



Escuela de posgrado

**“La calidad de atención en la satisfacción del paciente con el
cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de
Vitarte - 2022”**

Tesis para optar el grado académico en Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

Autor: Bazan Trujillo Karla Benigna

Orcid: 0000-0001-7390-4818

Asesor: Mg. Hermoza Moquillaza Rocio

Orcid: 0000-0001-7690-9227

LIMA – PERÚ

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01
		FECHA: 08/11/2022

Yo Karla Benigna Bazan Trujillo Egresado(a) de la Escuela Académica Profesional de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo **“LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE - 2022”**, Asesorado por el docente: Rocío Victoria Hermoza Moquillaza Con DNI 42214233, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7390-4818>, tiene un índice de similitud de (18) (dieciocho) % con código oid:14912:235443149 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Karla Benigna Bazan Trujillo
 DNI:42214233.....

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI: ...40441142.....

Lima, 25 de mayo de 2023

Tesis

**“La calidad de atención en la satisfacción del paciente con el
cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de
Vitarte - 2022”**

Línea de investigación

Economía, empresa y salud

Asesor(a)

Mg. Hermoza Moquillaza Rocio

Dedicatoria

A Dios por su grandeza, a mis padres, esposo e hijos por su amor y apoyo incondicional, porque ellos me inspiran en la consecución de la investigación.

Agradecimiento

Agradecimiento especial a mis docentes de Seminario de Tesis por haberme apoyado en la realización profesional y al Hospital Vitarte por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Práctica	4
1.5. Limitaciones de la investigación	5
1.5.1. Temporal	5
1.5.2. Espacial	5
1.5.3. Recursos	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas	12
2.3. Formulación de Hipótesis	21
2.3.1. Hipótesis general	21
2.3.2. Hipótesis específicas	21

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	22
3.1. Método de investigación	22
3.2. Enfoque de investigación	22
3.3. Tipo de investigación	22
3.4. Diseño de investigación	23
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variables y operacionalización	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.1. Técnica	27
3.7.2. Descripción de instrumentos	27
3.7.3. Validación	29
3.7.4. Confiabilidad	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	29
3.9. Aspectos éticos	30
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	31
4.1. Resultados	31
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	31
4.1.2. Prueba de hipótesis	34
4.1.3. Discusión de resultados	38
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1. Conclusiones	41
5.2. Recomendaciones	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49
Anexo 1: Matriz de Consistencia	50
Anexo 2: Instrumentos	51
Anexo 3: Validez del instrumento	56
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	96

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	98
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	99
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	101
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin	104

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de calidad de atención	31
Tabla 2 Niveles de calidad de atención según dimensiones	32
Tabla 3 Niveles de satisfacción del paciente	32
Tabla 4 Prueba de hipótesis general	34
Tabla 5 Prueba de la hipótesis específica 1	35
Tabla 6 Prueba de la hipótesis específica 2	36
Tabla 7 Prueba de la hipótesis específica 3	37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de calidad de atención	31
Figura 2 Niveles de satisfacción del paciente	33

Resumen

La presente investigación titulada “la calidad de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte – 2022” tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de atención en la satisfacción del paciente, motivo por el cual, se desarrolló un estudio cuantitativo a nivel explicativo tomando como muestra a 175 pacientes, aplicándose dos instrumentos: el primero que evalúa la calidad de atención a través de tres dimensiones: estructura, proceso y resultados; y un segundo cuestionario que mide la satisfacción del paciente con seis dimensiones valoradas: arte del cuidado, calidad técnica del cuidado, medio ambiente físico, disponibilidad, continuidad del cuidado y eficacia-resultado; y cuyos resultados que se han reportado dan cuenta de una significancia menor a 0.05, y Rho de Spearman igual a 0.601; concluyendo que existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción, paciente, cuidado, enfermería

Abstract

The present investigation entitled "the quality of care in patient satisfaction with nursing care in the Emergency Service of the Vitarte Hospital - 2022" aimed to determine the influence of the quality of care on patient satisfaction, reason why which, a quantitative study was developed at an explanatory level taking 175 patients as a sample, applying two instruments: the first that evaluates the quality of care through three dimensions: structure, process and results; and a second questionnaire that measures patient satisfaction with six valued dimensions: art of care, technical quality of care, physical environment, availability, continuity of care and efficacy-result; and whose reported results show a significance of less than 0.05, and Spearman's Rho equal to 0.601; concluding that there is an influence of the quality of care on patient satisfaction with nursing care.

Keywords: quality of care, satisfaction, patient, care, nursing

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación titulada “LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE - 2022” se ha desarrollado en cinco capítulos. En el primer capítulo se describe el planteamiento del problema planteando la problemática relacionada con la calidad de atención, luego se formulan los problemas, los objetivos, así como también, se indican las justificaciones teóricas, metodológicas y prácticas, incluyendo la limitación del estudio. En el capítulo II, se rescatan los trabajos previos a nivel internacional y nacional detallando la información más resaltante que sirva para realizar las discusiones, luego se documentan las teorías, y se formulan las hipótesis. En el capítulo III, se presenta la ruta metodológica considerando el enfoque de la investigación, el tipo, diseño, población, muestra y muestreo, así también, se detalla las variables a nivel operacional; indicando además las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos, considerando finalmente los aspectos éticos. En el capítulo IV, se presentan los resultados, se realiza la prueba de hipótesis y la discusión, para finalmente, en el capítulo V, realizar las conclusiones y sus recomendaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La calidad de atención es un tema que preocupa tanto que, si no se atiende adecuadamente a los pacientes, habrá una cantidad significativa de insatisfacción; más aún, si en los servicios de emergencia que por su naturaleza de demanda de emergencias de salud, la atención se congestiona incrementa la percepción negativa de los pacientes con su atención (1).

El bajo nivel de atención en el cuidado de enfermería representa un problema que hace referencia a la percepción negativa de los pacientes sobre la atención recibida, no obstante, la baja calidad en la atención en el servicio de emergencias se debe a factores como la falta de personal de enfermería suficientemente capacitados, la falta de recursos y equipamientos adecuados para la atención, la deficiencia en el seguimiento a los pacientes, entre otras razones.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su informe sobre la situación de la enfermería en el mundo, ha destacado la necesidad de contar con suficiente personal de enfermería para las distintas áreas, dado que existe un déficit; por lo que la cantidad actual de enfermeros no guarda la proporción necesaria para lograr una mejor atención (2). Esta situación contribuye con la percepción negativa del paciente sobre la calidad de la atención de los profesionales de enfermería dado que, una menor dotación de enfermeras origina demoras en la atención (3).

