	3	5	14	4	4	4	1	12	3	5	14	4	4	4	1	
12	3	5	15	4	4	4	1	12	3	5	15	4	4	4	1	
12	3	5	16	4	4	4	1	12	3	5	16	4	4	4	1	
12	3	5	17	4	4	4	1	12	3	5	17	4	4	4	1	
12	3	5	18	4	4	4	1	12	3	5	18	4	4	4	1	
12	3	5	19	4	4	4	1	12	3	5	19	4	4	4	1	
12	3	5	20	4	4	4	1	12	3	5	20	4	4	4	1	
12	3	5	21	4	4	4	1	12	3	5	21	4	4	4	1	
12	3	5	22	4	4	4	1	12	3	5	22	4	4	4	1	
12	3	5	23	4	4	4	1	12	3	5	23	4	4	4	1	
12	3	5	24	4	4	4	1	12	3	5	24	4	4	4	1	
12	3	5	25	4	4	4	1	12	3	5	25	4	4	4	1	
12	3	5	26	4	4	4	1	12	3	5	26	4	4	4	1	

RELEVANCIA								Yandira			Yolanda			Karina		
S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	V DE AIKEN									
12	3	5	1	4	4	4	1									
12	3	5	2	4	4	4	1									
12	3	5	3	4	4	4	1									
12	3	5	4	4	4	4	1									
12	3	5	5	4	4	4	1									
12	3	5	6	4	4	4	1									
12	3	5	7	4	4	4	1									
12	3	5	8	4	4	4	1									
12	3	5	9	4	4	4	1									
12	3	5	10	4	4	4	1									
12	3	5	11	4	4	4	1									
12	3	5	12	4	4	4	1									
12	3	5	13	4	4	4	1									
12	3	5	14	4	4	4	1									
12	3	5	15	4	4	4	1									
12	3	5	16	4	4	4	1									
12	3	5	17	4	4	4	1									
12	3	5	18	4	4	4	1									
12	3	5	19	4	4	4	1									
12	3	5	20	4	4	4	1									
12	3	5	21	4	4	4	1									
12	3	5	22	4	4	4	1									
12	3	5	23	4	4	4	1									
12	3	5	24	4	4	4	1									
12	3	5	25	4	4	4	1									
12	3	5	26	4	4	4	1									

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento "Satisfacción del paciente" fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,824 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad excelente, lo cual indica que el instrumento es confiable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.824	25

Validez de contenido:

Se exploró mediante la calificación por medio de criterio de expertos, tres en total, acerca de la pertinencia de los reactivos en relación al constructo evaluado por dimensiones. Para efectos de este análisis, se utilizó para la evaluación de la validez de contenido la fórmula de V de Aiken (Luis Miguel Escurra M., 1988).

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S = la sumatoria de si

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

Los resultados fueron los siguientes: V de Aiken para instrumento "Satisfacción del paciente"

Dimensión	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total
Actitud cognoscitiva	1.00	1.00	1.00	1.00
Actitud afectiva	1.00	1.00	1.00	1.00
Actitud conductual	1.00	1.00	1.00	1.00
Total	1.00	1.00	1.00	1.00

El coeficiente V de Aiken es 1.00, este valor indica que el instrumento es válido para recabar información sobre "Satisfacción del paciente"

PRUEBA PILOTO DE CONFIABILIDAD PARA EL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SATISFACCION DEL PACIENTE.

Sexo	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	
1	32	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	
2	28	2	3	4	3	2	3	3	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
2	45	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	
1	55	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	2	1	4	1	2	3	2	
2	57	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
1	60	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	
2	24	2	4	3	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	
1	27	2	3	2	3	1	3	2	2	2	2	4	4	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	
2	54	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	
2	42	2	3	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	
1	49	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	54	4	4	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	
1	57	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2	3	2	3	4	4	2	2	1	
2	20	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
2	63	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
2	48	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	
1	36	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
2	31	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	2	3	3	3	2	3	3	
1	28	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
2	49	2	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	4	4	3	2	4	2	
2	54	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	1	4	3	3	
2	42	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	
1	49	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	2	4	3	
2	63	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
2	48	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	
2	54	3	4	2	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
1	57	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	2	3	2	3	4	4	2	2	1	
1	49	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
2	54	2	4	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
1	57	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	4	1	2	2	3	2	3	4	4	2	2	1	

