UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

INSTITUTO ESPECIALIZADO DE INVESTIGACIÓN

DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

TESIS

CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO 2022

TERREL JUAN DE DIOS JOEL IVAN

YANGALI GALA ERICK POL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL EN:

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

HUANCAYO–PERÚ

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

En la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, a los 18 días del mes de octubre del año dos mil veinticuatro, a las 9:00 horas en la Sala de Sustentación de la Facultad de Enfermería de la UNCP; se da inicio a la sustentación de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSSALUD HUANCAYO 2022**, en la modalidad presencial; presentado por el bachiller **TERREL JUAN DE DIOS JOEL IVAN**; teniendo como asesora a la **Dra. Antonia Victoria Enero Ortega** y el jurado nombrado mediante Resolución N°187-2024-DFEN-UNCP, integrado por los siguientes Docentes:

PRESIDENTA	: Dra. Miryam Maritza Soriano Camargo
SECRETARIO	: Dra. Nilda Campos Acevedo
JURADO (1)	: Ms. María Emilia Padilla Florián
JURADO (2)	: Ms. Deysi Marili Alejo Quispe
JURADO (3)	: Dra. Antonia Victoria Enero Ortega

En los primeros 20 minutos el sustentante realizó la exposición de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSSALUD HUANCAYO 2022**, finaliza la exposición con la lectura de las conclusiones y recomendaciones.

A continuación, se procede a la segunda parte formulándose las preguntas, aclaraciones y objeciones por cada uno de los miembros del jurado.

Terminado el proceso el jurado, de conformidad a lo establecido en el Artículo 203 y Artículo 204 del Reglamento Académico General de la Universidad, el resultado emitido es: jurado (30 puntos) =, jurado (28 puntos) =, jurado (34 puntos) =; siendo el resultado final: **APROBADO POR UNANIMIDAD.**

Siendo las 10:30 horas, se da por concluido la sustentación de la tesis.

Dra. Miryam Maritza Soriano Camargo
Presidenta

Dra. Nilda Campos Acevedo
Secretario Docente

Ms. María Emilia Padilla Florián
Jurado

Ms. Deysi Marili Alejo Quispe
Jurado

Dra. Antonia Victoria Enero Ortega
Jurado

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

En la Facultad de Enfermeria de la Universidad Nacional del Centro del Perú, a los 18 días del mes de octubre del año dos mil veinticuatro, a las 9:00 horas en la Sala de Sustentación de la Facultad de Enfermería de la UNCP; se da inicio a la sustentación de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSSALUD HUANCAYO 2022,** en la modalidad presencial; presentado por el bachiller **YANGALI GALA ERICK POL;** teniendo como asesora a la **Dra. Antonia Victoria Enero Ortega** y el jurado nombrado mediante Resolución N°187-2024-DFEN-UNCP, integrado por los siguientes Docentes:

PRESIDENTA	: Dra. Miryam Maritza Soriano Camargo
SECRETARIO	: Dra. Nilda Campos Acevedo
JURADO (1)	: Ms. María Emilia Padilla Florián
JURADO (2)	: Ms. Deysi Marili Alejo Quispe
JURADO (3)	: Dra. Antonia Victoria Enero Ortega

En los primeros 20 minutos el sustentante realizó la exposición de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSSALUD HUANCAYO 2022,** finaliza la exposición con la lectura de las conclusiones y recomendaciones.

A continuación, se procede a la segunda parte formulándose las preguntas, aclaraciones y objeciones por cada uno de los miembros del jurado.

Terminado el proceso el jurado, de conformidad a lo establecido en el Artículo 203 y Artículo 204 del Reglamento Académico General de la Universidad, el resultado emitido es: jurado (30 puntos) =, jurado (27 puntos) =, jurado (33 puntos) =; siendo el resultado final: **APROBADO POR UNANIMIDAD.**

Siendo las 10:30 horas, se da por concluido la sustentación de la tesis.

Dra. Miryam Maritza Soriano Camargo
Presidenta

Dra. Nilda Campos Acevedo
Secretario Docente

Ms. María Emilia Padilla Florian
Jurado

Ms. Deysi Marili Alejo Quispe
Jurado

Dra. Antonia Victoria Enero Ortega
Jurado

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL DENTRO DEL PERU

FACULTAD DE ENFERMERIA

INFORME N°20 AVEO/DA/ FEN -2024

A : Dra. MIRYAM MARITZA SORIANO CAMARGO
DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

DE : Dra. *ANTONIA VICTORIA ENERO ORTEGA*
ASESOR(A)

ASUNTO : *INFORME DE ORIGINALIDAD DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN*

FECHA : Huancayo, 14 de diciembre del 2024

Por medio del presente me dirijo a Usted, con la finalidad de informar sobre la originalidad de porcentaje de similitud utilizando el Software Antiplagio Turnitin de la Tesis titulada: **"CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO 2022"** presentado por el Bachiller: **JOEL IVAN TERREL JUAN DE DIOS**, el mismo que tiene 22% , tal como indica el documento adjunto debidamente firmada.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y demás fines.

Atentamente.

Dra. ANTONIA VICTORIA ENERO ORTEGA

Asesora de tesis

C.c. Archivo.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL DENTRO DEL PERU
FACULTAD DE ENFERMERIA

INFORME N°21 AVEO/DA/ FEN -2024

A : Dra. MIRYAM MARITZA SORIANO CAMARGO
DECANA DE LA FACULTAD DE ENFERMERÍA

DE : Dra. *ANTONIA VICTORIA ENERO ORTEGA*
ASESOR(A)

ASUNTO : *INFORME DE ORIGINALIDAD DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN*

FECHA : Huancayo, 14 de diciembre del 2024

Por medio del presente me dirijo a Usted, con la finalidad de informar sobre la originalidad de porcentaje de similitud utilizando el Software Antiplagio Turnitin de la Tesis titulada: **"CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO 2022"** presentado por el Bachiller: **YANGALI GALA, ERICK POL**, el mismo que tiene 22% tal como indica el documento adjunto debidamente firmada.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y demás fines.

Atentamente.

Dra. ANTONIA VICTORIA ENERO ORTEGA
Asesora de tesis

C.c. Archivo.

CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	22%	8%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%

Dra. ANTONIA VICTORIA ENERO ORTEGA
DNI : 19861204
26-11-24

9	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
10	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
12	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Católica del CIBAO Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
19	"VI Congress of the International Society for Hemodialysis Buenos Aires, Argentina	<1 %

Dra. ANTONIA VICTORIA ENERO ORTEGA
DNI: 19861204
20-11-24

26	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		

Dra. ANTONIA VICTORIA ENERO ORTEGA
DNI : 19861204.
26-11-24.

ASESORA:

DRA. ANTONIA VICTORIA ENERO ORTEGA

DEDICATORIA

La presente tesis dedicamos a nuestros padres que formaron nuestros valores y hábitos útiles para la vida. A nuestras familias, amigos, que nos impulsaron en momentos de agotamiento anímico y superamos las adversidades de la vida

Los autores.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien nos dio la salud y nos ha guiado dándonos fortaleza para seguir adelante para lograr concluir la carrera. A nuestras familias, por el apoyo incondicional en todo el transcurso de nuestros estudios. A los amigos por los momentos compartidos en la vida académica. A los profesores por la formaron de nuestra vocación que nos dejaron para el futuro profesional.

Los autores.

RESUMEN

La investigación Calidad de Atención de Enfermería Y Satisfacción de Los Pacientes en El Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2022 tiene por objetivo principal determinar la relación de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Esssalud Huancayo 2022.

Metodología: tipo aplicada, cuantitativo, nivel: correlacional, diseño: no experimental - transversal. Se encuestó a una muestra de 59 pacientes, obtenidas de un muestreo no probabilística intencional, instrumento: el cuestionario de la calidad de atención propuesto por Avedis Donabedian y de la satisfacción de CARE-Q, los cuales fueron validados mediante juicio de expertos.

Resultado: en la calidad de atención de enfermería, el 72,88% fue en nivel alto, 23,73% medio y 3,39% bajo; para la satisfacción de los pacientes la puntuación más baja tuvo la dimensión explica y facilita (13 puntos, RIQ (10,0-14,0)). Se encontró una correlación significativa ($p<0,05$) y positiva (Rho = 0,808) entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes; al igual que la correlación de las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción de los pacientes. Conclusión, se encontró una correlación positiva alta entre las variables de estudio, útil para dirigir estrategias y mejorar los servicios de salud, fomentando un ambiente más satisfactorio.

Palabra clave: Satisfacción de los pacientes, servicios de salud, calidad de atención.

ABSTRAC

The main objective of the research Quality of Nursing Care and Patient Satisfaction at the Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2022 National Hospital was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction at the Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo National Hospital. 2022.

Methodology: applied type, quantitative, level: correlational, design: non-experimental - transversal. A sample of 59 patients was surveyed, obtained from an intentional non-probabilistic sampling, instrument: the quality of care questionnaire proposed by Avedis Donabedian and the CARE-Q satisfaction, which were validated through expert judgment.

Result: in the quality of nursing care, 72.88% were at a high level, 23.73% at a medium level and 3.39% at a low level; For patient satisfaction, the lowest score was in the explains and facilitates dimension (13 points, IQR (10.0-14.0)). A significant ($p<0.05$) and positive correlation (Rho = 0.808) was found between the quality of nursing care and patient satisfaction; as well as the correlation of the dimensions of quality of care with patient satisfaction. Conclusion, a high positive correlation was found between the study variables, useful for directing strategies and improving health services, promoting a more satisfactory environment.

Keyword: Patient satisfaction, health services, quality of care.

INDICE

DEDICATORIA.....ix

AGRADECIMIENTO..... x

RESUMEN xi

ABSTRAC xii

INDICE xiii

ÍNDICE DE TABLAS xvii

ÍNDICE DE FIGURAS xviii

INTRODUCCIÓN xix

CAPÍTULO I 21

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 21

1.1 Planteamiento del problema..... 21

1.2 Formulación del problema..... 22

1.2.1 Problema general 22

1.2.2 Problemas específicos..... 22

1.3 Objetivos de estudio..... 23

1.3.1 Objetivo general..... 23

1.3.2 Objetivos específicos..... 23

1.4 Justificación..... 23

CAPITULO II 26

MARCO TEÓRICO..... 26

2.1 Antecedentes de la investigación 26
2.1.1 Nivel internacional 26
2.1.2 Nivel nacional 30
2.2 Base teórica 33
2.2.1 Teoría de Florence Nightingale 33
2.2.2 Calidad de atención de enfermería 34
2.2.3 Satisfacción de los pacientes 36
2.3 Base conceptual 36
2.3.1 Atención en enfermería 36
2.3.2 Calidad de servicio en la atención de enfermería 37
2.3.3 Satisfacción de la persona cuidada 41
2.4 Sistema de hipótesis 46
CAPÍTULO III 49
METODOLOGÍA 49
3.1 Tipo de estudio 49
3.2 Nivel de investigación 49
3.3 Población y muestra 49
3.4 Métodos 51
3.4.1 Método científico 51
3.4.2 Métodos generales 51
3.5 Diseño de investigación no experimental 51

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos 52
3.7 Procesamiento de recolección de datos 53
3.8 Consideraciones éticas 54
CAPÍTULO IV 55
RESULTADOS 55
4.1 Características sociodemográficas 55
4.2 Calidad de atención de enfermería 57
4.2.1 Medidas de tendencia central de la puntuación para calidad de atención de enfermería 57
4.2.2 Frecuencia de calidad de atención de enfermería 59
4.2.3 Frecuencia de las dimensiones de la calidad de atención de enfermería 61
4.3 Satisfacción del paciente 63
4.4 Prueba de hipótesis 66
4.4.1 Correlación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente 66
4.4.2 Correlación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente 69
4.5 Discusión de resultados 72
CONCLUSIONES 79
RECOMENDACIONES 80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 82

ANEXOS 89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz operacional de variables 48

Tabla 2. Características sociodemográficas de los pacientes y acompañantes de Medicina Interna del Hospital Ramiro Prialé Prialé Essalud en el año 2023 55

Tabla 3. Prueba de normalidad de la variable edad 56

Tabla 4. Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención de enfermería y sus dimensiones 57

Tabla 5. Medidas de tendencia central de la data obtenida de la Calidad de atención de enfermería y sus dimensiones 58

Tabla 6. Calidad de atención de enfermería 59

Tabla 7. Frecuencia de las dimensiones de la calidad de atención de enfermería 61

Tabla 8. Prueba de normalidad de la variable satisfacción del paciente 63

Tabla 9. Medidas de tendencia central de la data obtenida de la satisfacción del paciente y sus dimensiones 64

Tabla 10. Correlación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente 67

Tabla 11. Correlación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente 70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de calidad de atención de enfermería 60

Figura 2. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería..... 62

Figura 3. Correlación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente 68

Figura 4. Correlación entre la dimensión técnica y la satisfacción de personas cuidadas 71

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de atención en salud a nivel mundial están en constante evolución y mejora, por lo que resulta crucial encontrar un método efectivo para evaluar los resultados de la atención, al mismo tiempo que se analiza la experiencia positiva del paciente. La satisfacción del paciente puede ser definida como la respuesta ante diversos aspectos de su experiencia con respecto a los cuidados recibidos (1). Mientras que, la calidad de atención en el campo de la salud se entiende como la habilidad de brindar las máximas ventajas con los mínimos riesgos para el paciente, considerando los recursos a disposición y las creencias predominantes de la sociedad (2). Febres (2020) señala que el nivel de atención proporcionado por los centros de salud, evaluada mediante el grado de satisfacción del paciente es un pilar esencial en la evaluación del sistema de salud actual en el Perú (2). La calidad de atención es un problema esencial por efecto directo en la percepción y los resultados de salud de los usuarios, así como la eficiencia del servicio de salud. La falta de relación de las variables puede indicar deficiencias en proceso de atención o el enfoque de atención hacia el paciente. En ese sentido, examinar el nivel de atención brindada por el personal de enfermería y la satisfacción experimentada por el paciente constituye un elemento indispensable para una adecuada gestión de los recursos y permite centrarse en las preferencias.

A pesar de los esfuerzos realizados para mejorar la atención, persisten quejas y preocupaciones relacionadas con la calidad del cuidado de enfermería. Estas inquietudes subrayan la necesidad de investigaciones que puedan ofrecer una visión clara sobre cómo la calidad de atención de enfermería impacta la satisfacción del paciente. Determinar la correlación significativa entre estos

factores permitirá validar la relación entre calidad percibida y satisfacción, información crucial para implementar estrategias de mejora que no solo optimicen la atención médica, sino que también incrementen la satisfacción y bienestar de los pacientes (3).

Por tal razón, se planteó el objetivo de la investigación: Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo en el año 2022. Este objetivo es fundamental para identificar áreas de mejora en el servicio de enfermería y, en consecuencia, elevar la calidad de la atención médica en general.

Para tal fin, la investigación fue estructurada en cuatro capítulos. Capítulo I, planteamiento y formulación del problema, objetivos y justificación. Capítulo II, de marco teórico que abarcó los antecedentes nacionales e internacionales, seguida de bases teóricas, definición de términos y las hipótesis de la investigación. Capitulo III, la metodología que abordó tipo, nivel, diseño, métodos, población y muestra; además de los instrumentos empleados. Capitulo IV, de análisis de resultados y discusión con la validación de las hipótesis; finalmente las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

A escala global, las entidades de salud reconocen la presencia de desafíos que implican la globalización del mundo, adoptando el compromiso en la mejora continua del nivel de la atención (4). En ese sentido, la calidad, viene a ser la capacidad de un servicio para satisfacer las demandas del paciente (5), es así que la excelencia del cuidado enfermero puede ser interpretada como la forma de implementar acciones oportunas y seguras para satisfacer los requerimientos de los pacientes. Mientras que, la falta de atención puede causar complicaciones de salud e incluso la muerte de los pacientes, en países como Pakistán, por ejemplo, el 68,5% de los usuarios consideraron que la calidad de la atención se veía afectada por la satisfacción laboral del personal (6). En Colombia, cerca del 20% de los usuarios consideraron no idónea la atención del personal de salud (7). Por lo que, se convierte en un problema ya que la falta de una atención de calidad no solo perjudica la salud y el bienestar de los pacientes, sino que también erosiona la confianza en el sistema de salud.

Según el Ministerio de Salud 2011 (8), el grado de contento de los pacientes en el Perú es fundamental, porque proporciona expectativas positivas, inserción de conocimiento y mejora la calidad de atención, con los proyectos de monitoreo y seguimiento continuo. Por ejemplo, en una clínica del Cusco el 30,0% considera que la calidad del trato no es alta y la satisfacción el 38,6% dijo estar insatisfecho (9), asimismo en el Hospital Regional de Chiclayo el 24,2% de

usuarios lo consideró bajo (10). Esto requiere mejoras velocidad y eficiencia del personal, aunque no hay infraestructura adecuada, equipo, personal experimentado, medicina, etc.

Los cuidados en enfermería deben tener un sentir humanizado, la cual debería ser una fortaleza actual en todas las áreas de atención. Por ende, los profesionales de enfermería deben implementar estrategias, planes de mejora, ser capacitados y evaluados continuamente ya que ellos tienen trato directo con los pacientes y sus familiares, también deben actuar con rapidez y eficacia.

Por lo tanto, es necesario que los profesionales de enfermería necesitan incorporar en su trabajo la interculturalidad dentro de valores, creencias, estilos de vida, situaciones y aspectos individuales de los pacientes siguiendo el proceso para cubrir sus requerimientos de salud (11).Teniendo en cuenta el cuidado físico consciente, cuidado del bienestar emocional y fomento de la sensación de protección de los pacientes.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en El Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción de los pacientes en El Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2023?

- ¿Cómo se relaciona calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes en El Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2023?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica con la satisfacción de los pacientes en El Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2023?

1.3 Objetivos de estudio

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en El Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción de los pacientes en El Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2023.
- Identificar la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes en El Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2023.
- Identificar la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica con la satisfacción de los pacientes en El Hospital Nacional Ramiro Priale Priale Essalud Huancayo 2023.

1.4 Justificación

Justificación teórica

La investigación se justifica teóricamente porque, incluye la percepción de las

personas atendidas en las dimensiones evaluadas, donde la excelencia en la atención en salud se refleja por la percepción de los pacientes, la falta de confianza o demora en la atención y el incumplimiento de la oferta de los establecimientos de salud hacen que la percepción de los usuarios no sea la óptima. Los cuidadores y los pacientes están relacionadas con la calidad de la atención brindada en los entornos de hospitalización de clínicas privadas e instituciones públicas, ello permite identificar similitudes, diferencias, fortalezas y debilidades de las instituciones de estudio, pretendiendo contribuir al progreso teórico al hacerlo académicamente útil para distinguir entre las diversas situaciones presentes en los sistemas de salud a nivel nacional.