En países de América Latina el problema no es ajeno. En una investigación realizada en Argentina, el 81.0% de los pacientes mostraron baja satisfacción con la

identificación de las enfermeras del servicio de emergencias, el 70.0% de informantes evidenciaron su molestia con la limpieza en el servicio de guardia y el 49.0% de pacientes consideraron baja la atención en cuanto al tiempo de espera para ser atendidos por el personal de enfermería (4).

En el Perú, la situación es similar. De acuerdo a un estudio realizado en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional, el 46.7% de los pacientes consideraron que la atención de las enfermeras es regular y el 33.0% de encuestados percibieron de nivel medio la calidad de atención en la dimensión entorno referida a la comodidad del paciente, la seguridad del entorno donde brinda la atención el personal de enfermería (5).

En otro estudio, realizado en un Hospital de Trujillo, se evaluó la calidad de atención de la enfermería y la gestión del cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia y otras áreas, reportándose que el 75.0% de encuestados percibieron de deficiente la atención y el 46.3% consideraron como malo la gestión del cuidado (6).

Por otra parte, de acuerdo con un estudio realizado por la Contraloría General de la República del Perú en 2018 en Hospitales y Centros de Salud han revelado riesgos en la cobertura y atención del paciente. Este estudio ha mostrado que el 43% de los hospitales no cuentan con el personal suficiente para la atención en el centro de emergencias (7).

En el Servicio de Emergencias del Hospital Vitarte no es ajeno a estos problemas. Emergencias cuenta con los servicios de Medicina Interna, Cirugía General, Pediatría, Unidad de Vigilancia y Triage Urgencias (8). Se ha observado que los pacientes transmiten su insatisfacción por la calidad en la atención recibida de parte de las

enfermeras, alegando que no son atendidos como merecen y que existe una atención poco personalizada, que sienten que son atendidos no como personas sino como procedimientos.

De no mejorar la calidad en la atención que merece el paciente respecto de los cuidados de la enfermería, seguirá ocasionando incremento en la insatisfacción del paciente. Debido a estas consideraciones, se ha formulado el problema de la presente investigación:

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la estructura en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022?

¿Cómo se relaciona el proceso de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022?

¿Cómo se relaciona el resultado de la atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación de la estructura en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería

Establecer la relación del proceso de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Establecer la relación del resultado de la atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Esta investigación se justifica porque profundizará las teorías relacionadas con las variables de estudio: calidad de atención y satisfacción del paciente; porque servirá de base para otras investigaciones a partir de la contratación de diversas teorías.

1.4.2. Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente se usan instrumentos que tienen validez y confiabilidad y que pueden ser de utilidad para otros investigadores que deseen profundizar en los temas de estudio.

1.4.3. Justificación práctica

Los resultados obtenidos de esta investigación podrán ser analizados y evaluados con el fin de determinar cuáles son los aspectos favorables y desfavorables en la calidad de atención y de esta forma fortalecer aquellos aspectos que favorecen el bienestar y la satisfacción del paciente y también corregir o modificar aquellos aspectos desfavorables.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se realizará entre los meses de mayo y julio del 2022.

1.5.2. Espacial

Se realizará en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte

1.5.3. Recursos

Se cuenta con los recursos tanto económicos y logísticos para el desarrollo de la presente investigación de forma que la investigadora solventará la totalidad de la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Tamayo en el año 2019, en su estudio planteó como objetivo medir la calidad de los servicios a través de la percepción de los pacientes. En su marco metodológico, su investigación es de enfoque cuantitativo-no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 359 pacientes. Algunos resultados a nivel descriptivo fueron: un 58,8% de los encuestados pertenecen al grupo etario de pacientes entre 18 y 25 años. Respecto a los elementos tangibles, el 40,1% de los pacientes manifestaron estar satisfechos con la iluminación, climatización; respecto a la fiabilidad, el 39,30% manifestó estar insatisfecha y un 27% manifestó estar indiferente. Respecto a la capacidad de respuesta, el 63,60% de los encuestados se sintieron indiferentes con la percepción frente a un servicio de calidad. En cuanto a seguridad, un 46,20% de los encuestados manifestaron estar satisfechos con la percepción respecto a la confianza y seguridad. Y respecto a la empatía, el 63,20% de los encuestados manifestaron indiferencia con la percepción de una atención personalizada (9).

También, Franco en el año 2019, en Guayaquil, realizó una investigación y planteó como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los pacientes. Respecto, el enfoque usado en esta investigación es cuantitativo, de diseño no experimental, cuyo alcance es correlacional causal. La muestra fue de 120 pacientes. Respecto a los cuestionarios, estos fueron adaptados

por la investigadora. Para medir la satisfacción de los pacientes, uso la escala de satisfacción del paciente con la atención de enfermería PSNCS. Esta escala tiene dos secciones; la primera está destinada para los datos sociodemográficos y la otra sección denominada escala PSNCS y conformada por cuatro dominios: información de salud, apoyo afectivo, control decisional y competencias profesional-técnicas. Como conclusión, el investigador ha determinado que existe influencia de la calidad de atención en la satisfacción del paciente (10).

También, Vera en el año 2019 en Guayaquil, realizó su tesis y planteó como objetivo determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de pacientes. En su marco metodológico, el enfoque de esta investigación es cuantitativo de diseño no experimental, de corte transversal, y explicativo. La muestra de estudio se conformó por 150 usuarios. Algunos resultados de esta investigación a nivel descriptivo han revelado lo siguiente: un 28% de pacientes refirieron que fue buena su atención en cuanto a la información de posibles riesgos, el 34% de usuarios indicaron de muy bueno la discrecionalidad, el 44% indicaron que el trato que recibieron fue bueno, y en relación a los resultados inferenciales, el investigador reporto, diferencias en la calidad de atención debido a la significancia menor a 0.05 de la prueba t aplicada (11).

También, Guerrero en el año 2018, en Guayaquil, realizó su tesis y planteó como objetivo general establecer la satisfacción del usuario externo en función de la calidad de atención. El enfoque fue cuantitativo de diseño no experimental, transversal y correlacional. El tamaño muestral calculado estadísticamente al 95% de confianza fue de 376 pacientes. Algunos resultados de esta investigación han revelado que: el

52% de los pacientes encuestados son hombres, de igual modo, el 88,37% fueron adultos, y el 82,52% vive en zona rural. Otros resultados han revelado que el 51,16% de los encuestados les es indiferente la planta física, el 79,09% de los encuestados manifestaron estar en total satisfacción con los equipos e instrumentos del centro de salud; entre un 32,56% y un 31,40% de encuestados manifestaron estar satisfechos y totalmente satisfechos respectivamente en su percepción sobre que recibieron información respecto a los pasos o trámites para la atención (12).