CLARIDAD

Yandira Yolanda Karina

S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	V DE AIKEN
12	3	5	1	4	4	4	1
12	3	5	2	4	4	4	1
12	3	5	3	4	4	4	1
12	3	5	4	4	4	4	1
12	3	5	5	4	4	4	1
12	3	5	6	4	4	4	1
12	3	5	7	4	4	4	1
12	3	5	8	4	4	4	1
12	3	5	9	4	4	4	1
12	3	5	10	4	4	4	1
12	3	5	11	4	4	4	1
12	3	5	12	4	4	4	1
12	3	5	13	4	4	4	1
12	3	5	14	4	4	4	1
12	3	5	15	4	4	4	1
12	3	5	16	4	4	4	1
12	3	5	17	4	4	4	1
12	3	5	18	4	4	4	1
12	3	5	19	4	4	4	1
12	3	5	20	4	4	4	1
12	3	5	21	4	4	4	1
12	3	5	22	4	4	4	1
12	3	5	23	4	4	4	1
12	3	5	24	4	4	4	1
12	3	5	25	4	4	4	1

COHERENCIA

Yandira Yolanda Karina

S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	DE AIKEN
12	3	5	1	4	4	4	1
12	3	5	2	4	4	4	1
12	3	5	3	4	4	4	1
12	3	5	4	4	4	4	1
12	3	5	5	4	4	4	1
12	3	5	6	4	4	4	1
12	3	5	7	4	4	4	1
12	3	5	8	4	4	4	1
12	3	5	9	4	4	4	1
12	3	5	10	4	4	4	1
12	3	5	11	4	4	4	1
12	3	5	12	4	4	4	1
12	3	5	13	4	4	4	1
12	3	5	14	4	4	4	1
12	3	5	15	4	4	4	1
12	3	5	16	4	4	4	1
12	3	5	17	4	4	4	1
12	3	5	18	4	4	4	1
12	3	5	19	4	4	4	1
12	3	5	20	4	4	4	1
12	3	5	21	4	4	4	1
12	3	5	22	4	4	4	1
12	3	5	23	4	4	4	1
12	3	5	24	4	4	4	1
12	3	5	25	4	4	4	1

RELEVANCIA

Yandira Yolanda Karina

S	N	C	ITEM	J1	J2	J3	V DE AIKEN
12	3	5	1	4	4	4	1
12	3	5	2	4	4	4	1
12	3	5	3	4	4	4	1
12	3	5	4	4	4	4	1
12	3	5	5	4	4	4	1
12	3	5	6	4	4	4	1
12	3	5	7	4	4	4	1
12	3	5	8	4	4	4	1
12	3	5	9	4	4	4	1
12	3	5	10	4	4	4	1
12	3	5	11	4	4	4	1
12	3	5	12	4	4	4	1
12	3	5	13	4	4	4	1
12	3	5	14	4	4	4	1
12	3	5	15	4	4	4	1
12	3	5	16	4	4	4	1
12	3	5	17	4	4	4	1
12	3	5	18	4	4	4	1
12	3	5	19	4	4	4	1
12	3	5	20	4	4	4	1
12	3	5	21	4	4	4	1
12	3	5	22	4	4	4	1
12	3	5	23	4	4	4	1
12	3	5	24	4	4	4	1
12	3	5	25	4	4	4	1

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento “Calidad de atención” fue evaluado mediante el método de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado un coeficiente de 0,876 que pertenece al intervalo (0,80 – 1.00), por lo que se puede decir que el instrumento tiene una fiabilidad excelente, lo cual indica que el instrumento es confiable.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.876	24

Validez de contenido:

Se exploró mediante la calificación por medio de criterio de expertos, tres en total, acerca de la pertinencia de los reactivos en relación al constructo evaluado por dimensiones. Para efectos de este análisis, se utilizó para la evaluación de la validez de contenido la fórmula de V de Aiken (Luis Miguel Escurra M., 1988).