A la vez tiene importancia científica al basarse en el conocimiento teórico, lo que le otorga un enfoque de investigación científica. Es viable ya que la muestra seleccionada está disponible para recopilar la data requerida para evaluar la variable en evaluación.

Justificación práctica

La investigación permitirá conocer la percepción de los pacientes que reciben el cuidado brindado por los profesionales de enfermería y así mejorando la excelencia del servicio de enfermería a través de instrumentos y herramientas que optimicen y garanticen un buen cuidado proporcionado por el personal de enfermería de los hospitales, mostrando eficiencia, trato justo y humanizado, por lo cual los pacientes logran una buena apreciación de la calidad. de servicios brindados, para conocer los puntos débiles los cuales pueden ser trabajados para superar y seguir en un proceso de mejora continua a través de estrategias en las áreas deficientes.

El estudio presenta justificación prácticamente ya que su objetivo es mejorar la excelencia en el cuidado de enfermería en el hospital en cuestión y que servirá a los profesionales de enfermería, centrándose en la satisfacción de los pacientes en términos de sus aspectos biológicos, psicológicos y socioculturales.

Importancia del estudio

La atención de la salud es primordial, así como la investigación del nivel de atención brindada desde la perspectiva del paciente contribuyendo a la mejora continua a través de la sensación de aceptación con respecto a la atención brindada. La atención en enfermería está relacionada directamente con el grado de satisfacción de los pacientes, teniendo en cuenta que los profesionales de la salud en especial enfermería, son los que están en constante interacción con los pacientes.

La importancia de este estudio radica en comprender la necesidad de una atención de calidad para garantizar la satisfacción del paciente, así como en evaluar el desempeño del personal de enfermería para mejorar los servicios. Los profesionales de enfermería requieren eficiencia, disponibilidad y seguridad, quizás más que en cualquier otra carrera profesional. Ya que, en el ámbito hospitalario, el bienestar y la satisfacción de los pacientes son el principal objetivo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Nivel internacional

Semachew (2020) (Etiopía) (12) “Predictores de la satisfacción del paciente adulto con la atención de enfermería en hospitales públicos de la región de Amhara” en la revista Patient Preference and Adherence tuvo el objetivo de determinar el grado de satisfacción y los factores identificadores hacia el cuidado de enfermería desde la perspectiva de los pacientes en adultos ingresados. Para ello utilizó un estudio no experimental, transversal con una técnica de muestreo aleatorio sistemático con una muestra de 585 participantes en tres hospitales públicos de la región de Amhara a los cuales se les aplicó un cuestionario con una medida de satisfacción para recopilar información sobre la atención en la enfermería. Obteniendo como resultado que la satisfacción global de los pacientes mayores atendidos en área de enfermería expresó mayor satisfacción 40,7%, con la información de salud brindada, el apoyo emocional recibido y la supervisión técnica especializada, pero mostraron menos satisfacción con la gestión de decisiones, como la participación de ellos y sus acompañantes en la atención. Los pacientes en el grupo de edad de 31 años a 40 años , 4 de 8 pacientes en una habitación individual mostraron menor satisfacción con la atención de enfermería, mientras que los pacientes casados, presentaban mayor satisfacción que sus contrapartes con el cuidado de enfermería, concluyendo la satisfacción fue muy bajo, lo cual insta a los administradores de hospitales, los

encargados de formular políticas y los profesionales de enfermería a ser más sensibles con el control de decisiones de las personas cuidadas.

Sorato (2017) *(*Etiopía) (13) “Determinantes de la satisfacción del paciente hacia los servicios de enfermería para pacientes hospitalizados y sus factores asociados en la zona de Gamo Gofa*”* en la revista informes de casos clínicos y médicos del Ministerio de Justicia tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción experimentado por el paciente en hospitalización del servicio de enfermería y sus determinantes en el hospital general de Arba Minch, zona de Gamo Gofa, SNNPR, Etiopía, utilizando un diseño de estudio no experimental-transversal de base institucional, evaluados en una muestra a 323 pacientes, que hayan ingresado a las salas de estudio de los hospitales en el momento de la recopilación de datos y cumplan con la inclusión de ser mayor de 18 años. Se recolectaron datos mediante la adaptación de la Escala de Satisfacción con la Enfermería de Newcastle. (NSNS), a través de un cuestionario, de 19 ítems calificándolo en escala Likert y analizando los resultados con la estadística descriptiva y también se realizó una regresión logística binaria para examinar el efecto de las variables de estudio, acerca de la percepción de los pacientes hacia el cuidado proporcionado por enfermería como resultado la mayoría de ellos 208 pacientes (64,4%) eran mujeres seguidas de 115 pacientes (35,6%) hombres. Más de un tercio 127 pacientes (39,3 %) de los participantes del estudio se encontraban en el rango de edad de 25 años a 34 años con una edad media de 33,65 ± (DE = 10,48) años. La mayoría de los participantes 198 pacientes (61,3 %) fueron admitidos durante 1 día a 5 días, seguidos de 58 pacientes (18,0 %) que fueron admitidos durante 11 días a 15 días y la duración media de la hospitalización de los pacientes del estudio fue de 6,68 ± (DE = 5,65) días. La

satisfacción global del paciente con el cuidado brindado por enfermería en el hospital fue de 132 pacientes (40,9%), concluyendo que el grado de satisfacción global del paciente adulto fue muy bajo. La cantidad y el tipo de información brindada a los pacientes fue deficiente, la percepción de los colaboradores de enfermería sobre las necesidades de los pacientes y el mantenimiento de la privacidad de los pacientes en todas las salas también fue bajo, siendo necesaria la intervención de autoridades para mejorar estos aspectos.

Karaca Anita y Durma Zehra (2018) EEUU, (14) “Satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería” publicado en la revista Nursing Open, tuvo el propósito es analizar la satisfacción del paciente con la calidad de la atención enfermera y explorar los factores vinculados, a través del estudio no experimental, transversal, descriptivo mediante la aplicación de una encuesta en una muestra de 635 pacientes con alta de una entidad de salud privada. Los datos fueron recolectados con el cuestionario de calidad de atención, dicha encuesta estuvo comprendida de 19 ítems y otro creado para recopilar factores sociodemográficos y datos clínicos, obteniendo como resultado que los pacientes se encontraban más satisfechos con la atención recibida por las enfermeras. Fue calificada como excelente por el 63,9% la atención brindada por el colaborador de enfermería. Aquellos pacientes con edades comprendidas entre los 18 y 35 años, estado civil casado, educación superior o universitaria, ingresados en las unidades de cirugía o ginecología y obstetricia, así como aquellos que indicaron tener una excelente condición de salud y que habían sido hospitalizados una o varias veces, expresaron mayor satisfacción con la atención brindada. Esto sugiere que se necesita de que los profesionales de salud demuestren un interés superior en el proceso de información.

Adeyemi et al.(2016) Jamaica (15) “Actitudes de los pacientes hacia el cuidado de enfermeros en un hospital de Jamaica” publicada en la revista investigación en enfermería aplicada con la finalidad de determinar las actitudes de los pacientes hacia los enfermeros, para ello se utilizó un método de investigación no experimental de corte transversal, descriptivo, cuantitativo, donde el instrumento fue un cuestionario con una escala de medición de actitudes Attitude Towards Men in Nursing Scale (ATMINS) con una escala Likert, la cual obtuvo una fiabilidad de Alfa de Crombach de 0,93 y analizando a través de la prueba de Chi2 y prueba de T, en una muestra de 80 pacientes de este modo encontró que el 51% de los encuestados tuvo una opinión general negativa de apreciación de los enfermeros, el 44% tenía una visión neutra y sólo el 4% tenía una percepción general positiva de los enfermeros. El 52,1% de los pacientes tenían una percepción positiva de la atención que recibían de parte de enfermeros varones, el 38,4% tenía una visión neutral de la atención que recibían y sólo un 9,6% tuvo negativa. Además, hubo una asociación negativa entre la actitud hacia los enfermeros y el grado de satisfacción de los pacientes ($r = -0,49$; $p=0,001$); siendo el coeficiente de determinación 24,0%. Concluyendo que existía una percepción negativa general hacia los profesionales de enfermería pero que hubo actitudes positivas significativas de profesionales varones que ayudaron a los pacientes.

Contreras et al. (2018) (Matamorros, México) (16) “Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado” en la revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM, tuvo el propósito es establecer el grado de satisfacción con respecto al cuidado enfermero ofrecido a adultos mayores ingresados en los departamentos de Medicina Interna y Cirugía General, a través

de la metodología de un diseño descriptivo-transversal, a través de una cuestionario en escala tipo Likert con 23 ítems, los cuales comprendían tres dimensiones: cuidado técnico profesional, relación interpersonal, enfermera-paciente, en una muestra de 45 adultos, el instrumento fue confiable con Alpha=0,78; Los resultados revelaron que la edad media de los adultos mayores fue de 71 años. La mayoría de los pacientes encontraron a las enfermeras amables (62,2%) y expresaron que deberían ser más atentas (60,0%). Además, la mayoría se sintió mejor después de hablar con ellas (75,6%) y valoraron positivamente que explicaran en un lenguaje sutil (73,3%) y proporcionaran datos sobre los exámenes médicos (68,9%). Hubo un acuerdo general en que les incomodaba ser tratados como niños por las enfermeras (60,0%). La valoración global de la conformidad con la atención de enfermería recibió una puntuación alta (85%). En conclusión, subrayan que la contentura de los pacientes con la atención enfermera es una métrica importante para evaluar el desempeño de los especialistas de enfermería. A pesar de la alta satisfacción general, los pacientes señalaron la necesidad de que las enfermeras fueran más atentas y evitaran hablarles como si fueran niños.

2.1.2 Nivel nacional

Ascencios Ortiz (2019) Lima, Perú (17) “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” presentada en la Universidad San Martin, tuvo el objetivo de determinar el grado de satisfacción del paciente con la atención brindada por la enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica Javier Prado. Para ello aplico una metodología cuantitativa, descriptivo-transversal, teniendo como muestra 144 pacientes, a quienes se les aplicó un cuestionario,

de este modo se obtuvo resultados donde el 89,6% se encuentra altamente satisfechos y el 10,4% indicaron mediana satisfacción. Ningún paciente reportó estar poco satisfecho. Por lo tanto, se concluye que los pacientes mostraron una elevada satisfacción con el cuidado proporcionado por los profesionales de salud.

Torres Sánchez (2021) Cusco, Perú (9) “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco” presentado en la Universidad autónoma de Ica, para el grado de licenciada en enfermería, tuvo el propósito de hallar la conexión entre la calidad y satisfacción, para ello aplico una metodología de tipo aplicado, no experimental y correlacional; donde la muestra fue representada por 70 pacientes evaluados a través de dos cuestionarios para cada variable. Se obtuvo resultados, que el 30,0% considera que la calidad del trato no es alta; el 42,9% pensó que era normal, el 27,1% percibe como buena; mientras que la satisfacción, el 38,6% dijo estar insatisfecho, el 40,0% dijo estar satisfecho y el 21,4% dijo estar muy satisfecho. Concluyendo así que existe una conexión directa entre la calidad y la satisfacción experimentada por los pacientes que reciben atención en el servicio de hospitalización de la Clínica.

Tello Marrero (2021) Lima, Perú (18) “Nivel de satisfacción del paciente sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021” con el propósito de evaluar la conformidad de los pacientes en relación a la calidad de la atención del personal de salud. Para ello aplico una metodología de estudio cuantitativo, de nivel aplicativo, no experimental, descriptivo-transversal, con 40 pacientes de muestra en un muestreo no probabilístico o intencional. El instrumento usado fue un cuestionario de 19 ítems para

determinar la calidad (Avedis Donabedian) con 3 dimensiones: humana, técnica-Científica y del entorno; de este modo se obtuvo resultados del 100% de los pacientes atendidos por profesionales de enfermería varones, el 46,1% (18 personas) puntuaron en nivel medio la satisfacción, seguida del 30,8% (12 personas) satisfacción alta y 23,1% (10 personas) satisfacción baja. Para los pacientes, la tasa de respeto fue del 43,2% (17 personas) mostró alta satisfacción; El 48,7% (19 personas) de los indicadores de Timely Focus mostraron alta satisfacción con la tecnología, mientras que, en cuanto al medio ambiente, el 58,2% (23 personas) de los indicadores integrales expresaron satisfacción alta. Concluyendo así que, para la mayoría de los pacientes, el promedio de satisfacción fue mayor para la calidad en enfermería, donde la dimensión la tecnología se destaca entre el resto.

Bautista Beltran & Ramos Esquibel (2021) Lima, Perú (19) “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el área de medicina general de un hospital estatal de Lima, 2021”, con la finalidad de establecer la conexión entre la calidad y la satisfacción del paciente en un Hospital Estatal de Lima, para ello aplicó una metodología de investigación cuantitativa, correlacional-transversal; estudiando en una muestra conformada por 60 hospitalizados, instrumentos utilizado fueron dos cuestionarios. El primero fue sobre la calidad y el segundo de la satisfacción con el cuidado. Teniendo como resultado que la calidad de la atención un 55% de los pacientes mencionaron buena calidad de atención, el 45% son comunes, no de mala calidad. Sobre la satisfacción, el 70% de los pacientes se encontraban conformes con la atención que les brindan los cuidadores profesionales en su dimensión: disponibilidad, interpretación y clasificación, seguridad, anticipación,

mantenimiento y seguimiento de la confianza. El 30% está poco satisfecho, ninguno insatisfecho. La correlación tuvo una significancia Sig=,031. Concluyendo así que la gran parte de pacientes indicaron sobre la atención proporcionado por la enfermería es bueno. Del mismo modo, la mayor parte de los encuestados expresaron conformidad con la calidad del cuidado. Por lo tanto, se evidencia una correlación entre estas dos variables.

Segura Olano & Suxe Suxe (2017) Chiclayo, Perú (10) en su tesis titulada "Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes – 2017" con la finalidad de identificar la satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería, aplicó una metodología de investigación cuantitativa de tipo descriptivo y teniendo a 92 pacientes de muestra elegidos por un muestreo simple. Se empleo el cuestionario de 6 dimensiones, evaluadas en una escala Likert, encontrando como resultados que, el 75,8% evaluó el grado de satisfacción con el cuidado proporcionado por el personal de enfermería como medio, mientras que el 24,2% lo consideró bajo. Esta distribución sugiere una insatisfacción general y destaca la necesidad de mejorar las atenciones ofrecidas por el personal de enfermería.

2.2 Base teórica

2.2.1 Teoría de Florence Nightingale y Jean Watson

El cuidado en enfermería fue señalado por muchos teóricos y filósofos, pero la primera gran teórica y modelo a seguir fue Florence Nightingale, quien esbozó la primeras definiciones y allanó el camino para la investigación científica que enfatizaba la vigilancia metódica, como un medio para brindar atención (19).

La teoría de Florence Nightingale está referido a reconocer la importancia del desarrollo epistemológico, Introduciendo el concepto de metaparadigma en relación con su modelo de atención, incluyendo a las intervenciones de enfermería con el fin de fortalecer y equilibrar la ciencia, la tecnología con lo humano, demostrando los conocimientos con el desarrollo y el ejercicio profesional, el paradigma se centra en el paciente y su entorno, donde la práctica incluye a : analogías paciente–ambiente, ajuste enfermera-paciente, relación entorno-enfermera-paciente (20).

Por otro lado, la teoría de Jean Watson introdujo en 1975. Watson (1979) utilizó la definición de salud proporcionada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y definió la salud como el bienestar físico, mental , social y la compatibilidad para tener la máxima actividad de la vida diaria. Watson (1988) también describió la salud como la armonía entre la mente, el cuerpo y el alma. En consecuencia, la salud se refiere a la homogeneidad entre el yo tal como se percibe y el yo tal como se experimenta (21). En otras palabras, la falta de armonía entre la mente, el cuerpo y el alma da como resultado una falta de sentido de coherencia, que finalmente conduce a la ansiedad y la agitación interna. Esto puede ir seguido de decepción, miedo y malestar, lo que resulta en enfermedad si continúa. Según Watson, el cuidado más eficaz se realiza interpersonalmente. Filosóficamente, la teoría de Watson se alinea con el enfoque contemporáneo hacia la promoción de la salud de los individuos y las familias en la comunidad. Por lo tanto, puede emplearse para cuidar a los cuidadores de los pacientes (21).

2.2.2 Calidad de atención de enfermería

El termino surge a partir de la teoría general de sistemas, la cual se dio a fines

de la década de 1920, el fisiólogo Valters Kanon en la investigación sobre la regulación y el equilibrio de los organismos vivos, analiza las organizaciones y reconoce la importancia de las relaciones entre la parte servir al propósito de todo a lograr. Desde finales de la década de 1930, esta teoría de Ludwig von Bertalanfty creció en la biología (22).

Según menciona Chávez y Molina (2015) (22), Avedis Donabedian sentó las bases generales en la evaluación de calidad de atención en el sector salud, su modelo estuvo basado en la teoría derivada de sistema y utilizado con éxito en las entidades de salud. El enfoque de Donabedian se ha utilizado en muchos hospitales de todo el mundo, por lo tanto, se considera una de los principales autores en el rubro de la calidad hospitalaria, donde la aplicación de las ciencias médicas y la tecnología maximice las ventajas para la salud sin incrementar los riesgos de manera equivalente, los factores son los usuarios internos, externos y la institución.

2.2.2.1 Componentes de la calidad

- El elemento técnico implica la utilización de conocimientos científicos y tecnológicos para abordar los problemas individuales de las personas, buscando maximizar los beneficios sin aumentar los riesgos asociados (22).
- El aspecto interpersonal se basa en la idea de que las interacciones entre individuos deben seguir los estándares y valores sociales que gobiernan la conducta humana en general. Estas normativas son moldeadas en parte por los principios éticos de los colaboradores y las expectativas individuales de cada individuo (22).

- El aspecto del confort abarca todos los elementos del entorno de los pacientes que contribuyen a ofrecerles una atención más cómoda y placentera (22).

2.2.3 Satisfacción de los pacientes

Viene a ser el resultado de un proceso y una respuesta cognitiva, a la vez también lo emocional. Según Pascoe en 1983 (23), la satisfacción implica la valoración que el paciente realiza sobre la atención que ofrece el profesional de la salud. Donde la percepción está basada en modelos subjetivos de orden cognitivo, afectivo y consiste en la experiencia de vida del paciente.

2.3 Base conceptual

2.3.1 Atención en enfermería

Es entendido como un conjunto de funciones basadas en las relaciones humanas, en la ciencia y la tecnología, que tiene como objetivo comprender a los demás en el contexto de su desarrollo, interviniendo significativamente en la prevención, tratamiento y rehabilitación de las personas en el tratamiento de las enfermedades de la salud (24). La atención es visto como un proceso interpersonal de interacción entre dos personas, un profesional de enfermería y el paciente se nutre de conocimientos, actitudes, deberes y acciones importantes para ayudar e interesar, a través de la empatía y la comprensión del paciente como persona que piensa, siente y sufre (25).