De igual modo, Maggi en el año 2018, en Guayaquil, en su tesis planteó como objetivo evaluar la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios. La metodología de estudio, tiene un enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, y descriptivo. La muestra de esta investigación, estuvo conformada por 357 representantes de los niños. El instrumento utilizado en esta investigación fue la metodología Servqual que mide cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Algunos resultados más importantes de esta investigación han revelado que: tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía fueron los factores que presentaron mayor insatisfacción (13).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Apaéstegui en el año 2019, en Tarapoto, realizó su tesis de maestría planteó como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. El enfoque metodológico usado fue el cuantitativo-correlacional. La muestra se conformó por 76 pacientes. Para medir la calidad de atención, usó el test Servperf basado en Servqual cuyas dimensiones son: elementos tangibles, fiabilidad,

capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y para medir la satisfacción del usuario usó el test basado en Servperf y Servqual cuyas dimensiones son: atención médica y atención administrativa. Como resultados a nivel descriptivo en esta investigación se revelaron que: un 23% manifestó un nivel predominantemente regular en la calidad de atención con tendencia hacia muy mala; un 28% manifestó también un nivel predominantemente regular en la satisfacción del usuario. Como resultados a nivel inferencial, se obtuvieron un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,947 y un coeficiente de determinación R^2 equivalente a 0,896. De estos resultados obtenidos, el investigador ha concluido que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Y el 89,6% de la satisfacción es influenciado por la calidad de atención (14).

Agreda en el año 2021, en su estudio realizado en Lima, planteó como objetivo establecer la influencia entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. El enfoque metodológico de esta investigación fue cuantitativo-explicativo. La muestra se conformó por 150 pacientes. Como resultados a nivel descriptivo se obtuvieron: que un 44% de encuestados percibieron de mala la calidad de atención y la dimensión mejor valorada fue empatía, en la que los pacientes indicaron un nivel bueno, seguido de seguridad en el 32% de encuestados. En relación con la satisfacción general, el 76% de pacientes indicaron estar insatisfechos. Por otro lado, de acuerdo a los resultados inferenciales, obtuvo una significancia menor a 0.05 y un R^2 de Nagelkerke igual a 0.360 mediante el cual, estableció que la calidad de atención tiene influencia en la satisfacción (15).

Loayza en el año 2019, en Lima, realizó su tesis planteó como objetivo establecer la relación existente entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente. El enfoque metodológico empleado en esta investigación es de nivel cuantitativo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 66 pacientes. Como resultados a nivel descriptivo se revelaron: un 57,6% y un 40,9% de los encuestados manifestaron un nivel predominantemente medio y alto respectivamente respecto a la calidad de la atención. De igual forma, un 66,7% y un 31,8% de los encuestados manifestaron un nivel predominantemente medio y alto respectivamente en cuanto a la satisfacción del paciente. Como resultados a nivel inferencial, el investigador ha obtenido un p valor = 0,00 a un nivel de significancia de 0,05 y un Rho de Spearman cuyo valor fue igual a 0,768. Como conclusión de esta investigación se ha determinado que en base a los resultados obtenidos existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente (16).

Minaya en el año 2018, en Huaral – Lima, realizó su tesis planteó como objetivo establecer la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en pacientes. Como enfoque metodológico el investigador usó el enfoque cuantitativo-correlacional. La muestra se conformó por 110 pacientes bajo un muestreo intencional no probabilístico. Como resultados de esta investigación a nivel descriptivo se ha hallado un porcentaje muy alto (86,4%) que manifestó un nivel bajo de percepción de la calidad de atención. De igual modo, un porcentaje muy alto (82,73%) que manifestó un nivel bajo de satisfacción. Como resultados a nivel inferencial, el investigador ha determinado un p valor = 0,000 con un nivel de significancia = 0,05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,671. El investigador ha concluido esta investigación

comprobando su hipótesis al determinar que si existe la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario (17).

Antezana en el año 2018 en Lima, realizó su tesis planteó como objetivo establecer la relación existente entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en pacientes del centro odontológico. El enfoque metodológico empleado en esta investigación corresponde al nivel cuantitativo-correlacional. La muestra fue de 55 pacientes. Como resultados a nivel descriptivo el investigador ha determinado que el nivel de calidad de atención fue predominantemente regular con un 92% y respecto al nivel de satisfacción del usuario el nivel predominante fue medianamente satisfecho con un 92%. Como resultados a nivel inferencial el investigador ha obtenido un p valor = 0,000 con un nivel de significancia igual a 0,05 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman cuyo valor fue de 0,478. Con estos resultados el investigador ha concluido demostrando su hipótesis general al establecer que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo (18).

Guardia en el año 2019, en Lima, realizó una tesis de maestría planteó como objetivo establecer la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes. El enfoque metodológico es cuantitativo-explicativo. La muestra de esta investigación, estuvo conformada por 60 pacientes determinadas bajo el muestreo aleatorio simple. El cuestionario que mide la calidad de atención se evaluó en base a sus dimensiones: humana, técnico científico y del entorno; y la satisfacción del paciente teniendo en cuenta sus dimensiones: expectativas y percepciones. Como resultados de esta investigación a nivel inferencial, el autor ha reportado una

significancia igual a 0.000 y una correlación r de Pearson igual a 0.687 determinando correlación positiva (19).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

Definición de Calidad de atención

Para algunos autores, la calidad en la salud tiene dificultades de definición por ser compleja y multidimensional (20). En opinión de Moreno, no existe una definición de calidad de atención que sea del consenso de todos los académicos, esto debido a problemas relacionados con la eficacia, la equidad, los costos, las preferencias y las expectativas de los pacientes (21).

La Asociación Médica Estadounidense (AMA), en el año de 1984, ha definido la calidad de atención como: “aquella que de modo consistente contribuye a mejorar o mantener la calidad o duración de la vida”; luego en el año de 1986 a esta definición se añadieron ocho puntos del proceso de atención que la complementan. (21). Estos ocho puntos son los siguientes:

1. Mejoría óptima de la salud

La atención médica que un paciente recibe en un centro de salud, debe proporcionar una mejora de su salud.