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Donde:

S = la sumatoria de si

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

Los resultados fueron los siguientes: V de Aiken para instrumento “Calidad de atención”

Dimensión	Claridad	Coherencia	Relevancia	Total
Actitud cognoscitiva	1.00	0.98	1.00	0.99

Actitud afectiva	0.99	1.00	1.00	1.00
Actitud conductual	1.00	1.00	1.00	1.00
Total	1.00	0.99	1.00	1.00

El coeficiente V de Aiken es 1.00, este valor indica que el instrumento es válido para recabar información sobre “Calidad de atención”

Anexo 6. Ficha técnica de los instrumentos

1. Nombre:

Cuestionario sobre Calidad de Atención

2. Autor:

Gamarra, J. (2018).

3. Modificado por:

Alvarado Ramirez Luis Alexander (2023)

4. Tipo de instrumento:

Cuestionario

5. Objetivos:

Identificar la calidad de atención de enfermería en el centro de salud Víctor Larco - Trujillo, 2023

6. Normativos – información:

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

7. Usuarios:

El tamaño de muestra considerado será de 225 pacientes que acuden al centro de salud Víctor Larco.

8. Unidad de análisis:

Cada paciente que acude al centro de salud Víctor Larco.

9. Modo de aplicación:

- El presente cuestionario está conformado por 26 ítems, distribuidos entre tres dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 a 5 por cada ítem.

- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente de 10 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta

10. Estructura:

El cuestionario de Calidad de atención en el centro de salud de Víctor Larco, consta de 26 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable; encontrándose de 6 a 10 ítems por cada dimensión de la variable, según especifica en la siguiente tabla:

Variable: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	N° de ítems
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico científico 	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Competencia - Eficacia 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Funcional entorno 	<ul style="list-style-type: none"> - Orden - Señalización - Comodidad 	10
<ul style="list-style-type: none"> • Interpersonal humana 	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Amabilidad - Empatía 	6

11. Escala diagnóstica

11.1. Escala general de la variable

Variable: Calidad de atención

Nivel	Rango
-------	-------

Bajo	[26 - 60]
Medio	[61 - 95]
Alto	[96 - 130]

11.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (nunca con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (siempre con la afirmación del ítem), las mismas que representan el nivel de competencias profesionales. Se codificó como:

Alternativa	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

12. Validez y confiabilidad

12.1. Validez: La investigación fue validada por expertos, tres enfermeras con un grado de maestría.

12.2. Confiabilidad: la confiabilidad del cuestionario sobre calidad de atención, se realizó una prueba piloto con un grupo de pacientes que presentarán características similares a los de la muestra del estudio. Posteriormente, se realizará una prueba de alfa de Cronbach. El cual se obtuvo un índice de .876

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.876	24

Ficha Técnica: Satisfacción del paciente

13. Nombre:

Cuestionario sobre Satisfacción del paciente

14. Autor:

Gamarra, J. (2018).

15. Modificado por:

Alvarado Ramirez Luis Alexander (2023)

16. Tipo de instrumento:

Cuestionario

17. Objetivos:

Identificar la satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco - Trujillo, 2023

18. Normativos – información:

- Su finalidad es completamente académica
- Es anónimo
- Se solicita ser objetivo, honesto y sincero con sus respuestas.
- Marque una y sólo una alternativa de respuesta

19. Usuarios:

El tamaño de muestra considerado será de 225 pacientes que acuden al centro de salud Víctor Larco.

20. Unidad de análisis:

Cada paciente que acude al centro de salud Víctor Larco.

21. Modo de aplicación:

- El presente cuestionario está conformado por 25 ítems, distribuidos entre tres dimensiones de la variable, con alternativas de respuesta que van del 1 a 5 por cada ítem.
- El desarrollo del cuestionario es de forma individual, consignando los datos que se requieran de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de aplicación del cuestionario es de aproximadamente de 10 minutos.
- Los materiales a utilizar son la ficha de encuesta

22. Estructura:

El cuestionario de Satisfacción del paciente en el centro de salud de Víctor Larco, consta de 25 ítems, distribuidos entre las tres dimensiones de la variable; encontrándose de 7 a 9 ítems por cada dimensión de la variable, según especifica en la siguiente tabla:

Variable: Satisfacción del paciente

Dimensiones	Indicadores	N° de ítems
<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Cortesía - Comprensión - Interés frente al - requerimiento 	9
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad de - información - Asertividad 	9
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad técnica 	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades - Conocimiento - Destreza 	7