2.3.1.1 Características

- Cuidado a largo plazo: le permite encontrar la esencia de la interacción entre el paciente y el profesional de enfermería que lo atendió (26).

- Oportuno: implica ayudarse a sí mismo o a otras criaturas al tratar de aumentar su felicidad y mantenerlas fuera de peligro (26).
- Proporcionar apoyo emocional: la capacidad de hacer que las personas cuidadas se sientan amadas, escuchadas, útiles y capaces de proporcionar algún tipo de "bienestar" (26).
- Proporcionar apoyo físico: esta es la capacidad de proporcionar el apoyo físico que necesita un paciente. De manera que las personas cuidadas se puedan sentir más cómodas y así poder evitar lesiones (26).

2.3.2 Calidad de servicio en la atención de enfermería

La atención de enfermería de calidad es vista de manera diferente por los colaboradores la salud y sus pacientes. Por lo tanto, los profesionales sanitarios consideran la atención en enfermería competentes, son cuidados de enfermería de calidad. En ese sentido, las buenas relaciones interpersonales y el cuidado se perciben como la atención de calidad (27).

Por otro lado, según Hernández (2021) (28), la excelencia en la atención enfermera es un concepto primordial y complejo que abarca múltiples dimensiones, tanto objetivas como subjetivas, y está afectado por elementos culturales y por los diversos actores involucrados en el cuidado de la salud. En términos generales, se define como la búsqueda de maximizar los beneficios de la atención en salud para las personas atendidas, minimizando al mismo tiempo los riesgos asociados.

Asimismo, en el contexto de la enfermería, la calidad implica la realización de prácticas correctas y efectivas, llevadas a cabo en el momento adecuado para

garantizar un cuidado eficaz. Esto va más allá de la mera eficiencia en los procedimientos; también implica proporcionar un trato humano y respetuoso a los pacientes (29).

2.3.2.1 Característica de la atención en enfermería

Según (30) la calidad de servicio en la salud se debe caracterizar por:

- Competencia profesional destacada.
- Utilización eficaz de recursos.
- Riesgo mínimo o inexistente para los pacientes.
- Pacientes contentos.
- Resultados positivos para la salud

En comparación con los productos tangibles, es más difícil para los pacientes evaluar la calidad del servicio, porque los criterios para evaluar los servicios son más difíciles de entender. Por lo tanto, a la hora de evaluar, los únicos criterios que realmente importan son los definidos por los pacientes (31).

Según Papp et. al (2014), es el nivel al que los atributos del producto o servicio satisfacen con el propósito para el cual fue creado. Por lo tanto, es bien sabido que estos conceptos están interrelacionados cualitativamente, tienen algo en común (32).

2.3.2.2 Principios éticos de la calidad de atención de enfermería

- Autonomía: La atención de calidad debe respetar al máximo los deseos de los pacientes e involucrarlos en las decisiones que les afectan. Este principio está íntimamente relacionado con la información que recibe el paciente y la relación del paciente con la profesión, sin olvidar las cuestiones relacionadas con la comodidad (todas relacionadas con la satisfacción)(33).

- Equidad: La atención de calidad debe ser justa y brindar más servicios a los más necesitados, sin discriminar a nadie por sus características personales o de enfermedad (33).
- La justicia: Se mide por el acceso y la equidad, especialmente cuando se dirige a los más vulnerables y desfavorecidos (33).

2.3.2.3 Problemas al momento de evaluar la calidad de atención de enfermería

Los recursos actuales para proporcionar un servicio de calidad no resultan suficientes debido a diversas deficiencias persistentes, como la mala organización y coordinación de turnos, la falta de continuidad en la atención, la falta de respuesta a los requerimientos de los pacientes, el aumento de efectos secundarios relacionados con el entorno de atención, la escasa interacción entre los colaboradores de la salud, la falta de información y orientación sobre los procedimientos para los usuarios, la falta de respuesta a las llamadas, e incluso la falta de conocimiento por parte del paciente sobre quién está proporcionando servicios y quién es responsable de su atención.

2.3.2.4 Medición de la calidad en enfermería

Puede ser medida tanto de forma cuantitativa o de forma cualitativa. Se han desarrollado diversas herramientas para determinar el alcance técnico, científico y humanístico del cuidado profesional de enfermería.

Donabedian en 1988 definió la calidad como “el grado en que las características de un producto o servicio cumplen con el propósito para el cual fue creado”. Por lo tanto, se sabe que estos conceptos de calidad están relacionados y tienen algunas características comunes (32). Asimismo, menciona que las dimensiones

que lo componen son:

- Entorno: Se refiere a locales donde el establecimiento debe ser capaz de brindar una gama de servicios y agregar valor a al paciente a un costo razonable y sostenible: esto significa los elementos básicos de comodidad, entorno, limpieza, orden, privacidad y confianza del usuario. percepción del servicio (34).
- Dimensión Humana: Incluye los aspectos interpersonales de la prestación de cuidados y se caracteriza por: el respeto de los derechos individuales, las características personales y la cultura; los pacientes del servicio también deben proporcionar información completa, factual, oportuna y comprensible que de otro modo proporcionaría su gerente o cuidador; se debe mostrar interés por el paciente para que su percepción sea la misma que las expectativas, se satisfagan sus necesidades y requerimientos, por lo que el profesional de enfermería debe manifestar amabilidad, simpatía y calidez, mostrar lo mismo a lo largo del cuidado. También debe basarse en valores aceptables y orientar los principios éticos y morales a lo largo del tiempo que orientan el comportamiento y las responsabilidades de los profesionales y el personal sanitario (34).
- Dimensión técnica-científica: En cuanto a los aspectos técnicos y científicos del colaborador de enfermería en el sistema de salud, se caracterizan por: eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad (34).

> De acuerdo a Torres, 2011 la forma de atención proporcionada que maximice el bienestar del individuo cuidado, considerando el equilibrio entre los beneficios y sus desventajas asociados con todas las etapas

del proceso de atención (35).

- Calidad absoluta: Desde una perspectiva científica, determina qué tan bien se recupera la salud del paciente. Basado en la ciencia y la tecnología involucrados en el suceso de atender. Por tanto, puede incluso definirse como una cualidad científica, técnica o profesional.
- Calidad personal: Los pacientes deciden qué calidad es base a su propia opinión y teniendo en cuenta; costes, ventajas y desventajas. Esto quiere decir que el paciente participa en la elección a partir de la data proporcionada por el colaborador de salud, es decir, el paciente elige el proceso, el empleador comunica y el paciente elige.
- Calidad social: respetando los intereses de los residentes, las familias y proporcionando los servicios de salud más vitales a los pacientes.

2.3.3 Satisfacción del paciente

Escobar 2018 (36) menciona que, la satisfacción es de naturaleza racional y surge de la comparación entre las esperanzas y percepciones del paciente con respecto al producto o servicio. La medición del nivel de contento del paciente indirectamente determina la excelencia y efectividad de la atención proporcionada (37). En ella se brinda una sensación de bienestar o placer cuando se satisfacen deseos o necesidades, es decir, que algo está bien, que una deuda u obligación está saldada, todo ponderado como resultado de un conjunto de factores intersubjetivos y culturales, en su proceso de pensamiento (38).

2.3.3.1 Elementos de la satisfacción

Según Feldman 2018, (39) la satisfacción del paciente requiere de varios elementos que contribuyen de manera individual o en interacción, destacándose el acceso a una gama de servicios, la disponibilidad de recursos institucionales para atender a los pacientes con lo que necesitan, que la atención continúe y que se mantengan los estándares excelentes, eficiencia en la atención, humanización de los servicios, información que reciben y acceden los pacientes en relación a su salud, tratamiento, atención brindada por personal experimentado y competente, ambiente amigable, empatía del personal, buen trato, disponibilidad de medicamentos, funcionalidad, instalaciones del entorno y espacio adecuados, así como información y buen trato a los miembros de la familia.

Dado los estándares culturales contra las quejas, los pacientes pueden responder positivamente a las expresiones de satisfacción al participar en encuestas relacionadas con la calidad de la atención. La mayoría de los pacientes reportan satisfacción independientemente de la calidad real (40).

2.3.3.2 Importancia de la satisfacción

La relevancia de su evaluación se fundamenta en diversos motivos:

a) La medición de esta variable nos permitirá comprender las percepciones de los clientes sobre el estilo de práctica, los aspectos de gestión y el tipo de tratamiento (41).

b) La satisfacción se vincula con una mejora en los resultados de salud y con la adherencia al tratamiento (41) .

c) El nivel de satisfacción está relacionado con la continuidad de uso del sistema de salud. Esto se transforma en un criterio de excelencia, y por lo tanto, en un factor determinante para la competitividad en el mercado, lo que incide en costos e imagen de la institución (41).

d) Debido a que los pacientes dependen de la efectividad del sistema, es necesario monitorear la satisfacción (41).

Se distingue lo que ha sido ejecutado de modo consumado, desempeñando las perspectivas, órdenes o deseos, de tal modo que se siente la subvención de llegar a un buen resultado, que no solicita de un mayor aporte.

2.3.3.3 Requisitos del paciente para su satisfacción en la atención

Los pacientes esperan que los profesionales de enfermería que tienen un mayor contacto con ellos cumplan con estos estándares:

- Accesibilidad: Los pacientes desean poder comunicarse más fácilmente con el personal.
- Cortesía: Esperan que el personal actúe con cortesía (42).
- Respeto: Este debe extenderse no solo hacia el individuo, sino a las normativas propuestas por el cliente al visitar sus instancias, incluyendo la exhibición de la documentación necesaria (42).
- Competencia: El personal no solo cumpla con los trabajos designados, sino además busque mejorar su desempeño en sus tareas.
- Honestidad: Es esencial no solo en las negociaciones, sino también en las acciones llevadas a cabo, especialmente durante las visitas a las instalaciones del cliente (42).

- Actitud franca: Los pacientes valoran la disposición del personal para ayudarles en la toma de decisiones y resolver problemas. En resumen, tienen la expectativa de que el personal de enfermería esté disponible y fácilmente alcanzable, amable, respetuoso tanto con los pacientes como con las normativas de la institución, competente, honesto y dispuesto a ayudar (42).

2.3.3.4 Medición de la satisfacción con CARE-Q

Según la encuesta CARE-Q (Herramienta de evaluación de la atención) para medir la conformidad de los pacientes toman las sub escalas para mejoraran las percepciones de los pacientes de la atención proporcionada por los cuidadores (18).

- Disponibilidad o accesibilidad: Está asociada con la conducta de cuidado del colaborador de enfermería siendo oportuna en función de los requerimientos del paciente (43).
- Explica y facilitación: Hacen referencia a la atención que proporciona el colaborador de enfermería para comunicar protocolos que no son importantes para el paciente (43). Una comprensión sólida o compleja de su enfermedad, tratamiento o recuperación para brindarle los datos que necesita de manera precisa
- Comodidad o confortabilidad: Corresponde al cuidado que proporciona el colaborador de enfermería, logrando que los usuarios se sientan cómodos, incentivándolos a seguir con su tratamiento y manteniendo un ambiente propicio (43).
- Anticipación: Los colaboradores de enfermería anticipan sus quehaceres y tareas en base al cuidado del paciente y así evitar problemas (43).

- Mantener relaciones de confianza: Estas se desarrollan tratando bien a los pacientes, lo que genera una empatía que contribuye a su recuperación al hacerles sentir atendidos como personas (43).
- Monitoreo y seguimiento: Controlar el proceso de la estadía de los paciente, monitoreando su evolución desde el momento que llega a una emergencia (44).

A principios de la década de 1970, la OPS (Organización Panamericana de la Salud) empezó a abordar la buena percepción de los pacientes con diversos servicios de salud durante una de las primeras ponencias sobre la calidad de la salud y su relevancia, un aspecto que previamente no había sido considerado por los profesionales. Uno de los principales hallazgos de este encuentro fue la necesidad de brindar mayor atención a la "satisfacción de los pacientes" como indicador determinante del nivel de servicio ofrecido en un centro de salud, en toda su denominación (45).

Koos, el teórico más relevantes de su época, defendía que la satisfacción de los pacientes es un constructo unitario que surge de la interacción entre los colaboradores sanitarios y los pacientes (45).

Dadas las definiciones anteriores, ambos autores argumentan que es fundamental distinguir entre dos rasgos claros asociadas a la satisfacción.

- Satisfacción global: Entendida como el grado de satisfacción del paciente con la atención proporcionada por el colaborador de salud.
- Satisfacción específica: Definida como la satisfacción total obtenida de la experiencia de uso de los servicios de salud prestados.

2.4 Sistema de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.

Hipótesis especificas

- Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.
- Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.
- Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.

2.3. Sistema de variables.

V1: Calidad de atención de enfermería

Dimensiones

–Dimensión Humana

–Dimensión Entorno

–Dimensión Técnica

V2: Satisfacción de pacientes

Dimensiones

- Accesibilidad

- Explica y Facilita

- Confortabilidad

- Se anticipa

- Mantienen relación de confianza

- Monitorea y hace seguimiento

Tabla 1. Matriz operacional de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Escala de medición
Calidad de atención de enfermería (V1)	Grado en el cual los servicios de enfermería son proporcionados de manera profesional, ética y segura, satisfaciendo las necesidades físicas, emocionales y psicológicas del paciente (27).	Percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería, medida a través de un cuestionario con escala tipo Likert de 3 puntos.	Humana Entorno Técnica	Ordinal 1= Nunca 2=A veces 3= Siempre
Satisfacción del paciente (V2)	Grado o nivel en el cual las expectativas del paciente son cumplidas en relación a la atención recibida y la experiencia en el centro de salud (36)	Percepción de los pacientes sobre su nivel de satisfacción, medida a través de un cuestionario con escala tipo Likert de 3 puntos.	Accesibilidad Explica y Facilita Conforta Se anticipa Mantiene relación de confianza Monitorea y hace seguimiento	Ordinal 1= Nunca 2=A veces 3= Siempre

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio es básico, con un enfoque cuantitativo y de corte transversal. Según Hernández et al. (46), un estudio básico se orienta a generar conocimiento que amplíen el entendimiento teórico de un fenómeno. Un enfoque cuantitativo implica la recolección y el análisis de datos numéricos para identificar patrones, establecer hechos y generalizar resultados a partir de una muestra a una población mayor. Un estudio de corte transversal consiste en la recolección de datos en un solo momento, en un tiempo único, y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

3.2 Nivel de investigación

El nivel de estudio es correlacional, porque tuvo el propósito de evaluar la relación que existe entre las dos variables en un contexto específico. Un estudio correlacional busca medir el grado de relación entre dos o más variables, sin manipularlas. En este caso, se describe la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes (46).

3.3 Población y muestra

Población

Compuesta por los pacientes de Medicina Interna del Hospital Ramiro Prialé Prialé Essalud en el año 2023. Dicha población trimestral promediada es de 293 personas, siguiendo los criterios de inclusión y exclusión

establecidos.

Muestra

El proceso de selección de los participantes se dio a través de la fórmula de estimación de población finita. La muestra se estimó con una significancia de 0,05. El muestreo se llevó a cabo de manera probabilística y aleatoria.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^{2} p * q}{d^{2} * (N-1) + Z_{\alpha}^{2} * p * q}$$

Donde:

N= Población

Z_o= 1,96 al cuadrado

p =Proporción esperada 5% (0,05)

Q= 1-p (1-0,05=0,95)

D=Precisión (5%)

$$n = \frac{293 * (1{,}96^{2})0{,}05 * 0{,}95}{0{,}05^{2} * (293-1) + 1{,}96^{2} * 0{,}05 * 0{,}95}$$

Obteniendo un total de 59 pacientes de muestreo.

Criterios de inclusión

- Usuario de 18 a 60 año de edad.
- Usuario con claridad mental, está consciente de su entorno temporal, espacial
- Usuario capaz de firmar el consentimiento informado y responda a la encuesta.

Criterios de exclusión

- Usuario que no desea participar del trabajo de investigación.
- Usuario que presenta alteración de conciencia.
- Usuario con tratamiento de sedación.
- Usuario con alteración mental.

3.4 Métodos

3.4.1 Método científico

Debido a que el diseño de investigación es correccional , se emplearon las frecuencias absolutas y porcentuales en el análisis de cada una de las dimensiones y variables (47).

3.4.2 Métodos generales

Concreto

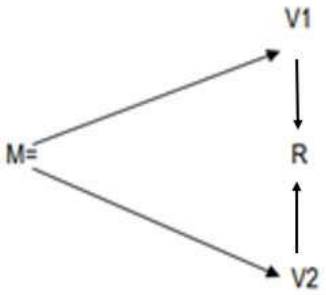
El trabajo de investigación tuvo como soporte a los métodos generales: inductivo, deductivo, análisis y síntesis.

En la aplicación del método deductivo, que comienza con las generalizaciones que se usa en investigación cuantitativa (48), tratando de ver si estas generalizaciones se aplican a casos específicos donde es razonar en consecuencia desde casos específicos hasta conocimientos generales; o también, el argumento según el cual uno pasa de un conocimiento más general a un nuevo conocimiento que es más general que el conocimiento previo (46).

3.5 Diseño de investigación no experimental

El diseño no experimental, correlacional, de corte trasversal, donde los datos recopilados de la investigación se dan en un único momento (46),

correlacionando las variables calidad de atención en enfermería y satisfacción del paciente.



Donde:

M= Objeto de estudio

V1= Satisfacción de los pacientes

V2= Calidad de atención de enfermería

R= Relación de variables

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica

La encuesta individual tiene como finalidad evaluar la calidad de atención y está diseñada siguiendo el enfoque de sistemas propuesto por Avedis Donabedian para medir la calidad del servicio o atención, quien introdujo el triple enfoque en la evaluación de la asistencia sanitaria, y que propuso con fines eminentemente didácticos para la obtención de medidas de la calidad para la estructura, el proceso y el resultado, obtenido en términos de salud (22). Asimismo, la satisfacción se midió a través de la encuesta de CARE-Q sobre satisfacción del paciente.

El instrumento uno para cada variable

Fueron 2 cuestionarios uno para la variable: sobre la calidad de la atención enfermería la cual cuenta con 24 ítems de tres dimensiones: dimensión humana con 8 ítems, seguida de la dimensión técnica con 8 ítems y por último el entorno con 8 ítems, y otro cuestionario para la variable satisfacción de pacientes el instrumentos cuenta con 46 ítems divididos en dimensiones de : accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (5 ítems), confortabilidad (9 ítems), se anticipa (10 ítems), mantiene relación de confianza (9 ítems), monitorea y hace seguimiento (8 ítems) todos en escala Liker. Esto permite realizar de forma escrita una serie de cuestionamientos. Los cuales son cuestionarios confiables y validados.