2. Se orienta hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

3. Se proporciona de forma oportuna.

4. Busca la participación y cooperación del paciente en el proceso de atención y en la toma de decisiones acerca de su salud.

5. Se basa en conocimientos científicos y médicos.

6. Se preocupa por el bienestar del paciente con sensibilidad.
7. Uso eficiente de los recursos tecnológicos.
8. Esta muy documentada para proceder con la continuidad de la atención y permitir su posible evaluación.

Según Donabedian la calidad de atención se define como: “la magnitud con la que se espera se obtenga la atención proporcionada, para el balance más favorable entre riesgos y beneficios” (21). Este autor, sostiene además que la calidad de atención se construye en base a tres aspectos: científico técnicos, relaciones interpersonales y del entorno o ambiente (22).

Según la OMS la calidad de atención se define como: “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado mínimo de riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario” (23).

Otros aportes a la definición de calidad de atención en la salud, es propuesta por Suñol y colaboradores (22) quienes han definido la calidad como: “la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones, mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional” (p16).

Evaluación de la calidad de atención

Según Rutstein para evaluar la calidad de la atención, se tiene que evaluar los resultados, ya que, a partir de estos, es posible identificar si el proceso de atención

que recibió el paciente fue bueno o no, si tuvo complicaciones o no, etc. (21). Es decir, que, si se evalúa la calidad de atención, la finalidad debe ser la implementación de medidas correctivas (22).

Factores vinculados de la calidad de atención

Son muchos los factores que influyen en la calidad de atención del paciente; estos factores pueden disminuir el nivel de la calidad de atención y, en consecuencia, es el paciente quien, al no recibir una adecuada atención, su salud corre riesgo. Entre los factores vinculados, se encuentra el estrés, mucha presión para conseguir resultados, o poca presión, personal que no cuenta con amplia experiencia, pero el principal factor es el sistema de salud (24).

Modelos teóricos de la calidad de atención

Los modelos teóricos de la calidad de la atención en salud provienen de otros relacionados con la calidad de los servicios. Algunos de estos modelos son (25):

1. Modelo de Grönroos (Modelo Nórdico)

Este modelo fue planteado por Grönroos en 1984, quien sostuvo que la calidad del servicio se relaciona con la imagen corporativa y que la calidad del servicio se puede medir desde la calidad técnica y la calidad funcional (25).

2. Modelo Servqual

Este modelo fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988. Inicialmente evaluaba 10 dimensiones, sin embargo, conforme a investigaciones posteriores se dieron cuenta que eran necesarias solo cinco

dimensiones: empatía o confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad (25).

Dimensiones de la calidad de atención

Para este proyecto de investigación se ha considerado tomar en cuenta el modelo propuesto por Donabedian cuyo modelo contempla tres dimensiones para evaluar la calidad de atención: estructura, procesos y resultados (21,24).

1. Estructura

La estructura indica: “presencia una característica particular” (24). Y son el conjunto de recursos físicos, materiales, equipos, instrumentación, personal de salud, etc. Por ejemplo, la cantidad de camas con las que cuenta el servicio de emergencia, la cantidad de enfermeras, los sistemas de información, etc. (21).

2. Proceso

El proceso señala: “la forma como se presta la atención” (24). Y se refiere a la aplicación de los procedimientos que se realiza para diagnosticar al paciente y dar un tratamiento terapéutico para mejorar su salud. Por ejemplo, los expedientes clínicos deben estar firmados y a disposición, el uso adecuado de las evaluaciones médicas, etc. (21).

3. Resultado

El resultado señala: “lo que ocurre en la realidad” (24). Y se refiere a como el paciente reaccionó al tratamiento y a la atención recibida. Por ejemplo, son la disminución de los síntomas, mejoría de la salud, el paciente sobrevive o muere, etc. (21).

2.2.2. Satisfacción del paciente

La satisfacción

Definir a la satisfacción es una tarea bastante difícil, esto debido a que son numerosas las connotaciones que tiene. Por ejemplo, la satisfacción vista psicológicamente, antropológicamente, filosóficamente, etc. Además de esta diversidad de tratamientos la satisfacción está relacionada con las expectativas que tiene una persona, la felicidad, el confort, o sentirse bien (26). Y otro punto, no menos importante, es la transcendencia de la calidad en toda organización, ya que esta representa la clave para su supervivencia (27).

Para Kotler & Keller, en su libro: “Dirección de Marketing” señalo que la satisfacción es “el conjunto de sentimientos de placer o decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían” (28).

Según Donabedian (29) la satisfacción del paciente se define como: “una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud” (p129). En opinión de Eriksen (30) la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería se define como: “la congruencia o acuerdo entre las expectativas de los pacientes cuidados y su percepción de la experiencia actual” (p82).

Características de la satisfacción de los pacientes

Para González, la satisfacción del paciente depende de otras variables como la edad, el sexo, el nivel educativo y socioeconómico. En cuanto a la edad, mientras más adultos son, más tolerantes son con la atención que reciben y se sienten más satisfechos que los jóvenes o niños quienes sienten intolerancia o se sienten aburridos con el tratamiento. En cuanto al sexo, por lo general las mujeres tienen mejor percepción positiva sobre la satisfacción. Y en cuanto al nivel socioeconómico, mientras mayor es el nivel socioeconómico, entonces mayor será la satisfacción. Pero no solo estos factores son determinantes, sino que existen también otras situaciones propias de la atención que reciben los pacientes como por ejemplo la duración de la atención, la atención profesional del enfermero o medico (27).

Evaluación de la satisfacción del paciente

La satisfacción es un tema que ha sido ampliamente discutida y aún sigue teniendo interés. Pero una de las condiciones previas a evaluar la satisfacción del paciente está relacionada con el hecho de establecer si la satisfacción del paciente es una variable dependiente o independiente en la investigación que uno realiza. Si la satisfacción del paciente es tratada como una variable dependiente, entonces, las causas que originan insatisfacción en los pacientes son: costos elevados de salud, tratamiento ineficiente, excesivo número de exámenes y evaluaciones médicas, etc. Por el contrario, si la satisfacción del paciente es vista como una variable independiente, entonces esta es una determinante y ya no un resultado (29).