23. Escala diagnóstica

23.1. Escala general de la variable

Variable: Satisfacción del paciente

Nivel	Rango
Bajo	[25 - 59]
Medio	[60 - 94]
Alto	[95 – 100]

23.2. Escala valorativa de las alternativas de respuesta.

Las opciones de respuesta para todas las dimensiones están en una escala del 1 al 5, considerando el 1 como la menor calificación (nunca con la afirmación del ítem) y el 5 como la mayor calificación (siempre con la afirmación del ítem), las mismas que representan el nivel de competencias profesionales. Se codificó como:

Alternativa	Valor
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

24. Validez y confiabilidad

24.1. Validez: La investigación fue validada por expertos, tres enfermeras con un grado de maestría.

24.2. Confiabilidad: la confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción del paciente, se realizó una prueba piloto con un grupo de pacientes que presentarán características similares a los de la muestra del estudio.

Posteriormente, se realizará una prueba de alfa de Cronbach. El cual se obtuvo un índice de .824

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.824	25

Anexo 7. Autorización para la aplicación de instrumentos



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

GERENCIA GENERAL REGIONAL
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
C.S. VICTOR LARCO

Víctor Larco, 11 de noviembre del 2023

OFICIO N° 180- 2023-GR. LL-GGR/GS/UTES T.E./MR.VI-C.S.V.L.

Sra. Dra.

MARIA ELENA GAMARRA SANCHEZ

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZAR EJECUCION DEL PROYECTO DE INVESTIGACION – C.. VICTOR LARCO

Es grato dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente y a la vez comunicarle que se ha autorizado que el estudiante ALVARADO RAMIREZ LUIS ALEXANDER desarrolle su proyecto de investigación en nuestra institución titulado “CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACION DEL PACIENTE DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD VICTOR LARCO - 2023

Agradeciéndole por anticipado la atención al presente, me despido reiterándole los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente


GERENCIA REGIONAL DE SALUD
C.S. VICTOR LARCO
JEPAZURA
C.S. VICTOR LARCO
GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD

Anexo 8. Comité de ética



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Dictamen del Comité de Ética en Investigación.

N. 0268.

El que suscribe, Presidente del Comité de Ética de la Escuela de Enfermería, Dra. Cecilia Guevara Sánchez, deja constancia que el Proyecto de Investigación titulado: : Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Victor Larco-Trujillo 2023

Presentado por los autores: Alvarado Ramírez,Luis Alexander

Ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del Proyecto de Investigación cuenta con un Dictamen: Favorable (X) observado () desfavorable ()

Trujillo, 11 de diciembre de 2023.

Dra. Cecilia Guevara Sánchez.
**Presidente del Comité de Ética en
Investigación Programa Académico
de Enfermería.**

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA DE ENFERMERÍA

Título del proyecto de Investigación : Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco-Trujillo 2023

Autor(es): Alvarado Ramírez,Luis Alexander

Especialidad del autor principal del proyecto:

Programa: Enfermería

Otro(s) autor(es) del proyecto: Mg.BALVINA PAREDES






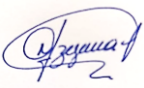
Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): TRUJILLO, Perú

Código de revisión del proyecto: PI-CEI-ARTE-2023-0268

N o	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Trujillo, 11 de diciembre de 2023.

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
DRA. CECILIA GUEVARA SANCHEZ	Presidente	18160918	
DRA. CECILIA REYES ALFARO	Vicepresidenta	41850487	
MG. LUCY TANI BECERRA MEDINA	Miembro 1	07733851	
MG. NOEMI PORTERO RAMIREZ	Miembro 2	03364302	
DR. CESAR RAUL CASTRO GALARZA	Miembro externo	20115834	
MG. NADIA ZEGARRA LEÓN	Miembro 3	41282651	

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.



Ana Gonzales Castañeda

Dr. Ana Gonzales Castañeda

Professor of the School of Translation
and Interpreting



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BALVINA PAREDES AYALA, 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 de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el centro de salud Víctor Larco, Trujillo 2023.", cuyo autor es ALVARADO RAMIREZ LUIS ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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
BALVINA PAREDES AYALA DNI: 17890115 ORCID: 0000-0001-8310-2456	Firmado electrónicamente por: APAREDESY el 19- 12-2023 23:25:01

Código documento Trilce: TRI - 0678763