El tratamiento de los datos se llevó a cabo teniendo en cuenta los siguientes pasos.

a) Se construyó una matriz de datos, se elaboró teniendo en cuenta la necesidad de almacenar la información obtenida, en una hoja de Excel.

b) Las informaciones almacenadas en la matriz de datos se procesaron por una computadora para los tratamientos estadísticos correspondientes.

3.7 Procesamiento de recolección de datos

Los instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y posterior aplicación. Tras el empleo de los instrumentos se procedió a tabular y organizar los datos, para luego realizar el procesamiento de los datos, donde se elaboraron tablas de frecuencia y gráficos con paquetes estadísticos como el Excel y el SPSS versión 26.

Las técnicas estadísticas utilizada para el procesamiento y análisis fue la

estadística descriptiva mediante tablas, figuras y medidas de tendencia central; la estadística inferencial mediante el cálculo del grado de relación según la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para contrastar las hipótesis.

3.8 Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas fueron previa al sujeto de la muestra que participó en la investigación.

La investigación es importante en beneficio para el paciente y con alto impacto en el profesional para mejorar la atención de enfermería. Se solicito a las autorizaciones respectiva, a la dirección del hospital y jefatura de enfermería para realización del estudio. Por tanto, se guardó el respeto a las personas, se veló por su dignidad, se mantuvo la confidencialidad. dichos actos respondieron a la aplicación de los principios éticos de la investigación. Así mismo la información obtenida se almaceno y procesada por los tesistas hasta culminar la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Se realizó la encuesta a 59 pacientes de Medicina Interna del Hospital Ramiro Prialé Prialé Essalud en el año 2023, en este capítulo se detallará los resultados más relevantes según los objetivos propuestos en la investigación.

4.1 Características sociodemográficas

Tabla 2. Características sociodemográficas de los pacientes y acompañantes de Medicina Interna del Hospital Ramiro Prialé Prialé Essalud en el año 2023

Características sociodemográficas	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Condición del encuestado		
Acompañante	32	54,2%
Usuario (a)	27	45,8%
Edad (M_e, RIQ)*	52	(42,0-65,0)
Sexo		
Femenino	36	61,0%
Masculino	23	39,0%
Nivel de estudios		
Superior Universitario	30	50,8%
Secundaria	16	27,1%
Superior Técnico	9	15,3%
Primaria	2	3,4%
Analfabeto	2	3,4%
Tipo de seguro por el cual se atiende		
Esssalud	46	77,9%
Ninguno	9	15,3 %
Otro	4	6.8 %
Tipo de usuario		

Continuador	42	71,2 %
Nuevo	17	28,8 %
Total	59	100,0%

*La edad por ser numérica y no presentar una distribución normal fue presentada en Me: mediana y RIQ: rango Intercuartil.
Fuente: Elaboración propia. Obtenida de SPSS.

La interpretación de la **tabla 2** presenta las características sociodemográficas de los pacientes y acompañantes de Medicina Interna, donde prevalecieron en condición de encuestado, el acompañante (54,2%)32 pacientes; se presentó la media de edad de 52 años; en el género en que predomina el femenino (61,0%) 39 pacientes; en el nivel de estudios, predomina el superior universitario (50,8%) 30 pacientes; en el tipo de seguro donde son atendidos: Essalud (77,9%) 46 personas y tipo de usuario, continuador (71,2 %) 42 personas. Mientras que, para la variable numérica de edad, fue necesario realizar el test de normalidad.

Tabla 3. Prueba de normalidad de la variable edad

		Edad
N		59
Parámetros normales[a,b]	Media	51,78
	Desv. Desviación	14,749
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,116
	Positivo	,084
	Negativo	-,116
Estadístico de prueba		,116

Sig. asin. (bilateral)[c]	,048

a. La distribución es normal. b. Se estima de la data. c. La modificación de la significancia de Lilliefors
Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

en la interpretación **tabla 2**, de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se tuvo un p-valor menor al 0,05, demostrando que los datos no muestran una distribución normal y no se puede aplicar los promedios o la desviación estándar, se presentó la media de edad de 52 años y un rango intercuartil de (42,0-65,0).

4.2 Calidad de atención de enfermería

4.2.1 Medidas de tendencia central de la puntuación para calidad de atención de enfermería

Tabla 4. Prueba de normalidad de la variable Calidad de atención de enfermería y sus dimensiones

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de atención de enfermería	Dimensión 1: humana	Dimensión 2: técnica	Dimensión 3: entorno
N		59	59	59	59
Parámetros normales[a,b]	Media	59,4407	19,5085	18,7288	21,2034
	Desv. Desviación	8,09485	3,00214	3,27914	3,26834
Máximas	Absoluta	,120	,187	,160	,223

diferencias	Positivo	,096	,116	,078	,196
extremas	Negativo	-,120	-,187	-,160	-,223
Estadístico de prueba		,120	,187	,160	,223
Sig. asin. (bilateral)[c]		,034	,000	,001	,000

a. La distribución es normal. b. Se estima de la data. c. La modificación de la significancia de Lilliefors
Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

En la interpretación **tabla 4**, muestra la prueba de normalidad para las variables y sus dimensiones numéricas, ya que es importante verificar si presentan una distribución normal. Se pudo evidenciar que el p-valor (asíntota bilateral) fueron inferiores a 0,05 tanto de la variable y sus dimensiones, lo cual nos conduce a afirmar que lo datos no presentan una distribución normal, por ende, no se puede aplicar los promedios o la desviación estándar que puede llevar a errores en la interpretación.

Tabla 5. Medidas de tendencia central de la data obtenida de la Calidad de atención de enfermería y sus dimensiones

	Me	**RIQ**	**M**	**Ds**	**Asimetría**	**Curtosis**
Calidad de atención de enfermería	60	(55,0-66,0)	59,441	±8,095	-1,116	1,282
Dimensiones	**Me**	**RIQ**	**M**	**Ds**	**Asimetría**	**Curtosis**
Humana	20	(17,0-22,0)	19,509	±3,002	-0,630	-0,176
Técnica	19	(16,0-21,0)	18,729	±3,279	-0,552	-0,612
Entorno	22	(20,0-24,0)	21,203	±3,268	-1,620	2,169

Me: Mediana. RIQ: Rango intercuartil. M: media. Ds: Desviación estándar
Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

La interpretación de la **tabla 5** se presentó las medidas de tendencia central,

muestra para la puntuación de la calidad de atención de enfermería una Me = 60 con un z (20,0-24,0).

4.2.2 Frecuencia de calidad de atención de enfermería

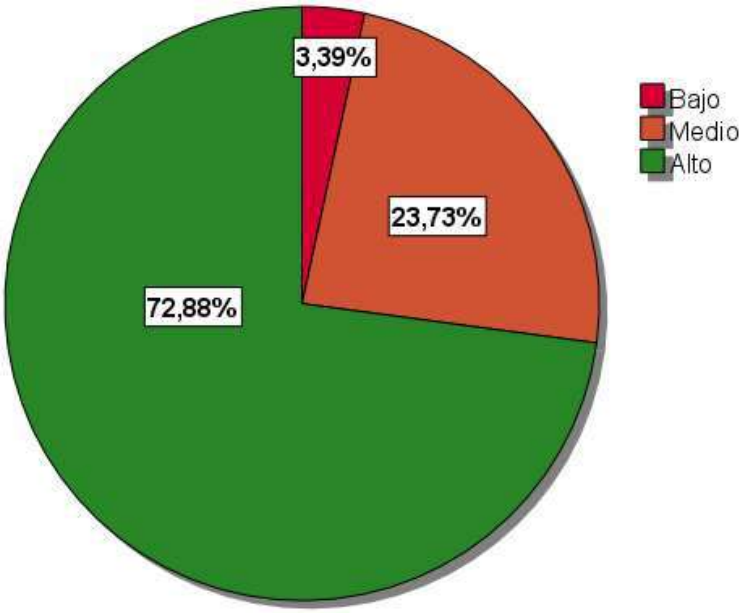
Tabla 6. Calidad de atención de enfermería

Niveles de calidad de atención de enfermería	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Bajo	2	3,39%
Medio	14	23,73%
Alto	43	72,88%
Total	59	100%

Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

En la interpretación de la **Tabla 6** muestran los niveles de la calidad de atención de enfermería en bajo, medio y alto. Como la mayor cantidad en los niveles de calidad de atención de enfermería Alto (72,88%) 43 pacientes. Seguidamente de Medio (23,73%) 14 pacientes. Como ultimo Bajo (3,39) 2 pacientes.

Figura 1. Niveles de calidad de atención de enfermería



Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

La **Figura 1** muestra los niveles de calidad de la atención de enfermería clasificados en bajo, medio y alto. Los resultados indican que el 72,88% de la atención de enfermería se encuentra en un nivel alto, lo cual sugiere que la mayoría de los pacientes perciben una atención de calidad superior. Un 23,73% de los encuestados evalúa la atención como de nivel medio, lo que indica áreas donde podrían realizarse mejoras. Solo el 3,39% considera que la calidad de la atención es baja, señalando que una minoría significativa de pacientes tiene experiencias insatisfactorias, lo que sugiere la necesidad de intervenciones específicas para elevar este nivel.

4.2.3 Frecuencia de las dimensiones de la calidad de atención de enfermería

Tabla 7. Frecuencia de las dimensiones de la calidad de atención de enfermería

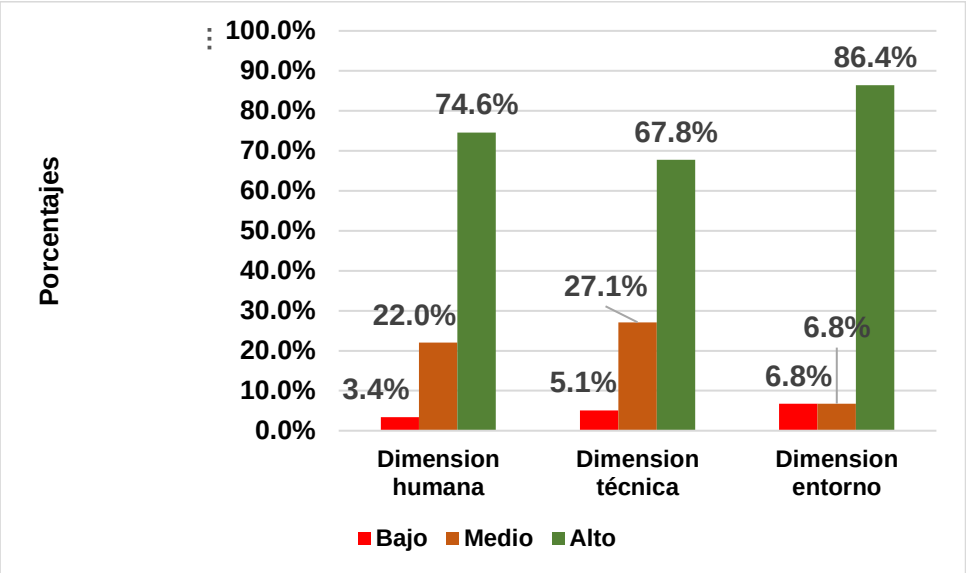
	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)
Dimensión humana		
Bajo	2	3,4%
Medio	13	22,0%
Alto	44	74,6%
Dimensión técnica		
Bajo	3	5,1%
Medio	16	27,1%
Alto	40	67,8%
Dimensión Entorno		
Bajo	4	6,8%
Medio	4	6,8%
Alto	51	86,4%

Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

La interpretación de la **Tabla 7** muestra la frecuencia de las dimensiones de la calidad de atención de enfermería clasificadas en niveles alto, medio y bajo. Las dimensiones con niveles altos fueron: entorno, con un 86,4% (51 pacientes) evaluándolo positivamente, lo que indica que la mayoría considera adecuado el ambiente de atención; la dimensión humana, con un 74,6% (51 pacientes) valorando altamente la interacción humana y la empatía del personal; y la dimensión técnica, con un 67,8% (40 pacientes) considerando alta la calidad técnica, lo que sugiere confianza en las habilidades del personal. Estos resultados subrayan que, aunque todas las dimensiones son evaluadas positivamente, el entorno y las interacciones humanas son particularmente bien

valoradas, destacando la importancia de un entorno adecuado y una atención empática en la percepción de la calidad del cuidado de enfermería.

Figura 2. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería



Fuente: Creado por el investigador

La interpretación de la **Figura 2** muestra las dimensiones de la calidad de atención de enfermería, destacando los porcentajes de evaluación alta en cada una. La dimensión humana es calificada como alta por el 74,6% de los pacientes. La dimensión técnica recibe un 67,8% de calificaciones altas, reflejando la confianza en las habilidades y conocimientos técnicos del personal de enfermería. Finalmente, la dimensión entorno obtiene la mayor valoración, con un 86,4% de calificaciones altas.

4.3 Satisfacción del paciente

Tabla 8. Prueba de normalidad de la variable satisfacción del paciente

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra								
		Satisfacción del paciente	D1: Accesibilidad	D2: Explica y Facilita	D3: Confortabilidad	D4: Se anticipa	D5: Mantienen relación de confianza	D6: Monitorea y hace seguimiento
N		59	59	59	59	59	59	59
Parámetros normales[a,b]	Media	111,5085	12,5424	12,0339	21,4576	24,2373	21,1695	20,0678
	Desv. Desviación	18,1909	2,5415	2,5929	4,0399	4,0486	3,8603	3,6145
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,161	,225	,205	,142	,143	,225	,178
	Positivo	,089	,167	,126	,118	,078	,110	,138
	Negativo	-,161	-,225	-,205	-,142	-,143	-,225	-,178

Estadístico de prueba	,161	,225	,205	,142	,143	,225	,178
Sig. asin. (bilateral)[c]	,001	,000	,000	,005	,004	,000	,000

a. La distribución es normal. b. Se estima de la data. c. La modificación de la significancia de Lilliefors
Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

La interpretación de la **tabla 8** muestra la prueba de **Kolmogorov-Smirnov**¸ ya que previa a la descripción de la variable satisfacción del paciente y sus dimensiones fue necesario realizar la prueba de normalidad por ser variable numérica. Como resultado para la variable y sus dimensiones se tuvo una p-valor inferior al 0,05 por lo que se concluye que no presentan una distribución normal. Por lo que, no se puede aplicar los promedios o la desviación estándar que puede llevar a errores en la interpretación.

Tabla 9. Medidas de tendencia central de la data obtenida de la satisfacción del paciente y sus dimensiones

	Me	**RIQ**	**M**	**Ds**	**Asimetría**	**Curtosis**
Satisfacción del paciente	118	(95,0-128,0)	111,5085	18,1909	-0,500	-1,081
Dimensiones	**Me**	**RIQ**	**M**	**Ds**	**Asimetría**	**Curtosis**

Accesibilidad	14	(11,0 - 15,0)	12,5424	2,5415	-0,971	-0,293
Explica y Facilita	13	(10,0 - 14,0)	12,0339	2,5929	-0,825	-0,322
Confortabilidad	22	(18,0 - 25,0)	21,4576	4,0399	-0,335	-0,900
Se anticipa	25	(22,0 - 28,0)	24,2373	4,0486	-0,561	-0,372
Mantienen relación de confianza	23	(19,0 - 24,0)	21,1695	3,8603	-0,690	-0,644
Monitorea y hace seguimiento	21	(17,0 - 23,0)	20,0678	3,6145	-0,791	-0,397

Me: Mediana. RIQ: Rango intercuartil. M: media. Ds: Desviación estándar
Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

La interpretación de la **tabla 9** muestra para la puntuación de la satisfacción del paciente una Me = 118 puntos, RIQ = 55,0-66,0, para la dimensión accesibilidad una Me = 14 puntos con un RIQ (11,0-15,0), para dimensión explica y facilita una Me=13 con un RIQ (10,0-14,0), para dimensión confortabilidad una Me = 22 con un RIQ (18,0-25,0), para dimensión se anticipa una Me = 25 con un RIQ (22,0-

28,0), para dimensión mantienen relación de confianza una Me = 23 con un RIQ (19,0-24,0) y para dimensión monitorea y hace seguimiento una Me = 21 con un RIQ (17,0-23,0).

4.4 Prueba de hipótesis

4.4.1 Correlación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente

En esta sección se realizó el análisis de estadística inferencial de los valores numéricos de ambas variables; por ende, como se ha descritos en la sección previa (**tabla 4** y **tabla 8**) tanto las variables y sus dimensiones no presentaron una distribución normal, lo cual nos conduce a utilizar pruebas no paramétricas como lo es la correlación de Rho de Spearman, para demostrar las hipótesis del presente estudio de la correlación de las variables cuantitativas.

a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis general

H_0= No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023

H_1= Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023

b) Nivel de significancia

Se asume un nivel de significancia, en general en el área de la salud el 95% de IC, con un nivel de del 0,05 (5%) como límite máximo de error aceptado.

c) Procedimiento estadístico

Tabla 10. Correlación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente

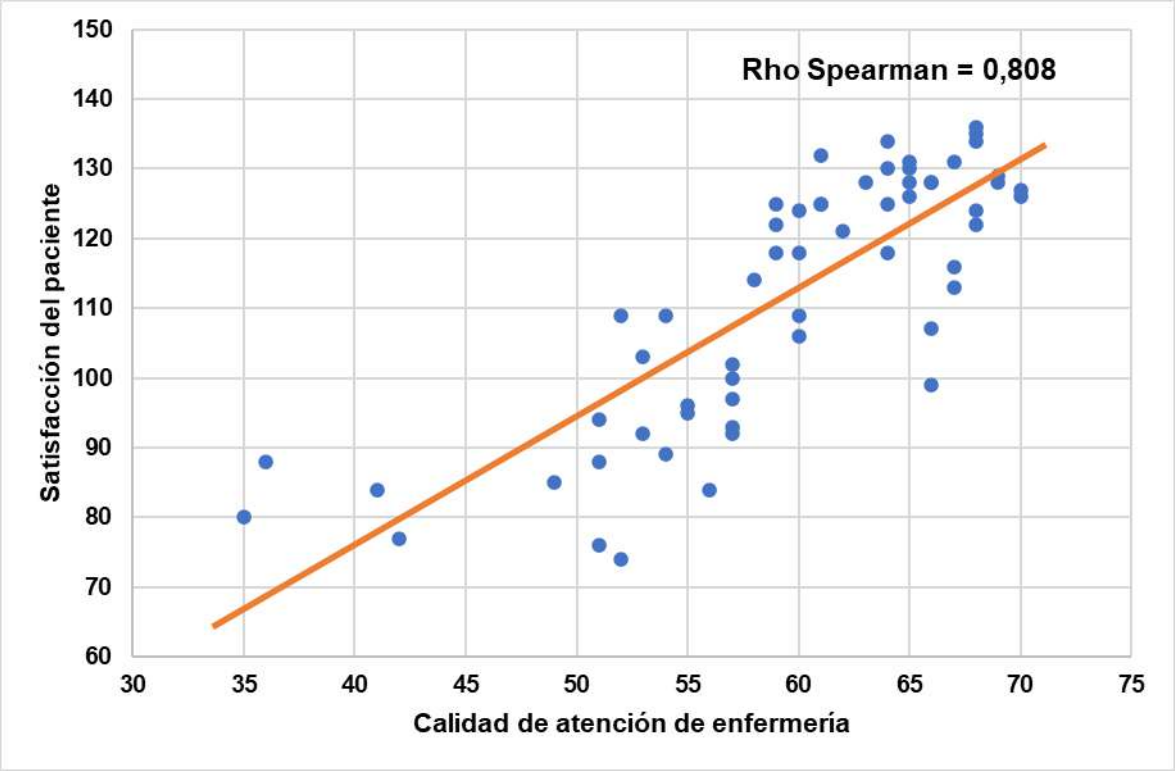
			Satisfacción del paciente
Calidad de atención de enfermería	**Rho de Spearman**	**Coeficiente de correlación**	0,808
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	59

Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

d) Lectura del valor

en la interpretación de la **tabla 10** nos da la facilidad de admitir o rechazar las hipótesis de la investigación con simplemente corroborar si el p-valor es inferior a 0,05, a un nivel de significancia del 5%. En este caso se tuvo un p = 0,000 <0,05 lo cual nos indica que la correlación es significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, siendo esta correlación positiva y alta con un Rho = 0,808, el cual se puede evidenciar en la **figura 3.**

Figura 3. Correlación entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente



Fuente: Creado por el investigador.