Modelos teóricos de la satisfacción del paciente

Son varios los modelos planteamos para la satisfacción, y pocos modelos orientados hacia la salud. Entre los modelos que destacan, tenemos:

1. Modelo de los desajustes (Gaps)

Este modelo fue propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry, plantea que las dimensiones de la satisfacción del paciente, se evalúan a través de la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En este modelo se propusieron cinco desajustes o gaps referidos a la no calidad del servicio. Cada gap se describe como la discrepancia o diferencias (31).

a. Gap 1

Es la discrepancia entre las expectativas que tienen los pacientes y de las percepciones de los gestores de salud (31).

b. Gap 2

Es la discrepancia producto de las percepciones de los gestores de salud y de las especificaciones de las normas incluidas normas de calidad (31).

c. Gap 3

Es la discrepancia entre las especificaciones de normas y normas de calidad y la prestación del servicio (31).

d. Gap 4

Es la discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa (31).

e. Gap 5

Es la discrepancia que tiene el paciente sobre la calidad del servicio recibido (31).

2. Modelo de Kano

Es un modelo propuesto por Noriaki Kano en la década de los 80 planteando tres niveles de desempeño (31):

a. Nivel básico u obligatorio.

En este nivel, el cumplimiento del problema de salud no contribuye a la satisfacción del paciente, pero si produce insatisfacción (31).

b. Nivel esperado.

En este nivel, el cumplimiento del problema de salud responde a los estándares de una atención normal sin complicaciones (31).

c. Nivel inesperado.

En este nivel, la atención que recibe el paciente percibe un tratamiento sobresaliente (31).

Dimensiones de la satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente puede ser evaluada desde diversos modelos teóricos, pero para la presente investigación, se tomará en cuenta el modelo propuesto por Eriksen y evalúa la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en seis dimensiones: arte del cuidado, calidad y técnica del cuidado, ambiente físico, disponibilidad, continuidad del cuidado y eficacia/resultados del cuidado (30).

1. Arte del cuidado

Se refiere a la atención que hace el profesional de salud con vocación de ayudar, a servir, con paciencia, tolerancia.

2. Calidad y técnica del cuidado

Se refiere a las técnicas, procedimientos y experiencia en el cuidado del paciente proporcionando en todo momento al paciente un tratamiento adecuado, atención oportuna e información.

3. Ambiente físico

Está relacionado con el ambiente, la iluminación, el espacio, la distribución, etc.

4. Disponibilidad

Se refiere a la disponibilidad que proporciona el personal de salud de forma que soluciona en el paciente alguna incidencia ya sea de salud, de higiene, de comunicación, etc.

5. Continuidad del cuidado

Según la Joint Commission on Accreditation of Health Care Organizations (JCAHCO) la continuidad del cuidado se define como: “el grado en que la asistencia que necesita el paciente está coordinado eficazmente entre diferentes profesionales y organizaciones, con relación al tiempo” (32). Esto quiere decir que esta atención no presenta ninguna interrupción en el cuidado que recibe para mejorar su salud.

6. Eficacia / Resultado del cuidado

Se refiere al mejoramiento del estado de salud del paciente y de la eficacia en su tratamiento que lo ayudo a recuperarse.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

La calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

2.3.2. Hipótesis específicas

La estructura establece relación en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

El proceso de atención establece relación en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

El resultado de la atención establece relación en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

La presente investigación tiene un método hipotético deductivo, porque se plantean hipótesis a fin de probar y hacer inferencias en una población determinada (31).

3.2. Enfoque de la investigación

Esta investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo debido a que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (33). Debido a ello, en la presente investigación, se han planteado hipótesis a fin de probar como la calidad de atención y sus dimensiones tienen influencia en la satisfacción del paciente.

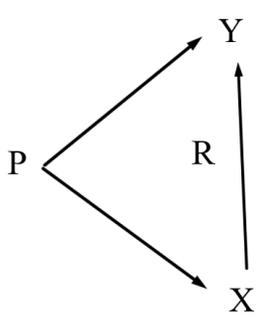
3.3. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo aplicada, porque su finalidad es la de comprender los fenómenos a través de la observación, documentación y análisis reflexivo de las teorías que explican dicho fenómeno incrementando el conocimiento en un determinado tema (31).

La investigación es de nivel o alcance: correlacional, que se busca conocer la relación entre las variables (33).

3.4. Diseño de la investigación

Este estudio presenta un diseño no experimental debido principalmente a que no involucra en sus procedimientos ninguna intervención o manipulación de alguna variable (34). Los diseños son : “la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (35). Además, este estudio es transversal porque las mediciones se realizan en un único momento (31).

Esquema	Símbolo	Significado
	P	Población de estudio
	X	Variable independiente: Calidad de atención
	R	Relación Causal
	Y	Variable dependiente: Satisfacción del paciente

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población estuvo conformada por 360 pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital de Vitarte.

Según Francica, la población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (36).

Criterios de Inclusión

Se incluyen a pacientes de ambos sexos, de edades entre 18 y 60 años, que se atienden en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, y se encuentran en observación en las áreas de: Pediatría, Cirugía, Unidad de Vigilancia, Medicina Interna y Triage - Urgencias.

Criterios de Exclusión

Se excluyen a pacientes no interesados en participar del estudio, pacientes que no han dado su consentimiento y que las condiciones de salud no le permitan manifestar o expresar sus percepciones.

3.5.2. Muestra

La muestra se compuso de 175 pacientes que se encontraron en observación en Cirugía, Unidad de Vigilancia, Medicina Interna y Triage-Urgencia.

Una muestra se define como: “un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (33).

Una muestra cuya población es pequeña finita se puede determinar mediante aplicación de la siguiente formula:

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

Dónde:

n=tamaño muestral a calcular

N=población = 320

Z=nivel de confianza (95%) = 1.96

E=error permitido (5%) = 0,05

p=probabilidad de ocurrencia de un evento (50%) = 0,50

q=probabilidad de no ocurrencia de un evento (50%) = 0,50

Reemplazando los datos en la formula se obtiene el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 320}{(0,05)^2(320 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 175$$

3.5.3. Tipo de muestreo

Según las condiciones de esta investigación, el muestreo que se utilizó fue probabilístico aleatorio.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del paciente

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de atención	La calidad de atención al paciente se evaluó a través de sus dimensiones: estructura, proceso y resultado.	Estructura	Aplicación de normas Combinaciones ambientales Aplicación de guías clínicas Equipamiento de materiales (mesa, silla, escritorio, tensiómetro, termómetro etc.) Equipos médicos (Doppler, aspirador, nebulizador etc.)	Ordinal (Escala de Likert)	Alto (74 – 100) Medio (48 – 73) Bajo (20 – 47)
		Proceso	Uso de Normas y Protocolos Nivel de abastecimientos Capacitación Utilización de laboratorios		
		Resultado	Recuperación del paciente Tiempo de recuperación		