En la interpretación de la **figura 3.** indica que la correlación es significativa entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, siendo esta correlación positiva y alta con un Rho = 0,808.

e) Toma de decisión

Como el p = 0,000 <0,05 nos conduce a rechazar la H_0 y admitir la H_1 de que existe correlación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023, siendo esta correlación positiva e intensidad alta.

4.4.2 Correlación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente

Para realizar los análisis inferenciales se realizaron la prueba de normalidad en la **tabla 3** para la variable calidad de atención y dimensiones, demostrando que no muestran una distribución normal, por lo cual nos conduce a utilizar pruebas no paramétricas como lo es la correlación de Rho de Spearman.

a) planteamiento de la hipótesis

Hipótesis especificas

1) H_0= No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023

   H_1=Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.

2) H_0= No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.

   H_1= Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional

Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.

3) H_0= No existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y satisfacción de las personas cuidadas en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.

   H_1= Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y satisfacción de las personas cuidadas en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.

b) Nivel de significancia

Se asume un nivel de significancia, en general en el área de la salud el 95% de IC, con un nivel de del 0,05 (5%) como límite máximo de error aceptado.

c) Procedimiento estadístico

Tabla 11. Correlación entre las dimensiones de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente

			Calidad de atención de enfermería		
			Humana	**Técnica**	**Entorno**
Satisfacción del paciente	**Rho de Spearman**	**Coeficiente de correlación**	,683	,712	,646
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	59	59	59

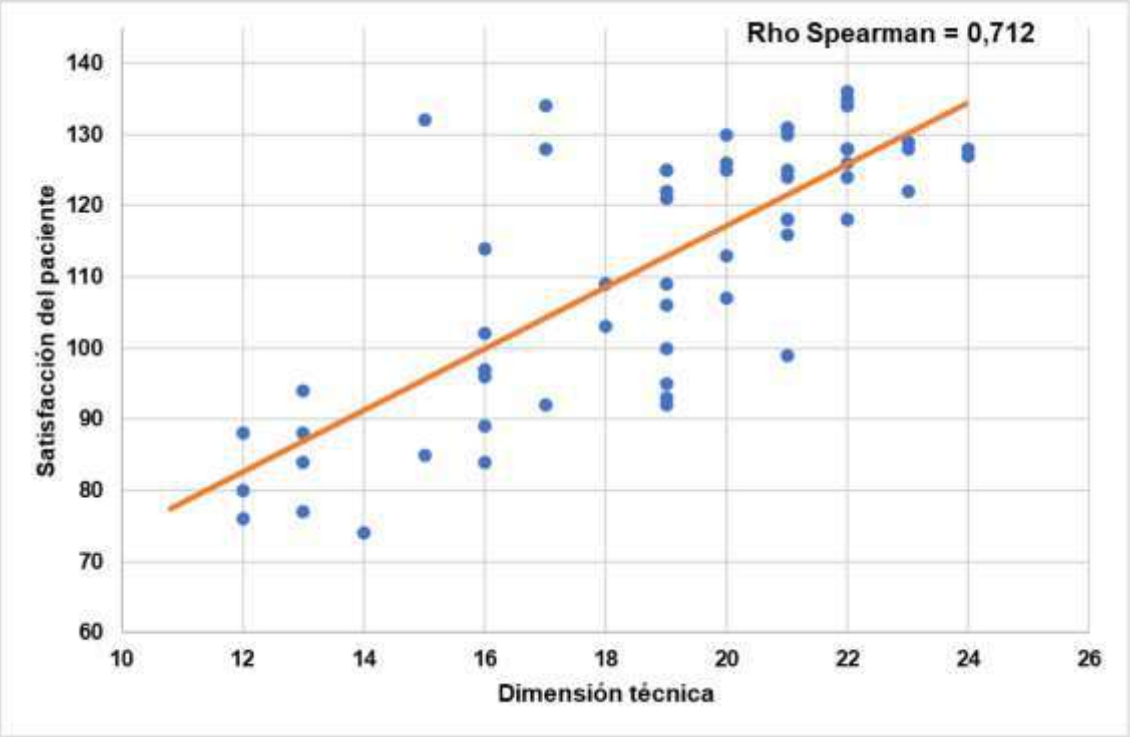
Fuente: Creado por el investigador. Extraída SPSS

d) Lectura del valor

La interpretación de la **tabla 11** se muestra el p-valor lo que nos da la facilidad

de admitir o rechazar las hipótesis de la investigación con simplemente corroborar si el p-valor es inferior a 0,05, a un nivel de significancia del 5%. En este caso se tuvo un p = 0,000 <0,05 demostrando la correlación significativa de las tres dimensiones de la calidad de atención de enfermería con la variable satisfacción del paciente. Donde el mayor coeficiente de correlación fue de la dimensión técnica (Rho = 0,712) el cual se muestra además en la **figura 4**, seguida de la dimensión humana (Rho = 0,683) y entorno (Rho = 0,646).

Figura 4. Correlación entre la dimensión técnica y la satisfacción de personas cuidadas



Fuente: Creado por el investigador.

e) Toma de decisión

Tras el análisis inferencial de la correlación de las tres dimensiones de la calidad de atención con la variable satisfacción del paciente, por tener un p-valor inferior

al 0,05, se admiten todas las hipótesis específicas del investigador.

- Existe relación significativa (p<0,05) entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Essalud Huancayo, 2023, siendo una correlación positiva moderada (Rho = 0,683).
- Existe relación significativa (p<0,05) entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción de las pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Essalud Huancayo, 2023, siendo esta una correlación positiva alta (Rho = 0,712).
- Existe relación significativa (p<0,05) entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Essalud Huancayo, 2023, siendo esta una correlación positiva alta (Rho = 0,646).

4.5 Discusión de resultados

La investigación reveló que en el servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-Essalud Huancayo, la calidad de atención de enfermería se clasificó mayoritariamente en nivel alto, con un 72,88% de los casos evaluados en esta categoría. Esto indica que la mayoría de los pacientes percibieron un alto estándar de atención. Por otro lado, un 23,73% de los casos se valoraron como de calidad media, mientras que solo un 3,39% se consideró bajo. Estos resultados sugieren que, en general, el nivel de atención proporcionado es satisfactorio y responde adecuadamente a las expectativas y necesidades de los pacientes en este servicio hospitalario. En cuanto al nivel medio, aunque es inferior que el nivel alto, sigue siendo un porcentaje

considerable, lo que representa casos con un nivel intermedio de calidad de atención en el hospital. Estos resultados están en línea con la teoría de Florence Nightingale, que postula la relevancia de un entorno hospitalario favorable y controlado para generar una experiencia positiva en el paciente, destacando el papel de las intervenciones de enfermería en la mejora de la percepción de la calidad de atención (19). Resultados cercanos tuvo Adeyemi et al. donde el 52,1% de los pacientes tenían una percepción positiva de la atención que recibían de enfermeros varones en un hospital, el 38,4% tenía una visión neutral de la atención que recibían y sólo un 9,6% tuvo negativa (15); asimismo Bautista B. y Ramos E. (2021) observaron respecto a la calidad del cuidado de enfermería que, el 55% de los pacientes indicaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, el 45% la describió como regular y ningún paciente la calificó como mala (19). Por el contrario, Torres S. (2021), encontró que la calidad de atención en un servicio hospitalización de clínica era normal o mediana en un 42,9% (9), estos hallazgos resaltan la variabilidad en las percepciones de la excelencia de atención que puede variar según el contexto y las particularidades de cada institución de salud, destacando la importancia de evaluar y abordar las necesidades específicas de cada entorno hospitalario.

Siguiendo el enfoque, sobre la satisfacción de los pacientes se tuvo una mediana del puntaje total de 118 puntos, con una baja puntuación para dimensión explica y facilita de 13 puntos de mediana. Estos hallazgos están en línea con la teoría de Watson en el aspecto interpersonal del cuidado, que enfatiza que un apoyo integral, incluyendo la facilitación y explicación de la atención, promueve la armonía del usuario (21). Estos resultados son similares al reportado por Bautista B y Ramos E. (2021) quienes observaron respecto a dimensión explica y facilita

de solo el 40% en nivel alto, en comparación con las demás dimensiones que superaron el 50% en nivel alto (19). Estos resultados sugieren que la dimensión "explica y facilita" puede ser un área crítica que requiere atención y mejora para aumentar la satisfacción general de los pacientes. Esto se explica con los hallazgos de Tello M. (2021) quien encontró sobre el grado de satisfacción en calidad de atención por enfermeros fue de una satisfacción media del 46,1% (18)**;** asimismo Sorato (2017), encontró sobre la satisfacción general de los pacientes en el servicio de enfermería para pacientes internados en el hospital fue del 40,9%, concluyendo que el grado de satisfacción general de los pacientes adultos fue muy bajo. Donde, la cantidad y el tipo de información brindada a los pacientes fue deficiente, la conciencia de los profesionales de enfermería sobre las necesidades de los pacientes y el mantenimiento de la privacidad en todas las salas también fue bajo, siendo necesaria la intervención de autoridades competentes para mejorar estos aspectos en el área de salud (13).

Mientras que, Ascencios O. (2019) encontró sobre la satisfacción del usuario en la atención del profesional de enfermería que el 89.6% se encuentra altamente satisfechos (17), al igual que Bautista B. y Ramos E. (2021) quienes encontraron sobre la satisfacción del interno en el área de medicina general, que el 70% estaban satisfechos con la atención que les brindan los cuidadores profesionales (19). Estos hallazgos indican que, mientras que algunas dimensiones pueden requerir mejoras, la satisfacción general del usuario puede variar según el enfoque y la atención específica brindada por los colaboradores de enfermería.

En la presente investigación se encontró que existe una correlación significativa ($p = 0,000 < 0,05$) entre calidad de atención y la satisfacción del paciente, siendo esta correlación positiva y alta con un $Rho = 0,808$. Este resultado sugiere que a

medida que la calidad de atención proporcionada en la enfermería mejora, la satisfacción del paciente tiende a aumentar de manera consistente. Resultados similares tuvo Torres S. (2021), quien encontró una correlación de Rho = 0,700 entre las variables evaluadas (9). Por el contrario, Bautista B. y Ramos E. (2021) reportaron una correlación positiva y baja (Rho = 0,279) (19). Estas diferencias pueden atribuirse a variaciones en la población de estudio, las medidas utilizadas para evaluar lambas variables de calidad y satisfacción, o las variaciones en las prácticas de enfermería. Mientras que Adeyemi et al. (2016) encontró que hubo una asociación negativa entre la actitud hacia los enfermeros y el grado de conformidad del paciente ($r = -0,49$; $p=0,001$) (15), Los pacientes en general tenían una actitud negativa hacia los enfermeros pero tenían una visión positiva si eran atendidos por un enfermero. En conjunto, estos hallazgos subrayan la relevancia de la calidad de atención del cuidado en enfermería en la satisfacción del paciente, aunque las asociaciones pueden variar según los contextos y las poblaciones estudiadas.

Se encontró que existe relación significativa ($p<0,05$) entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023, siendo una correlación positiva moderada (Rho = 0,683). Estos hallazgos están en línea con la teoría de Watson, que resalta la armonía entre mente, cuerpo y alma y su impacto en el enfoque humanístico en la salud del usuario (21). El hecho de que la correlación sea positiva sugiere que, en general, cuando la calidad de atención humana es alta, la satisfacción de los pacientes tiende a ser mayor. La moderada magnitud de la correlación indica que la relación no es débil pero tampoco extremadamente fuerte. Este reporte es valioso para comprender cómo ciertos

aspectos de la atención de enfermería, en este caso, la dimensión humana, influyen en la experiencia y satisfacción de los pacientes en el hospital, que pueda ser útil para la gestión y mejora de la calidad de la atención centrada en las necesidades y expectativas de los pacientes. Mientras que el 74,6% señalo en nivel alto a esta dimensión, fue alto en comparación con Tello M. (2021) de 43,2% de un nivel de satisfacción alto (18), mientras que Torres S. (2021) encontró que solo el 31,4% sostuvieron que existe un buen grado de la dimensión humana en la atención del personal de enfermería (9).

Se evidenció la existencia de una relación significativa ($p<0,05$) entre la dimensión entorno y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023, siendo esta una correlación positiva alta (Rho = 0,712). Según Donabedian, la estructura hace mención a los recursos físicos, el equipo y las cualificaciones del personal de salud, lo cual impacta en el entorno y garantiza el cuidado (22). Esta conexión resalta la importancia del entorno en la percepción general de la excelencia de atención y satisfacción del paciente. Un entorno de atención saludable y cómodo parece tener un impacto positivo considerable en cómo los pacientes evalúan su experiencia en el hospital. La significancia estadística refuerza la validez de esta relación, sugiriendo que no es producto del azar, sino que hay una conexión genuina entre la calidad del entorno de atención y la satisfacción del paciente. Mientras que el 86,4% señalo en alta esta dimensión; resultado cercano reportó Tello M. (2021) con 58.2% en nivel de en relación a la integridad del entorno (18), mientras que Torres S. (2021) encontró que el 44,3% perciben como regular (9), resaltando la importancia de la percepción del entorno en la satisfacción.

Se halló una relación significativa ($p<0,05$) entre la dimensión técnica y

satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - Essalud Huancayo, 2023, siendo esta una correlación positiva alta (Rho = 0,646). Esto sugiere que a medida que la calidad de atención técnica proporcionada por los enfermeros mejora, la satisfacción de los pacientes también tiende a aumentar de manera significativa. Además, cabe señalar que algunos estudios reportaron que la percepción en nivel alta de la dimensión técnico no supero el 50% (9,18). Este resultado refleja la relevancia crítica de la competencia técnica en la experiencia general de los pacientes y respalda la idea de que una ejecución hábil y efectiva de las tareas y procedimientos técnicos contribuye positivamente a la satisfacción del paciente. Además, destacan la necesidad de asegurar altos estándares en las habilidades técnicas de los enfermeros, así como la importancia de mantenerse actualizados con las mejores prácticas y avances en la atención de enfermería. Como señala, Karaca A. y Durma Z. (2018), el equipo de enfermería desempeña un rol fundamental al proporcionar soporte psicológico y emocional tanto a los usuarios como a sus familiares en todas las circunstancias. Esto incluye respaldar al paciente durante el proceso de diagnóstico y asegurar una atención de alta calidad. Además de ofrecer cuidados técnicos, las enfermeras necesitan poseer conocimientos, actitudes y habilidades profesionales sólidas para proporcionar apoyo informativo, emocional y práctico de manera efectiva (14).

Concerniente a las limitaciones, los resultados de la investigación se limitan al Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, lo que puede dificultar la generalización de los hallazgos a otros entornos hospitalarios o de atención médica. Diferencias en la estructura organizativa, prácticas de enfermería y perfiles de los pacientes podrían influir en la relación entre la calidad

de atención y la satisfacción. Asimismo, se observa variabilidad en las percepciones de la calidad de atención entre diferentes estudios previos y en la presente investigación. Las discrepancias en los niveles de satisfacción reportados en la literatura podrían deberse a diferencias en las poblaciones estudiadas, métodos de medición y prácticas de atención de enfermería. Los posibles sesgos pueden ser debido a que la investigación se basa en la percepción de la calidad de atención y la satisfacción del paciente, lo que podría estar sujeto a sesgos de respuesta y percepción. La autoevaluación de los pacientes puede influir en la manera en que reportan su satisfacción, y factores externos, como expectativas previas, podrían afectar estas percepciones.

Por otro lado, dada la naturaleza dinámica de la atención médica y las prácticas de enfermería, los resultados de esta investigación reflejan un momento específico en el tiempo. Se sugiere la necesidad de evaluaciones continuas para capturar posibles cambios en la calidad de atención y la satisfacción del paciente a lo largo del tiempo. Asimismo, la investigación se centró en la relación de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Futuros estudios a nivel regional y del país podrían considerar la inclusión de variables adicionales, como la carga de trabajo del personal, la disponibilidad de recursos y otros factores que podrían implicar variaciones en ambas variables evaluadas.

CONCLUSIONES

1. Existe una correlación significativa (p = 0,000 <0,05) entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de las personas cuidadas en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023, con un Rho = 0,808, lo que indica una correlación positiva y alta.
2. Existe correlación significativa (p<0,05) entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción de los pacientes de Medicina Interna en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023, con un Rho = 0,683, siendo una correlación positiva moderada.
3. De determinó que existe relación significativa (p<0,05) entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción de los pacientes de Medicina Interna en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023, siendo esta una correlación positiva alta con un Rho = 0,712.
4. Se estableció una correlación significativa (p<0,05) entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y satisfacción de los pacientes de Medicina Interna en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023, con un Rho = 0,646, siendo esta una correlación positiva alta.

RECOMENDACIONES

1. A la jefatura de enfermería, implementar un sistema eficiente y continuo de evaluación que podría incluir encuestas periódicas, entrevistas que permitan a los pacientes expresar sus experiencias y percepciones. La retroalimentación directa de los pacientes puede proporcionar información valiosa para identificar áreas de éxito y oportunidades de mejora en la atención brindada por el personal de enfermería
2. Mejora de habilidades comunicativas y técnicas: Se recomienda que la jefatura de enfermería del servicio de Medicina Interna implemente programas de capacitación continuos para el personal de enfermería. Estos programas deben enfocarse en mejorar las habilidades de comunicación, asegurando que la información sea entregada de manera clara y comprensible. Además, es crucial la actualización constante en habilidades técnicas para facilitar la comprensión del paciente respecto a su atención y tratamiento.
3. Fortalecimiento de la calidad del entorno y atención al paciente: Se sugiere a la jefatura de Enfermería, gestionar los requerimientos de mejora del entorno de hospitalización para su comunidad y satisfacción continua del paciente que contribuyan a una experiencia más positiva para los pacientes
4. Se sugiere a la jefatura de enfermería de Medicina Interna: programas de capacitación continúa al personal de enfermería y personal técnico, que promuevan la aplicación de la habilidades blandas y duras en la atención que se brinda al paciente. Esto ayudará a fomentar una atención más

personalizada y centrada en el paciente, mejorando así la calidad del servicio ofrecido.

5. A los investigadores; se sugiere profundizar en el estudio de los factores específicos que influyen en la percepción de satisfacción y calidad de atención, como los factores sociodemográficos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ferreira DC, Vieira I, Pedro MI, Caldas P, Varela M. Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. Healthcare (Switzerland). 2023;11(5).
2. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. 2020;20(3):397–403.
3. Duc Thanh N, My Anh BT, Xiem CH, Quynh Anh P, Tien PH, Thi Phuong Thanh N, et al. Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. International Journal of Public Health. 2022;67(November):1–8.
4. Robledo H, Meljem J, Fajardo G, Olvera D. El hexágono de la calidad. Investigaciones andinas. 2013; Available from: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:82LC3El_SGMJ:www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_01F.pdf&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe
5. Llinas A. Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. 2010;26:143–54.
6. Farman A, Kousar R. Impact of Job Satisfaction on Quality of Care Among Nurses on the Public Hospital of Lahore, Pakistan. Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences [Internet]. 2017 [cited 2024 Nov 4];511–9.

Available from: https://saudijournals.com/media/articles/SJMPS_36A511-519.pdf

7. Ramirez M, Gil A. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II nivel, Risaralda Colombia, 2013. Revista Investigaciones Andina. 2013;
8. Minsa. Guia tecnica para la evaluacion de la satisfaccion del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios medicos de apoyo. 2011;
9. Torres J. De Hospitalización De La Clínica San José , Cusco. Universidad autonoma de Ica; 2021.
10. Segura L miguel, Suxe KN. Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina sobre el cuidado enfermero, Hospital Regional Docente Las Mercedes – 2017. Universidad Señor de Sipan; 2018. Available from: https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/451
11. Delgado T. Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; 2018.
12. Semachew A, Gedamu H. Predictors of adult patient satisfaction with inpatient nursing care in public hospitals of eastern Amhara region, northeastern Ethiopia, 2020. Patient Preference and Adherence. 2019;15:177–85. Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7867496/#:~:text=Having primary education (AOR%3D8.575,satisfaction with inpatient nursing care
13. Sorato M. Determinants of Patient Satisfaction Towards Inpatient Nursing Services and its Associated Factors in, Gamo Gofa Zone, Snnpr, Ethiopia,

April 2017. MOJ Clinical & Medical Case Reports. 2017;7(3). Available from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7867496/#:~:text=Having primary education (AOR%3D8.575

14. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing Open. 2018;6(2):535–45.
15. Adeyemi O, Barton A, Dawkins P, Lindo J. Attitudes of patients towards being cared for by male nurses in a Jamaican hospital. Applied Nursing Research. 2016;29:140–3.
16. Contreras Nuñez R, Coronado Martínez M, López Villanueva NH, Aguilar Hernández RMa, Félix Alemán A, Vega Alanís MaDC. Satisfacción con el cuidado de Enfermería del adulto mayor hospitalizado. Enfermería Universitaria. 2018;5(1):14–20.
17. Ascencios Ortiz VK. Nivel de satisfaciòn del usuario sobre la atenciòn del profesional de enfermeria en el servicio de emergencia de la clìnica Javier Prado en el 2019. Universidad San Martin de Porras; 2019.
18. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Vol. 148, Repositorio de Tesis - UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021.
19. Bautista M, Ramos Y. Calidad del cuidado de enfermeria y satisfaccion del paciente hospitalizado en el area de medicina general de un hospital estatal de Lima, 2021. Universidad Interamericana; 2021. Available from: http://www.unid.edu.mx/publico/noticia.php?c=268
20. Peres MA de A, Aperibense PGG de S, Dios M de LM, Gómez S, Queirós

PJP. The Florence Nightingale's nursing theoretical model: a transmission of knowledge. Revista gaucha de enfermagem. 2021;42(spe):e20200228.

21. Bagheri S, Zarshenas L, Rakhshan M, Sharif F, Sarani EM, Shirazi ZH, et al. Impact of Watson's human caring-based health promotion program on caregivers of individuals with schizophrenia. BMC Health Serv Res. 2023 Jun 29;23(1):711.

22. Chavez A, Molina J. Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en area de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014. Universidad de el Salvador; 2015. Available from: http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055

23. Pascoe G. Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. Evaluation and Program Planning. 1983;6(3–4):185–210.

24. Ariza C, Daza R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. 2005.

25. Guevara B, Evies A, Rengifo J, Salas B, Manrique D, Palacio C. Nursing care : an integrating vision in times of crisis El cuidado de enfermería : una visión integradora en tiempos de crisis. Enfermeria Global. 2014;328–35.

26. Martin G, LaFuente V. Referencias bibliográficas indicadores para su evaluación en trabajos científicos. 2017;31:71.

27. Nyelisani M, Makhado L, Luhalima T. A professional nurse's understanding of quality nursing care in Limpopo province, South Africa. Curationis. 2023;46(1):1–7.

28. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería. 2021;37(4):2–23. Available

from: https://orcid.org/0000-0002-0718-5509

29. Madrid G. Calidad de la atencion de enfermeria percibida por los pacientes del hospital San Jose en el 2016. Universidad autonoma de Ica; 2016.

30. Racoveanu NT, Staehr K. Calidad de Ia atenci6n Tecnologia para el mejoramiento continuo de Ia calidad de Ia atencion sanitaria. 1995;

31. Trujillo A, Carrete L, Vera J, Garcia S. Servir con calidad en México. 1 edicion. 2011.

32. Papp R, Borbas I, Dobos E, Bredehorst M, Jaruseviciene L, Vehko T, et al. Perceptions of quality in primary health care: Perspectives of patients and professionals based on focus group discussions. BMC Family Practice. 2014;15(1):84–8.

33. Consejo superior de salud pública junta de vigilancia de la profesión Enfermería. Código de ética para profesionales de enfermería de el salvador. 2013;10.

34. Curasi ME. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de Moquegua, 2019. Universidad Nacional San Agustin - Arequipa. 2019;20. Available from: http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11681/SEcumied.pdf?sequence=1&isAllowed=y

35. Torres M. 6 de Agosto. 2011. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. Available from: http://infocalser.blogspot.com/2011/08/modelo-de-evaluacion-de-la-calidad-del.html

36. Escobar B, Cid P. El Cuidado De Enfermería Y La Ética Derivados Del

Avance Tecnológico En Salud. Acta Bioethica. 2018;24(1):39–46.

37. Saldaña B, Sanango M. Calidad de atencion cientifico humanistico que presta el personal de enfermeria y su relacion con el nivel de satisfaccion del usuario del centro de salud de Cojitambo,Azogues,2014. Universidad de cuenca; 2015. Available from: https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/Tesis Pregrado.pdf

38. Hamui L, Fuentes R, Aguirre R, Ramirez O. Un estudio de satisfacción con la atención médica. Vol. 22, Atención Familiar. 2013.

39. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez MG, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: Una propuesta de evaluación. Revista de Calidad Asistencial. 2007;22(3):133–40.

40. Sanchez K, Loli R, Sandoval M. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atencion móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud Prevalence of work-related stress in the staff of the prehospital care system progr. 2015;8(2).

41. Hardy GE, West MA, Hill F. Components and predictors of patient satisfaction. British Journal of Health Psychology. 1996;1(1):65–85.

42. Folgar O. Sistemas consolidados de gestiòn: ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001. Buenos aires; 2011.

43. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atencion de enfermeria y satisfaccion del paciente en el area de emergencia del hospital Cayetano heredia,Lima-2018. Universidad peruana Cayetano Heredia; 2018.

44. Sepulveda G, Rojas L, Cardenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto

de la validación del cuestionario ‘ care – q ’ en versión al español en población colombiana. revista colombiana de enfermeria. 2016;

45. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud : un reto a la calidad. Revista Cubana de salud Pública. 2008;34(4):1–10. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

46. Hernandez R, Fernandez C, Baptista P. Metodologia de la investigaciòn. secta edic. Mexico; 2014.

47. Ayala K. Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre – Diciembre 2018. Universidad César Vallejo. Universidad Cesas Vallejo; 2018. Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17180

48. Abreu J. El Método de la Investigación. Daena: International Journal of Good Conscience. 2014;9(3):195–204.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSSALUD HUANCAYO 2022

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**V1: Calidad de atención de enfermería.** Dimensiones – Humana – Entorno – Técnica **Escala de medición:** Ordinal 1= Nunca 2=A veces 3= Siempre **V2: Satisfacción del paciente** Dimensiones - Accesibilidad - Explica y Facilita	**Método** Hipotético deductivo **Nivel** Descriptivo **Tipo** Aplicada **Diseño** Descriptivo-Correlacional **Población** Personas cuidadas que se encuentran en el Servicio de Emergencia del Hospital Ramiro Prialé Prialé Esssalud **Muestra** Según la fórmula de muestra para poblaciones finitas se determinó una muestra de 47 personas cuidadas.
¿Existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023?	Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de las los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.	Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.		
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**		
¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023? ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno con la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé	Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana con la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023. Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión entono con la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.	Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023. Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.		

Prialé- Essalud Huancayo, 2023? ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica con la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023?	Establecer la relación de la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica con la satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.	Existe relación entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnica y satisfacción de los pacientes en el Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé- Essalud Huancayo, 2023.	- Conforta - Se anticipa - Mantienen relación de confianza - Monitorea y hace seguimiento **Escala de medición:** Ordinal 1= Nunca 2=A veces 3= Siempre	**Técnicas e instrumento** **Técnica** – Encuestas **Instrumento** 2 cuestionarios

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÒN EN ENFERMERÍA

Instrucciones: Estimado (a) Srta. Sr.(a) a continuación le presentamos un cuestionario, el cual es anónimo y personal, que nos permitirá conocer su opinión, sobre la calidad del cuidado brindado por la enfermera. Le pedimos su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, marcando con una (x):

DATOS GENERALES
1. Condición del encuestado
( ) Usuario (a) ( ) Acompañante
2. Edad del encuestado en años: _____
3. Sexo
( ) Masculino ( ) Femenino
4. Nivel de estudios
( ) Analfabeto ( ) Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior Técnico
( ) Superior Universitario
5. Tipo de seguro por el cual se atiende
( ) ESSALUD ( )SIS ( ) Ninguno ( ) Otro
6. Tipo de usuario
( ) Nuevo ( ) Continuado

1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

Cuestionario basado en (18)

	DIMENSIÓN	**Ponderación**		
	DIMENSIÓN HUMANA	1	2	3
1	¿La o él enfermera (o) que le atendió le inspira confianza?			
2	¿La o él enfermera (o) le trató con amabilidad?			
3	¿La o él enfermera (o) le trató con respeto?			
4	¿La o él enfermera (o) le trató con paciencia?			
5	¿La o él enfermera (o) que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?			
6	¿Usted comprendió la explicación que la o él enfermera (o) le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?			
7	¿Usted comprendió la explicación que la o él enfermera (o) le brindó sobre los procedimientos y/o análisis que le realizarán?			
8	¿La o él enfermera (o) se presenta por su nombre cuando lo atiende?			
	DIMENSIÓN TÉCNICA			
9	¿La consulta con la enfermera se realizó en el horario programado?			
10	¿El procedimiento indicado que realiza en Ud., la o él enfermera (o) lo hace con precisión y rapidez?			
1	¿La o él enfermera (o) le explica qué medicamentos está recibiendo			

1	y para qué sirven?			
12	¿La o él enfermera (o) demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?			
13	¿La o él enfermera (o) le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?			
14	¿La consulta con la o él enfermera (o) fue interrumpida en cualquier momento?			
15	¿La o él enfermera (o) le explica a Ud. y a su familia los cuidados que debe tener con las vías endovenosos, catéteres y otros?			
16	¿El personal de enfermería le moviliza en su cama al menos cada cuatro horas?			
	DIMENSIÓN ENTORNO			
17	¿La atención en el servicio de medicina interna con la o él enfermera (o) se respetó su privacidad?			
18	¿La atención de la o él enfermera (o) estuvo disponible en todo momento?			
19	¿El ambiente donde la o él enfermera (o) le atendió fue de su agrado?			
20	¿El ambiente donde le atendió la o él enfermera (o) fue limpio?			
21	¿El ambiente donde le atendió la o él enfermera (o) fue ventilado?			
22	¿El ambiente donde le atendió la o él enfermera (o) fue iluminado?			
23	¿La o él enfermera (o) tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?			
24	¿Durante su estancia hospitalaria se siente tranquilo(a) por la atención que le la o él enfermera (o)?			

Muchas gracias

CUESTIONARIO DE CARE-Q DE PATRICIA LARSON & FERKETICH
SOBRE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CUIDADAS

Instrucciones: Estimado (a) Srta. Sr.(a) a continuación le presentamos un cuestionario, el cual es anónimo y personal, que nos permitirá conocer su opinión, sobre la calidad del cuidado brindado por la enfermera. Le pedimos su colaboración respondiendo con la mayor sinceridad posible, marcando con una (x):

1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

	DIMENSIÒN	Ponderación		
	DIMENSIÒN ACCESIBILIDAD	1	2	3
1	La o él enfermera (o) se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien él dolor al realizar procedimientos.			
2	La o él enfermera (o) le brinda los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
3	La o él enfermera (o) lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.			
4	La o él enfermera (o) responde rápidamente a su llamado.			
5	La o él enfermera (o) le pide que la llame si usted se siente mal.			
	DIMENSIÒN EXPLICA Y FACILITA			
6	La o él enfermera (o) le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.			
7	La o él enfermera (o) le da información clara y precisa sobre su situación actual			
8	La o él enfermera (o) le enseña cómo cuidarse usted mismo			
9	La o él enfermera (o) le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico cuando lo necesite.			
10	La o él enfermera (o) es honesta con usted en cuanto a su condición médica.			
	DIMENSIÒN CONFORTABILIDAD			
11	La o él enfermera (o) se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.			
12	La o él enfermera (o) lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.			
13	La o él enfermera (o) es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.			
14	La o el enfermera (o) es alegre.			
15	La o él enfermera (o) se sienta con usted para entablar una conversación.			
16	La o él enfermera (o) establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.			
17	La o él enfermera (o) le escucha con atención.			
18	La o él enfermera (o) habla con usted amablemente.			
19	La o él enfermera (o) involucra a su familia en el cuidado.			
	DIMENSION SE ANTICIPA			

20	La o él enfermera (o) le presta mayor atención en las horas de la noche			
21	La o él enfermera (o) busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.			
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad, la o él enfermera (o) acuerda con usted un nuevo plan de intervención.			
23	La o él enfermera (o) está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			
24	La o él enfermera (o) comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo			
25	Cuando la o él enfermera (o) está realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en el procedimiento			
26	La o él enfermera (o) continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.			
27	La o él enfermera (o) le ayuda a establecer metas razonables			
28	La o él enfermera (o) busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud			
29	La o él enfermera (o) concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.			
	DIMENSIÒN MANTIENEN RELACION DE CONFIANZA			
30	La o él enfermera (o) le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.			
31	La o él enfermera (o) acepta que es usted quien mejor se conoce y, en lo posible, lo incluye en la planificación y manejo de su cuidado.			
32	La o él enfermera (o) lo anima para que le formule preguntas a su médico, relacionadas con su estado de salud.			
33	La o él enfermera (o) lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.			
34	La o él enfermera (o) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.			
35	La o él enfermera (o) le permite expresar totalmente sus sentimientos, sobre su enfermedad y tratamiento			
36	La o él enfermera (o) mantiene un acercamiento respetuoso.			
37	La o él enfermera (o) lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.			
38	La o él enfermera (o) se identifica y se presenta ante usted.			
	DIMENSIÒN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO			
39	El uniforme y carnet que porta la o él enfermera (o) la caracteriza como tal.			
40	La o él enfermera (o) se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento			
41	La o él enfermera (o) es organizada en la realización de su trabajo.			
42	La o él enfermera (o) realiza los procedimientos con seguridad.			
43	La o él enfermera (o) es calmada.			

44	La o él enfermera (o) le proporciona buen cuidado físico.			
45	La o él enfermera (o) se asegura de que sus familiares y allegados estén informado sobre la salud del paciente			
46	La o él enfermera (o) identifica cuándo es necesario llamar al médico.			

Muchas gracias

Anexo 3. Validación de los instrumentos

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo "

***SOLICITO**: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN*

Mg. Belinda Olga García Inga

*Yo **Terrel Juan de Dios Joel Ivan y Yangali Gala Erick Pol**, identificados con **DNI 71435641 y 72854849** respectivamente, egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:*

Que, al ver realizado el proyecto de investigación titulado:
***CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CUIDADAS EN MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ- ESSALUD HUANCAYO, 2023,** y como conocedores de su experiencia profesional en este campo, recurro a persona a fin de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a la validación de instrumento (cuestionario)*

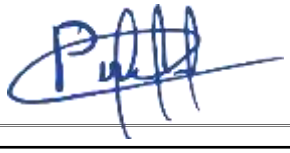
Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del presente instrumento de investigación.

Para tal efecto adjunto los siguientes documentos:
- *Matriz de coherencia*
- *Ficha de juicio de expertos del instrumento de investigación.*
- *Instrumentos de la Investigación*

Sin otro particular agradezco su colaboración anticipadamente

Huancayo, 25 de julio de 2023.