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente se evaluó a través de sus dimensiones: arte del cuidado, calidad técnica del cuidado, medio ambiente físico, disponibilidad, continuidad del cuidado y eficacia/resulta do.	Arte del cuidado	Cortesía Paciencia Amabilidad Atención	Ordinal (Escala de Likert) Ordinal (casi nunca, A veces, A menudo, Casi siempre, Siempre)	Alto (74 – 100) Medio (48 – 73) Bajo (20 – 47)
		Calidad técnica del cuidado	Habilidades Destrezas Conocimientos Uso de procedimientos		
		Medio ambiente físico	Ambiente confortable Buena iluminación Manejo del ruido		
		Disponibilidad	Revisión del paciente Atención oportuna		
		Continuidad del cuidado	Seguimiento de las necesidades		
		Eficacia / Resultado	Manejo del dolor Participación del cuidado		

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Variables socio demográficas	Las variables secundarias incluyen las características socio demográficas del paciente, su grupo social, sus experiencias de servicio de salud pasadas, las cuales interactúan de manera simultánea y producen un comportamiento de salud específica.	Edad	Años	Razón	NA
		Sexo	Masculino, Femenino	Nominal	NA
		Área	Medicina Cirugía Pediatria	Nominal	NA
		Ocupación	Estudiante Trabajador Desempleado	Nominal	NA
		Hospitalización previa	Si No	Nominal	NA

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica que se empleó fue la encuesta y está definida como: “un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables”. La técnica más usada es la encuesta porque tiene fuerte influencia en su validez y confiabilidad (33).

3.7.2. Descripción de instrumentos

En la presente investigación, se usaron los cuestionarios como el instrumento de investigación. Un cuestionario es un conjunto de ítems que están convenientemente organizados y que permite registrar información de un determinado tema mediante opiniones, percepciones de personas (37).

Para evaluar la calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Vitarte, se utilizó el modelo de Donabedian cuyas dimensiones son: estructura, proceso y resultado y se usó el cuestionario adaptado de Ayquipa en 2018 cuya población de estudio fueron pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional (38).

Para evaluar la satisfacción del paciente con la atención de enfermería en el servicio de emergencias se usó el modelo de Eriksen, 1988, que ha sido plasmado en un cuestionario adaptado de Rimarachin en el 2018 y evaluó las dimensiones de la satisfacción: arte del cuidado, calidad técnica del cuidado, ambiente físico, disponibilidad del cuidado, continuidad del cuidado y resultado del cuidado (39).

Ficha técnica 1: Calidad de atención

Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre la percepción de la calidad de atención

Autor y año: Ayquipa Gutiérrez, Erasmo (2018)

País: Perú

Adaptación: Bazan Trujillo, Karla Benigna

Cantidad de ítem: 20

Administración: Individual.

Duración: 20 min. aprox.

Alternativas de respuesta: (5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca

Ficha técnica 2: Satisfacción del paciente

Nombre del Instrumento: Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPCE)

Autor y año: Rimarachin Lozano, Claudia Marina (2018)

País: Perú

Adaptación: Bazán Trujillo, Karla Benigna

Cantidad de ítem: 20

Administración: Individual.

Duración: 20 min. aprox.

Alternativas de respuesta: (5) Muy satisfecho, (4) Satisfecho, (3) Ni satisfecho, ni insatisfecho, (2) Insatisfecho, (1) Muy insatisfecho.

3.7.3. Validación

La validez se refiere al grado del instrumento mide lo que tiene que medir (33); así, las variables y sus dimensiones tienen que medir lo que se pretende medir. Para obtener la validez, uno de los caminos es la validez de contenido que es una valoración por parte de jueces o expertos con dominio en el tema (33). Por esta razón, se convocó a un juicio de expertos para que validen los instrumentos según criterios de claridad, pertinencia y relevancia.

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad hace referencia a una capacidad del instrumento de replicar resultados consistentes al aplicarse nuevamente bajo condiciones similares (36); esto significa que el instrumento debe poseer menos error al realizar las mediciones, así cuanto más error al medir tenga, menos confiable será (40). Para calcular esta confiabilidad se requirió de una prueba piloto previa a la investigación de campo en una muestra similar y pequeña y su valor Alfa de Cronbach determinará si el instrumento es o no confiable.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de los datos, se realizaron: codificación de los datos y tabulación, organizándola en una base de datos para su análisis tanto a la estadística descriptiva, como a la estadística inferencial. La primera hace referencia al análisis de datos mediante la distribución de frecuencias para conocer el nivel de cada variable; y el segundo refiere de estadísticos inferenciales para probar las hipótesis de estudio.

3.9. Aspectos éticos

Se tomo en cuenta los siguientes aspectos:

Respeto a la autonomía

Se cumplió respetando la decisión de participación de cada uno de los pacientes que fueron seleccionados para el estudio.

Confidencialidad

El tratamiento de la información y los datos, se han manejado de manera reservada y con códigos, además de realizar encuestas anónimas para no exponer la identidad de las personas.

Consentimiento informado

En esta investigación se empleó el consentimiento informado como un instrumento que legitima la investigación por cuanto, las decisiones de los pacientes que se sumaron al estudio lo hicieron tomando decisiones racionales y autónomas, con suficiente información y conociendo posibles riesgos y beneficios (41).

CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

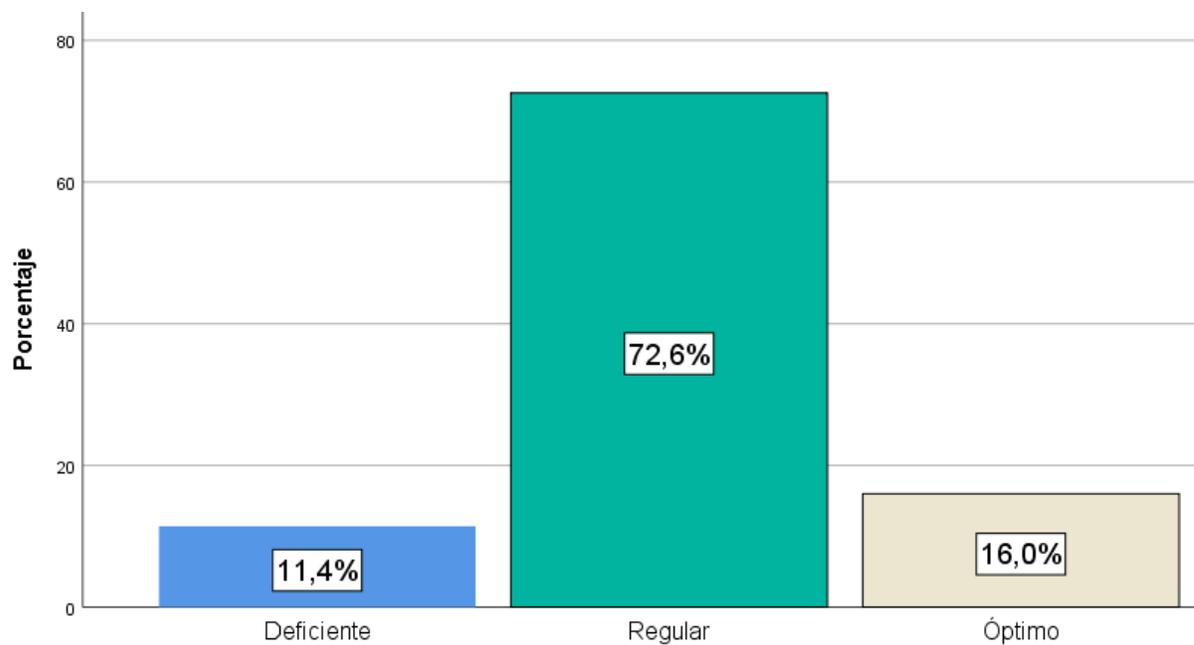
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Niveles de calidad de atención

	n	%
Deficiente	20	11,4
Regular	127	72,6
Óptimo	28	16,0
Total	175	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 1. Niveles de calidad de atención



En la figura 1, se observa que, del total de encuestados, el 72.6% indicaron un nivel regular en la calidad de atención, un 16.6% refirieron un nivel óptimo y un 11.4% indicaron un nivel deficiente.

Tabla 2. Niveles de calidad de atención según dimensiones

	Estructura		Proceso		Resultado	
	n	%	n	%	n	%
Deficiente	42	24,0	19	10,9	18	10,3
Regular	106	60,6	128	73,1	109	62,3
Óptimo	27	15,4	28	16,0	48	27,4
Total	175	100,0	175	100,0	175	100,0

Nota: Elaboración propia

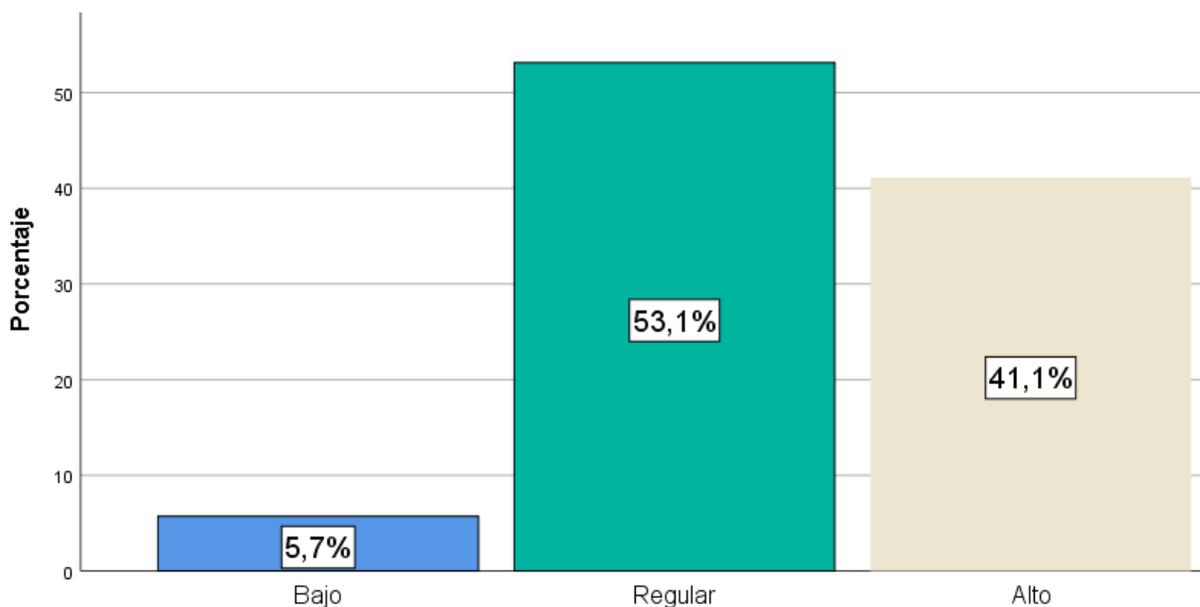
En la tabla 2, se observan los niveles de la calidad de atención según las dimensiones: se aprecia que el 60.6% consideraron deficiente el nivel de la estructura, el 73.1% refirieron un nivel regular en el proceso de atención y, en el 62.3% calificaron de nivel regular los resultados de la atención.

Tabla 3. Niveles de satisfacción del paciente

	n	%
Bajo	10	5,7
Medio	93	53,1
Alto	72	41,1
Total	175	100,0

Nota: Elaboración propia

Figura 2. Niveles de satisfacción del paciente



En la figura 2, se observa los niveles de satisfacción del paciente, observándose que el 53.1% de encuestados con percepción de nivel regular en su satisfacción, el 41.1% con un nivel alto y el 5.7% con un nivel bajo.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Contraste de hipótesis general

H₀: La calidad de atención no se relaciona en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

H_a: La calidad de atención se relaciona en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Tabla 4. Prueba de hipótesis general

		Calidad de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	0.601**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	175	175
	Coeficiente de correlación	0.601**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	175	175

De acuerdo a lo observado, $Rho = 0.601$ y $Sig. < 0.05$; por lo que se aceptó la hipótesis alterna, eso quiere decir, que la calidad de atención se relaciona en la satisfacción del paciente.

Contraste de hipótesis específica 1

Ho: La estructura no se relaciona en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Ha: La estructura se relaciona en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Tabla 5. Prueba de la hipótesis específica 1

		Estructura	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Estructura	1.000	0.472**
			0.000
		175	175
	Satisfacción del paciente	0.472**	1.000
		0.000	
		175	175

De acuerdo a lo observado, $Rho = 0.472$ y $Sig. < 0.05$; por lo que se aceptó la hipótesis alterna, eso quiere decir, que la calidad de atención en su dimensión estructura se relaciona en la satisfacción del paciente.