TERREL JUAN DE DIOS
Joel Ivan
DNI N° 71435641
Cel.: 979459929
Correo institucional:
e_2016100836I@uncp.edu.pe

YANGALI GALA
Erick Pol
DNI N° 72854849
Cel: 915153688
Correo institucional:
e_2016100795A@uncp.edu.pe

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: **:** Mg. Belinda Olga García Inga

Institución donde labora: **:** Universidad privada Huancayo Franklin Roosevelt

Lugar y fecha: : Huancayo- 25/07/2023

Instrumento : CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÒN EN ENFERMERÍA

Grado de relevancia o importancia de la prueba	**NÚMERO DE ÍTEMS**																								**TOTAL**	
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**N°**	**%**
Imprescindible	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**24**	**100**
Importante																										
Poco importante																										
Irrelevante																										

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
RSVF - E.S. SAPALLANGA
Mg. Belinda Olga García Inga
CEP N° 162A6

Mg. Belinda Olga García Inga
DNI : 20724104

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: **:** Mg. Belinda Olga García Inga

Institución donde labora: **:** Universidad privada Huancayo Franklin Roosevelt

Lugar y fecha: : Huancayo- 25/07/2023

Instrumento : CUESTIONARIO DE CARE-Q DE PATRICIA LARSON & FERKETICH SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Grado de relevancia o importancia de la prueba	**NÚMERO DE ÍTEMS**																							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**
Imprescindible	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Importante	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Poco importante																								
Irrelevante																								

Grado de relevancia o importancia de la prueba	NÚMERO DE ÍTEMS																					TOTAL	
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	N°	%
Imprescindible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	46	100
Importante	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	46	100
Poco importante																								
Irrelevante																								



Mg. Belinda Olga García Inga
DNI : 20724104

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo "

***SOLICITO**: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN*

Mg. Rojas Oncebay Angelina Pilar

*Yo **Terrel Juan de Dios Joel Ivan y Yangali Gala Erick Pol**, identificados con **DNI 71435641 y 72854849** respectivamente, egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:*

Que, al ver realizado el proyecto de investigación titulado:
***CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CUIDADAS EN MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ- ESSALUD HUANCAYO, 2023,** y como conocedores de su experiencia profesional en este campo, recurro a su persona a fin de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a la validación de instrumento (cuestionario)*

Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del presente instrumento de investigación.

Para tal efecto adjunto los siguientes documentos:
- *Matriz de coherencia*
- *Ficha de juicio de expertos del instrumento de investigación.*
- *Instrumentos de la Investigación*

Sin otro particular agradezco su colaboración anticipadamente

Huancayo, 25 de julio del 2023.

TERREL JUAN DE DIOS
Joel Ivan
DNI N° 71435641
Cel.: 979459929
Correo institucional:
e_2016100836I@uncp.edu.pe

YANGALI GALA
Erick Pol
DNI N° 72854849
Cel: 915153688
Correo institucional:
e_2016100795A@uncp.edu.pe

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: **:** Mg. Rojas Oncebay Angelina Pilar

Institución donde labora: **:** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

Lugar y fecha: : Huancayo- 25/07/2023

Instrumento : CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÒN EN ENFERMERÍA

Grado de relevancia o importancia de la prueba	**NÚMERO DE ÍTEMS**																								**TOTAL**	
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**N°**	**%**
Imprescindible	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**		**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**23**	**95**
Importante														**X**											**1**	**4**
Poco importante																										
Irrelevante																										

Lic. Angelina Rojas Oncebay
ENFERMERA INTENSIVISTA

Mg. Rojas Oncebay Angelina Pilar
DNI : 42408286

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: **:** Mg. Rojas Oncebay Angelina Pilar

Institución donde labora: **:** Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

Lugar y fecha: : Huancayo 25/07/2023

Instrumento : CUESTIONARIO DE CARE-Q DE PATRICIA LARSON & FERKETICH SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Grado de relevancia o importancia de la prueba	**NÚMERO DE ÍTEMS**																							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**
Imprescindible	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**				**X**	**X**			**X**	**X**	**X**	**X**
Importante														**X**	**X**	**X**			**X**					
Poco importante																								
Irrelevante																								

Grado de relevancia o importancia de la prueba	NÚMERO DE ÍTEMS																						TOTAL	
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	N°	%
Imprescindible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	91
Importante																								9
Poco importante																								
Irrelevante																								

Lic. Angelina Rojas Oncebay
ENFERMERA INTENSIVISTA
CEP 53569 RE 006732

Mg. Rojas Oncebay Angelina Pilar
DNI : 42408286

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo "

***SOLICITO**: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN*

Doc. Velásquez Ledesma Carmela Haydeé

*Yo **Terrel Juan de Dios Joel Ivan y Yangali Gala Erick Pol**, identificados con **DNI 71435641 y 72854849** respectivamente, egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:*

Que, al ver realizado el proyecto de investigación titulado:
***CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CUIDADAS EN MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ- ESSALUD HUANCAYO, 2023,** y como conocedores de su experiencia profesional en este campo, recurro a persona a fin de solicitar su valiosa colaboración en cuanto a la validación de instrumento (cuestionario)*

Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del presente instrumento de investigación.

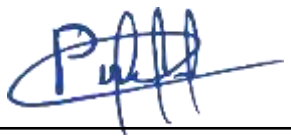
Para tal efecto adjunto los siguientes documentos:
- *Matriz de coherencia*
- *Ficha de juicio de expertos del instrumento de investigación.*
- *Instrumentos de la Investigación*

Sin otro particular agradezco su colaboración anticipadamente

Huancayo, 25 de julio de 2023.



TERREL JUAN DE DIOS
Joel Ivan
DNI N° 71435641
Cel.: 979459929
Correo institucional:
e_2016100836I@uncp.edu.pe



YANGALI GALA
Erick Pol
DNI N° 72854849
Cel: 915153688
Correo institucional:
e_2016100795A@uncp.edu.pe

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: **:** Doc. Velásquez Ledesma Carmela Haydeé

Institución donde labora: **:**Docente en la UPLA Y EN LA UROOSEVELT

Lugar y fecha: : Huancayo- 25/07/2023

Instrumento : CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA ATENCIÒN EN ENFERMERÍA

Grado de relevancia o importancia de la prueba	**NÚMERO DE ÍTEMS**																								**TOTAL**	
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**	**N°**	**%**
Imprescindible	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**24**	**100**
Importante																										
Poco importante																										
Irrelevante																										

Doc. Velásquez Ledesma Carmela Haydeé
DNI : 19863071

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: **:** Doc. Velásquez Ledesma Carmela Haydeé

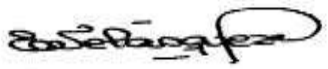
Institución donde labora: **:**Docente en la UPLA Y EN LA UROOSEVELT

Lugar y fecha: : Huancayo- 25/07/2023

Instrumento : CUESTIONARIO DE CARE-Q DE PATRICIA LARSON & FERKETICH SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Grado de relevancia o importancia de la prueba	**NÚMERO DE ÍTEMS**																							
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	**21**	**22**	**23**	**24**
Imprescindible	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**	**X**
Importante																								
Poco importante																								
Irrelevante																								

Grado de relevancia o importancia de la prueba	NÚMERO DE ÍTEMS																					TOTAL	
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	N°	%
Imprescindible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	46	100
Importante																								
Poco importante																								
Irrelevante																								



Doc. Velásquez Ledesma Carmela Haydeé
DNI : 19863071

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo "

***SOLICITO**: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN*

Mg. ROCIO DEL PILAR AVILA ROMERO

*Yo **Terrel Juan de Dios Joel Ivan y Yangali Gala Pol Erick**, identificada con **DNI 71435641 y 72854849** respectivamente, egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:*

Que, habiendo realizado el trabajo de investigación titulado:
***CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CUIDADAS EN MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ-ESSALUD HUANCAYO, 2023,** y como conocedores de su experiencia profesional en este campo, recurro a persona a fin de solicitar su valiosa colaboración para la validación de los instrumentos: cuestionario sobre*

Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del presente instrumento de investigación.

Para tal efecto adjunto los siguientes documentos:

- *Matriz de coherencia*
- *Ficha de juicio de expertos del instrumento de investigación.*
- *Instrumentos de la Investigación*

Sin otro particular agradezco su colaboración anticipadamente

Huancayo, 25 de julio de 2023.

TERREL JUAN DE DIOS
Joel Ivan
DNI N° 71435641

Cel.: 979459929
Correo institucional: e_2016100836l@uncp.edu.pe

YANGALI GALA
Erick Pol
DNI N° 72854849

Cel.: sin numero
Correo institucional: e_2016100795A@uncp.edu.pe

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: MG. ROCIO DEL PILAR AVILA ROMERO

Institución donde labora: SANIDAD PNP

Lugar y fecha: HUANCAYO, 01 DE SETIEMBRE DEL 2023

Grado de relevancia o importancia de la prueba	NUMERO DE ITEMS																								TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	N°	%
Imprescindible	x	x	x	x	X	x	x	X				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	24	100
Importante									x	x	x															
Poco importante																										
Irrelevante																										

Mg. Rocio Del Pilar Avila Romero
LIC. EN ENFERMERIA
CEP 74559

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: ROCIO DEL PILAR AVILA ROMERO

Institución donde labora: SANIDAD PNP

Lugar y fecha: HUANCAYO, 01 DE SETIEMBRE DEL 2023

Grado de relevancia o importancia de la prueba	NUMERO DE ITEMS																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Imprescindible	X	X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Importante									X	X	X													
Poco importante																								
Irrelevante																								

Grado de relevancia o importancia de la prueba	NUMERO DE ITEMS																						TOTAL	
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	N°	%
Imprescindible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	46	100
Importante																								
Poco importante																								
Irrelevante																								

Mg. Rocio Del Pilar Avila Romero
LIC. ENFERMERIA
CEP 74599

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo "

***SOLICITO**: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN*

Mg. DIAZ MEZA HENRY GILMAR

*Yo **Terrel Juan de Dios Joel Ivan y Yangali Gala Pol Erick**, identificada con **DNI 71435641 y 72854849** respectivamente, egresados de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el debido respeto me presento ante usted y expongo:*

Que, habiendo realizado el trabajo de investigación titulado:
***CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CUIDADAS EN MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ-ESSALUD HUANCAYO, 2023,** y como conocedores de su experiencia profesional en este campo, recurro a persona a fin de solicitar su valiosa colaboración para la validación de los instrumentos: cuestionario sobre*

Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final del presente instrumento de investigación.

Para tal efecto adjunto los siguientes documentos:

- *Matriz de coherencia*
- *Ficha de juicio de expertos del instrumento de investigación.*
- *Instrumentos de la Investigación*

Sin otro particular agradezco su colaboración anticipadamente

Huancayo, 25 de julio de 2023.

TERREL JUAN DE DIOS
Joel Ivan
DNI N° 71435641

Cel.: 979459929
Correo institucional: e_2016100836l@uncp.edu.pe

YANGALI GALA
Erick Pol
DNI N° 72854849

Cel.: sin numero
Correo institucional: e_2016100795A@uncp.edu.pe

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: : Mg. DIAZ MEZA HENRY GILMAR

Institución donde labora: : Hospital II Essalud Huanuco

Lugar y fecha: : - 08/09/2023

Grado de relevancia o importancia de la prueba	NUMERO DE ÍTEMS																								TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	N°	%
Imprescindible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	24	100%
Importante																										
Poco importante																										
Irrelevante																										

Mg. DIAZ MEZA HENRY GILMAR
MAESTRÍA SALUD PUBLICA Y GESTIÓN SANITARIA
20505886

OPINIÓN DE JUICIO DE VALOR

INSTRUCCIONES: El presente documento tiene por objetivo validar los diferentes ítems y lograr juicios de valor de diferentes expertos, que al final estas sean comparables. Marca con un aspa (X) si su opinión es imprescindible, importante, poco importante o irrelevante en cada ítem.

Evaluador / experto: : Mg. DIAZ MEZA HENRY GILMAR

Institución donde labora: : Hospital II Essalud Huanuco

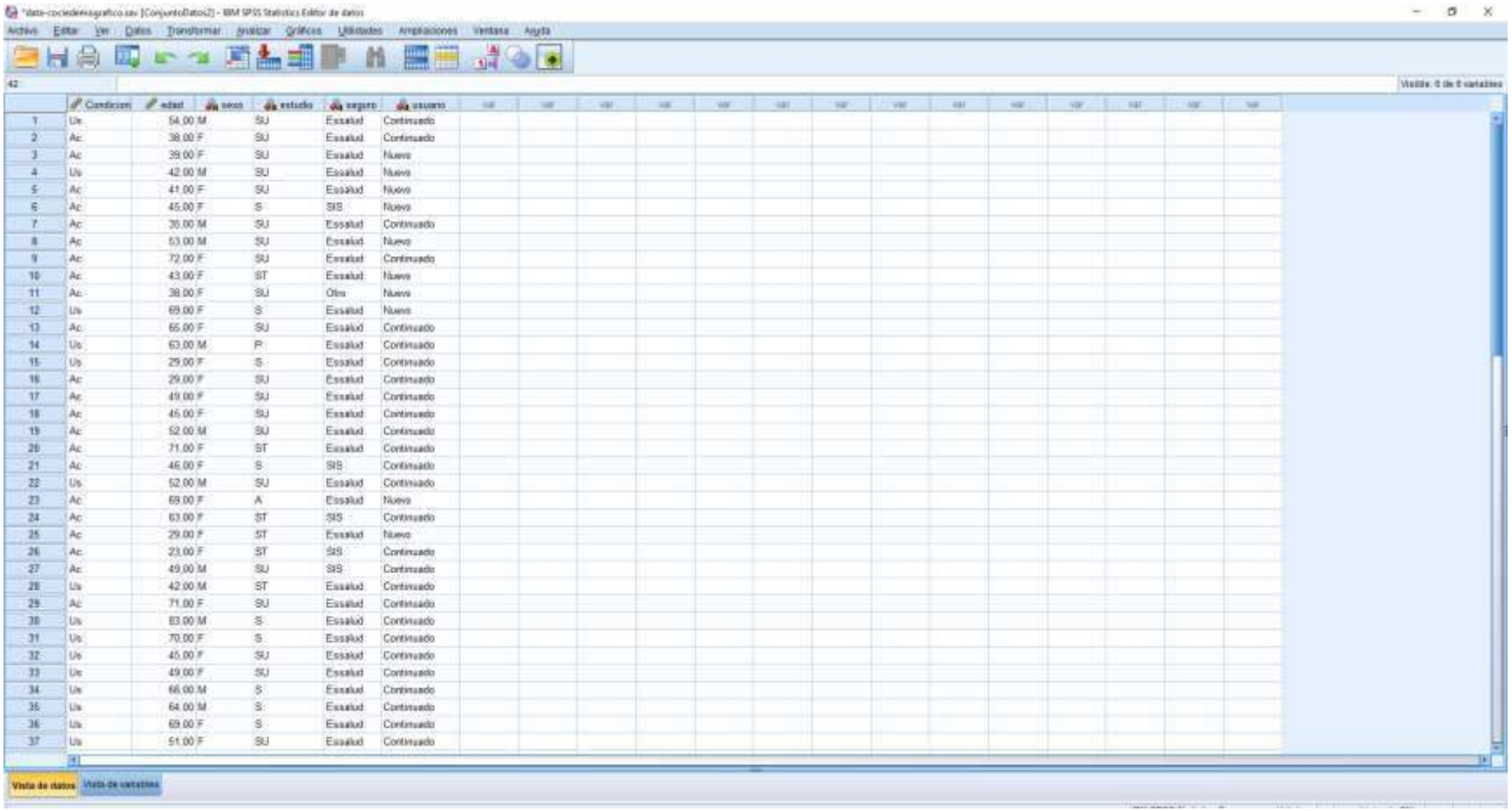
Lugar y fecha: : - 08/09/2023

Grado de relevancia o importancia de la prueba	NUMERO DE ITEMS																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Imprescindible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Importante																								
Poco importante																								
Irrelevante																								

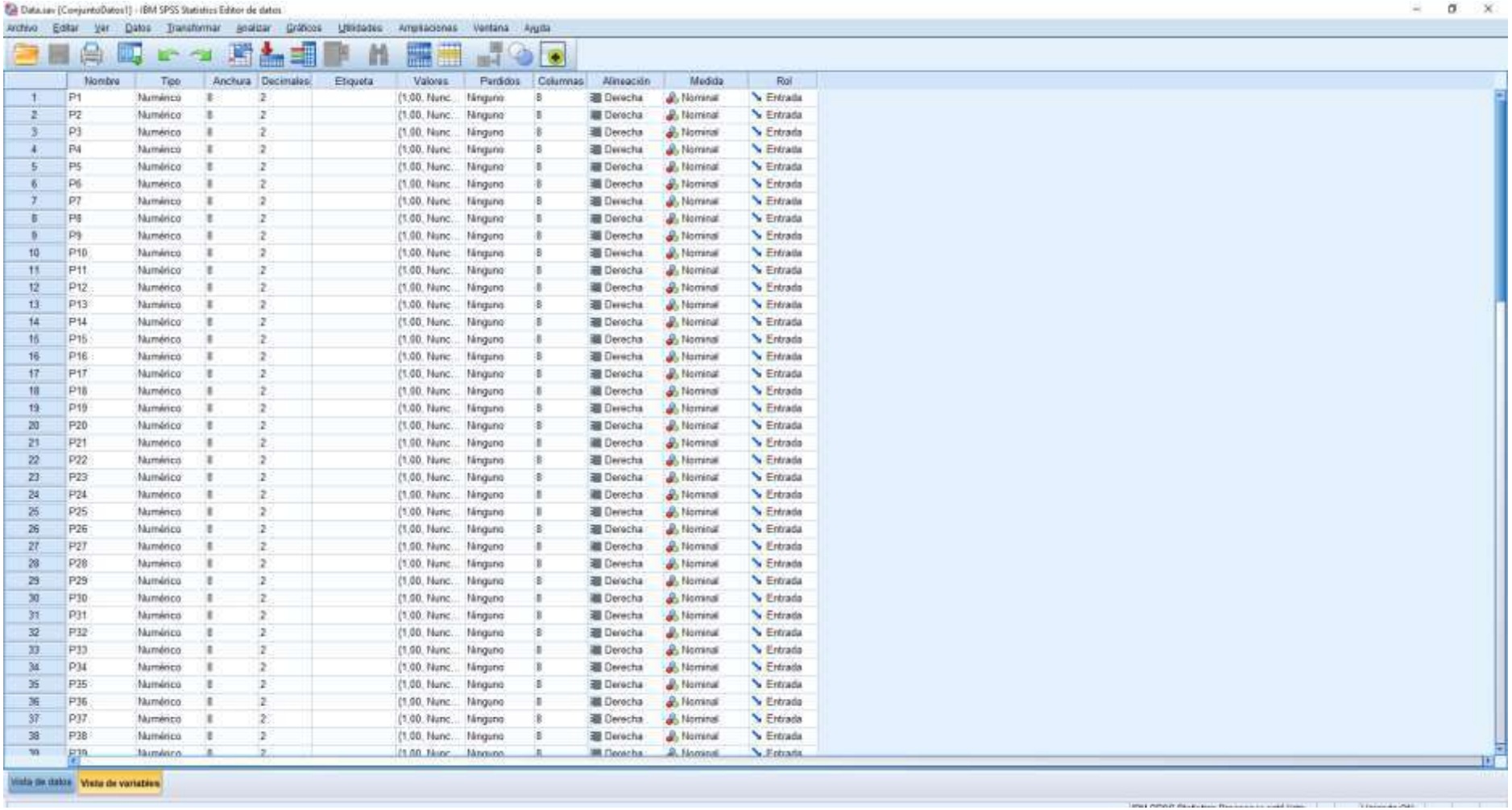
Grado de relevancia o importancia de la prueba	NUMERO DE ITEMS																						TOTAL	
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	N°	%
Imprescindible	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	46	100%
Importante																								
Poco importante																								
Irrelevante																								

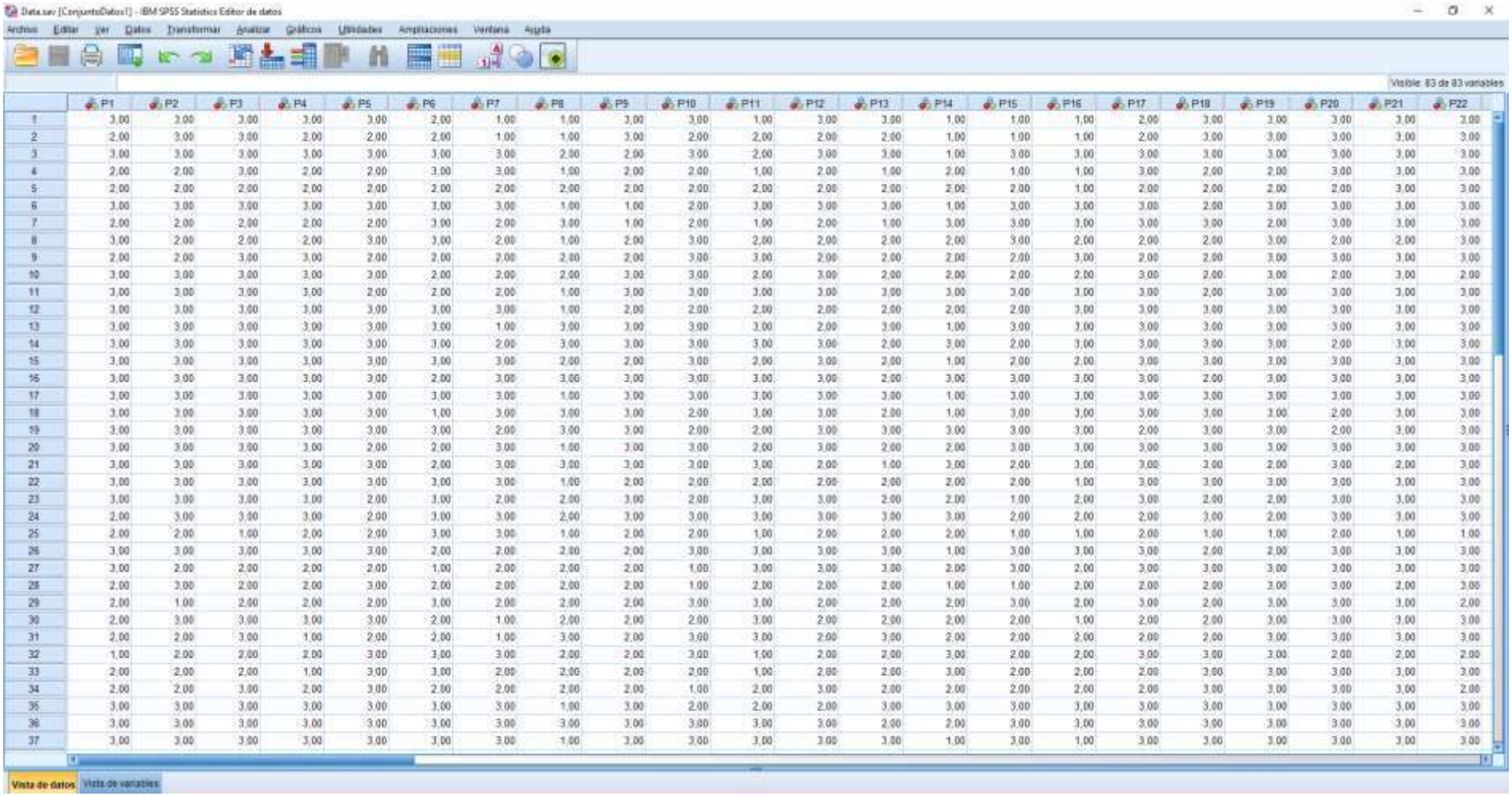
Mg. DIAZ MEZA HENRY GILMAR
MAESTRÍA SALUD PUBLICA Y GESTIÓN SANITARIA
20905898

Anexo 4. Data de investigación

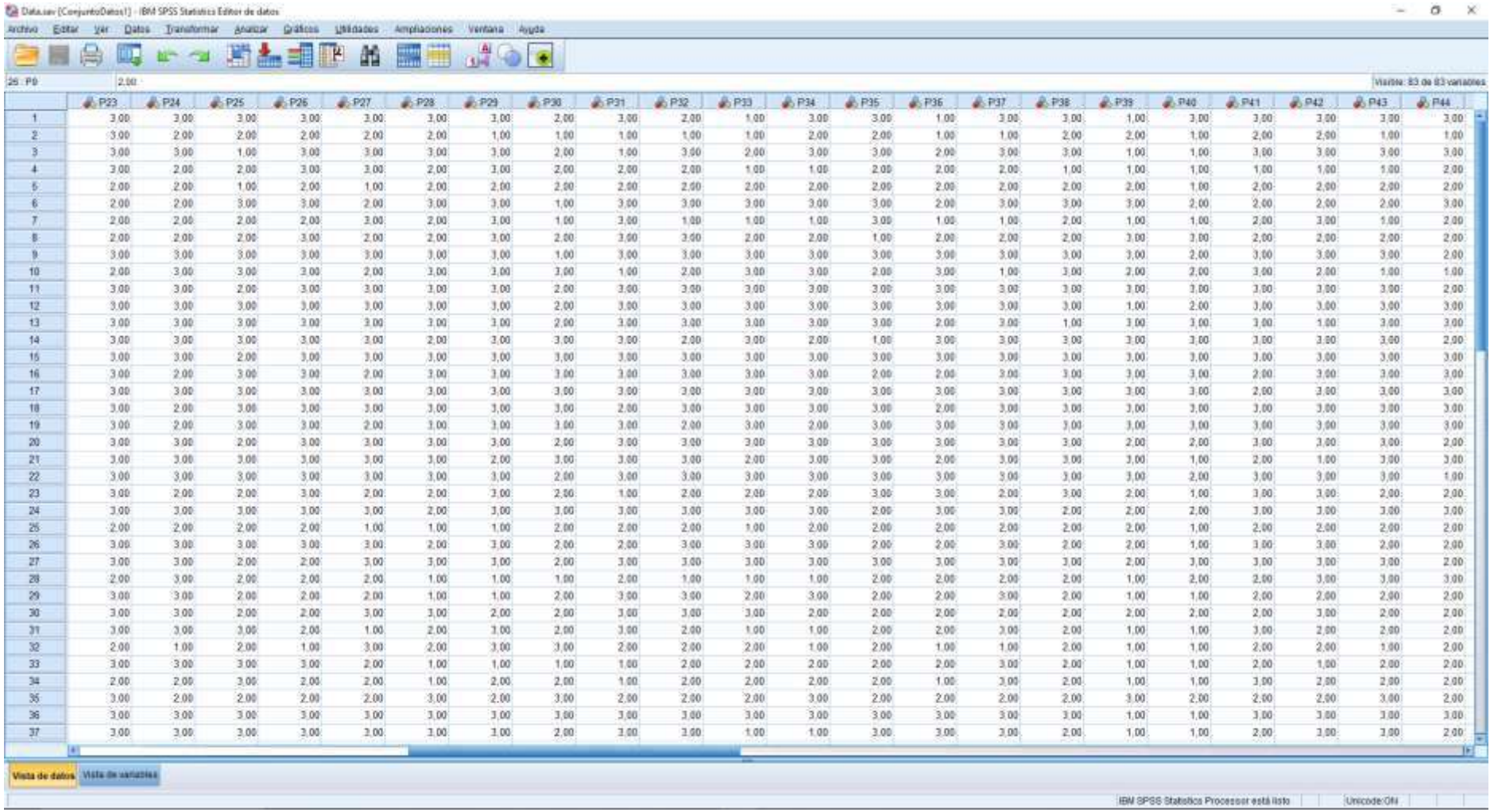


	Condicion	edad	sexo	estudio	seguro	usuario
1	Us	54.00	M	SU	Essalud	Continuado
2	Ac	38.00	F	SU	Essalud	Continuado
3	Ac	39.00	F	SU	Essalud	Nueva
4	Us	42.00	M	SU	Essalud	Nueva
5	Ac	41.00	F	SU	Essalud	Nuevo
6	Ac	45.00	F	S	SIS	Nueva
7	Ac	36.00	M	SU	Essalud	Continuado
8	Ac	53.00	M	SU	Essalud	Nuevo
9	Ac	72.00	F	SU	Essalud	Continuado
10	Ac	43.00	F	ST	Essalud	Nueva
11	Ac	38.00	F	SU	Otro	Nueva
12	Us	69.00	F	S	Essalud	Nuevo
13	Ac	65.00	F	SU	Essalud	Continuado
14	Us	63.00	M	P	Essalud	Continuado
15	Us	29.00	F	S	Essalud	Continuado
16	Ac	29.00	F	SU	Essalud	Continuado
17	Ac	49.00	F	SU	Essalud	Continuado
18	Ac	46.00	F	SU	Essalud	Continuado
19	Ac	52.00	M	SU	Essalud	Continuado
20	Ac	71.00	F	ST	Essalud	Continuado
21	Ac	46.00	F	S	SIS	Continuado
22	Us	52.00	M	SU	Essalud	Continuado
23	Ac	69.00	F	A	Essalud	Nuevo
24	Ac	63.00	F	ST	SIS	Continuado
25	Ac	29.00	F	ST	Essalud	Nuevo
26	Ac	23.00	F	ST	SIS	Continuado
27	Ac	49.00	M	SU	SIS	Continuado
28	Us	42.00	M	ST	Essalud	Continuado
29	Ac	71.00	F	SU	Essalud	Continuado
30	Us	83.00	M	S	Essalud	Continuado
31	Us	70.00	F	S	Essalud	Continuado
32	Us	45.00	F	SU	Essalud	Continuado
33	Us	49.00	F	SU	Essalud	Continuado
34	Us	66.00	M	S	Essalud	Continuado
35	Us	64.00	M	S	Essalud	Continuado
36	Us	69.00	F	S	Essalud	Continuado
37	Us	51.00	F	SU	Essalud	Continuado


Data.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Nombre Tipo Anchura Decimales Etiqueta Valores Perdidos Columnas Alineación Medida Rol
P1 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P2 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P3 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P4 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P5 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P6 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P7 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P8 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P9 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P10 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P11 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P12 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P13 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P14 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P15 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P16 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P17 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P18 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P19 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P20 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P21 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P22 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P23 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P24 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P25 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P26 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P27 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P28 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P29 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P30 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P31 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P32 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P33 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P34 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P35 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P36 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P37 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
P38 Numérico 8 2 {1,00, Nunc... Ninguno 8 Derecha Nominal Entrada
Vista de datos
Vista de variables



	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
2	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
4	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
5	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
6	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
7	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
8	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00
9	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
10	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00
11	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
12	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
13	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
14	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
15	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
16	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
17	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
18	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
19	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00
20	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
21	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00
22	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
23	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
24	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
25	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00
26	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00
27	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
28	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00
29	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00
30	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
31	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00
32	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00
33	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
34	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00
35	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
36	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
37	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00


Data.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
26 : P9 2,00
Visibles: 83 de 83 variables
P23 P24 P25 P26 P27 P28 P29 P30 P31 P32 P33 P34 P35 P36 P37 P38 P39 P40 P41 P42 P43 P44
Vista de datos Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo
Unicode:ON

Anexo 5. Evidencia de la investigación






344-A



CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO/ SERVICIO O JEFE INMEDIATO SUPERIOR

Señor:
Dr. Mariano Adolfo Montoya Matienzo
Gerente de la Red Asistencial Junín

De mi consideración:

El jefe del Departamento/Servicio/Área de **Enfermería** del Establecimiento de Salud Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé de la Red Asistencial Junín, donde se ejecutará el estudio titulado **"Calidad de atención de enfermería y satisfacción de las personas cuidadas en medicina interna del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD Huancayo, 2023"**, tiene el agrado de dirigirse a usted para manifestarle mi visto bueno para que el proyecto señalado previamente se ejecute en el Departamento/Servicio/Área.

Este proyecto deberá contar además con la evaluación del Comité Institucional de Ética en la investigación y la aprobación correspondiente por su despacho antes de su ejecución.

Sin otro particular, que de Usted.

Atentamente,



Firma, sello, nombre del jefe de Departamento/Servicio/Área

CARTA N° 91-UCID-GRAJ-ESSALUD-2023

Huancayo, 25 de setiembre de 2023

Señor (a)
Joel Ivan Terrel Juan De Dios
Investigador(a) Principal
Presente. –

ASUNTO : Autorización para la ejecución de proyecto de Investigación

Referencia : a. Constancia Nº 55-CIEI-GRAJ-ESSALUD-2023
b. Carta de Aceptación para la realización de la investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en mención al documento de la referencia a) el Comité Institucional de Ética en la Investigación de la Red Asistencial Junin, aprueba el Proyecto de Investigación, en el cual se ha considerado el cumplimiento de pautas éticas en investigación, incluyendo el balance beneficio/riesgo, confidencialidad de los datos y otros, asimismo, mediante documento de la referencia b) la jefa del Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé, brinda el Visto Bueno para la ejecución del Proyecto de Investigación en el Departamento/Servicio/Área.

En ese sentido, la Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia de la Red Asistencial Junín **AUTORIZA LA EJECUCIÓN** de la investigación titulada *"Calidad de la atención de enfermería y satisfacción de las personas cuidadas en medicina interna del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD Huancayo, 2023"*.

Es preciso señalar, que el periodo de vigencia de la presente autorización será de **04 meses**; desde el 25 de setiembre del 2023 hasta 24 de enero del 2024 debiendo solicitar la renovación de ejecución al Comité de Ética en Investigación, si transcurrido el tiempo de autorización señalado líneas arriba no se culminó con la investigación.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente.

Econ. K[illegible]
JEFE (e) UNIDAD DE CAPACITACIÓN
INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA
RED ASISTENCIAL JUNÍN
EsSalud

KPH/ascp
NIT°: 1302-2023-7125
Folios: ( )

EsSalud
Comprometidos contigo

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 55-CIEI-GRAJ-ESSALUD-2022

Huancayo, 25 de septiembre de 2023

Investigador (a) Principal
Joel Ivan Terrel Juan De Dios
Presente. –

Titulo del Protocolo : *"Calidad de la atención de enfermería y satisfacción de las personas cuidadas en medicina interna del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD Huancayo, 2023"*

Versión y Fecha del Protocolo: *Versión 03, 18 de setiembre de 2023*

Tipo de Estudio : *Observacional*

De nuestra consideración:

El Comité Institucional de ética en Investigación ha revisado la solicitud de evaluación de revisión del protocolo de investigación expresada en su carta de 25 de julio de 2023.

Para la aprobación se ha considerado el cumplimiento de las consideraciones éticas para la investigación en salud con seres humanos señaladas en la Resolución Ministerial N°233-2020. En virtud a ello ha **aprobado** el siguiente documento:

- Protocolo de *"Calidad de la atención de enfermería y satisfacción de las personas cuidadas en medicina interna del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé-ESSALUD Huancayo, 2023", Versión 03, 18 de setiembre de 2023.*

El periodo de vigencia de la presente aprobación será de (04) meses; desde el 25 de setiembre del 2023 al 24 de enero del 2024, debiendo solicitar la renovación con 30 días de anticipación al Comité Institucional de Ética en la Investigación.

Asimismo, mencionar que cualquier enmienda en los objetivos secundarios, metodología y aspectos éticos debe ser solicitada a este CIEI.

Sírvase hacernos llegar los **informes de avance del estudio en forma digital semestralmente** al correo electrónico ciei.redjunin@gmail.com a partir la presente aprobación y el informe final una vez concluido el estudio.

C.c. Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia
JFQP/ascp
NIT : 1302-2023-7125

Dr FRANCK QUISPE PARI
PRESIDENTE
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN LA INVESTIGACIÓN
RED ASISTENCIAL JUNÍN
EsSalud

Anexo 6. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Nacional del Centro del Perú
Investigadores: Terrel Juan de Dios Joel Ivan, Yangali Gala Pol Erik

Saludos cordiales, usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CUIDADAS EN MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALÉ PRIALÉ- ESSSALUD HUANCAYO, 2023"** por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo.

El estudio pretende determinar la relación de la calidad de atención de enfermería y satisfacción de las personas cuidadas en Medicina Interna del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé - Essalud Huancayo, 2023.

Procedimientos:
Si usted decide participar en este estudio se realizará lo siguiente: Se le dará una encuesta la cual tendrán que rellenar.
Riesgos:
No existe ningún tipo de riesgo para usted por participar en este estudio. La encuesta será autoaplicada y no tomará más de 40 minutos.
Confidencialidad:
Nosotros guardaremos la información de usted con códigos de forma anónima y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio.
Los archivos de usted, no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.
Derechos del paciente:
Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda será aclarada por el investigador.

CONSENTIMIENTO
Se me explico satisfactoriamente la finalidad y absolvieron todas las dudas relacionadas a mi participación. Por ello, acepto participar de forma voluntaria, aportando la información que necesiten para este estudio.

_____

Firma del participante

"año del bicentenario de la consolidación de nuestra independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho "

CULMINACIÓN DE LA TESIS

YO **TERREL JUAN DE DIOS JOEL IVAN** y **YANGALI GALA POL ERICK**, identificado con DNI: **71435641** y **72854849** respectivamente, egresados de la facultad de enfermería de la universidad nacional del centro del Perú , con el debido respeto informamos la culminación de la tesis **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL NACIONAL RAMIRO PRIALE PRIALE ESSALUD HUANCAYO 2022"** y habiendo sustentado el día 18/10/2024 , como resultado emitido por el jurado aprobado por unanimidad . llegando a su publicación en las plataformas correspondiente, y brindando la información de la investigación realizada.}

TERREL JUAN DE DIOS
Joel Ivan
DNI N° 71435641

Cel.: 979459929
Correo institucional: e_2016100836I@uncp.edu.pe

YANGALI GALA
Erick Pol
DNI N° 72854849

Cel.: sin numero
Correo institucional: e_2016100795A@uncp.edu.pe