Contraste de hipótesis específica 2

Ho: El proceso de atención no se relaciona en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Ha: El proceso de atención se relaciona en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Tabla 6. Prueba de la hipótesis específica 2

		Proceso de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Proceso de atención	1.000	0.545**
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	175
	Satisfacción del paciente	0.545**	1.000
		Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	175	

Según lo observado, $Rho = 0.545$ y $Sig. < 0.05$ ha permitido aceptar la hipótesis alterna, por lo que se comprueba que el proceso de atención existe relación en la satisfacción del paciente

Contraste de hipótesis específica 3

Ho: El resultado de la atención no se relaciona en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Ha: El resultado de la atención se relaciona en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería.

Tabla 7. Prueba de la hipótesis específica 3

		Resultado de atención	Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	Resultado de atención	1.000	0.525**
			0.000
		175	175
	Satisfacción del paciente	0.525**	1.000
		0.000	
		175	175

Según lo observado, $Rho = 0.525$ y $Sig. < 0.05$, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna, comprobando de esta manera que el resultado de la atención si existe relación en la satisfacción del paciente.

4.1.3. Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados de la hipótesis general de estudio y en concordancia con el objetivo formulado, se ha determinado que existe relación entre la calidad de atención en la satisfacción del paciente a partir de la significancia = 0.000 (Sig. < 0.05) y Rho de Spearman = 0.601.

Estos resultados guardan relación con el trabajo de Guardia en el año 2019 quien al haber reportado una significancia menor a 0.05 y un r de Pearson igual a 0.687 ha logrado comprobar que la calidad de atención tiene relación en la satisfacción del paciente, señalando, además, que la calidad ofrecida a través de un programa de intervención es percibida por los pacientes positivamente que expresan su satisfacción con el servicio recibido.

Los resultados también son congruentes con la investigación de Vera en el año 2019 en, quien ha reportado mediante la prueba t, diferencias significativas menores a 0.05, que revelan que existe relación entre la calidad de atención en la satisfacción de los pacientes, tanto en el servicio de emergencia como en consulta externa.

De igual manera, los resultados son congruentes con el reportado por Agreda en el año 2021, en cuya indagación ha encontrado una significancia menor a 0.05, con un Chi cuadrado igual a 53,146 y un R2 de Nagelkerke igual a 0.360 determinando así, la relación entre la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios, remarcando además la importancia de brindar una buena calidad de atención, sin embargo, expone que para ello se requiere de un buen sistema de salud e incrementar la calidad para mejorar la satisfacción del paciente.

En una investigación similar realizada por Ayquipa (38) se determinó que la calidad de atención tiene relación con el servicio que prestan en el servicio de emergencia, por otro lado, de acuerdo con los hallazgos tipo descriptivo, el autor indicó que en su mayoría (75.3%) de pacientes refirieron de nivel regular con tendencia a bajo en la calidad de atención.

Dichos resultados se sustentan en lo afirmado por Sánchez (42) quien indicó que la satisfacción es una evaluación de resultados en relación con el servicio ofertado y recibido, cuya valoración de parte del paciente refiere de aspectos de la calidad como por ejemplo, ser escuchados, o de atención oportuna.

En relación con la primera hipótesis específica, se ha llegado a comprobar que existe relación entre la dimensión estructura de la calidad de atención en la satisfacción del paciente, debido a la obtención de un p -valor = 0.000 (p -valor < 0.05) y $Rho = 0.472$.

Este resultado es congruente, con el trabajo de Torres et al. (43) al señalar que la calidad de atención sobre la estructura, tiene relación con la satisfacción del estudiante, sin embargo, la relación no se debe del todo a la estructura y que se debe pensar que existen otros factores.

Por lo que respecta a la segunda hipótesis específica, se logró establecer que la dimensión proceso de la calidad de atención tiene relación en la satisfacción del paciente, justificada según información estadística debido a la significancia = 0.000 (Sig. < 0.05) con $Rho = 0.545$.

De acuerdo con Islas (44) las urgencias médicas no tienen riesgo inminente de muerte, sin embargo, su atención debe ser en el menor tiempo posible y esta situación

se agrava cuando no existen los suficientes recursos para afrontarla ocasionando insatisfacción frente al servicio.

En cuanto a la tercera hipótesis específica, se estableció la relación entre la dimensión resultado de la calidad de atención en la satisfacción del paciente, mediante la significancia igual a 0.000 (Sig. < 0.05) con Rho = 0.525.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte – 2022. (Sig. = 0.000, Rho = 0.601).
2. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión estructura y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte – 2022. (Sig. = 0.000, Rho = 0.472).
3. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión proceso y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte – 2022. (Sig. = 0.000, Rho = 0.545).
4. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión resultado y la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte – 2022. (Sig. = 0.000, Rho = 0.525).

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda a la jefatura del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte mejorar la calidad de atención con el cuidado de enfermería mediante la implementación de programas de capacitación y actualización en la atención del paciente en el servicio de emergencias a fin de garantizar una mejor calidad de atención que genere mayor satisfacción de los pacientes.
2. Se recomienda a autoridades del área de Emergencias del Hospital Vitarte, fortalecer la dimensión estructura de la calidad de atención con el cuidado de enfermería mediante la dotación de recursos y equipamientos adecuados para la labor del personal de enfermería, al mismo tiempo, dotar también de la cantidad suficiente del personal de enfermería suficientemente capacitado para asegurar una mejor atención al paciente contribuyendo de esta manera con su satisfacción.
3. Se recomienda a la jefatura del Servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, fortalecer la dimensión proceso de la calidad de atención con el cuidado de enfermería mediante el establecimiento de protocolos y procedimientos claros para garantizar que la atención del personal de enfermería se adecue a los máximos estándares de atención para lograr una atención coherente y efectiva, generando por lo tanto mayor satisfacción para el paciente.
4. Se recomienda a las autoridades del Servicio de Emergencia fortalecer la dimensión resultados de la calidad de atención con el cuidado de enfermería,

promoviendo la prevención y el manejo de complicaciones, de esta manera, el profesional de enfermería cumpliría un rol más personalizado, enseñándole al paciente y/o familiares acerca del tratamiento, para lograr de esta manera, una mayor satisfacción del paciente.

REFERENCIAS

1. Condori-Barreto J, Uchazara-Llanque MD, Guevara-Luque NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería [Internet]. 2022;2(1):33-9. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
2. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 15 de mayo de 2020 [citado 22 de abril de 2021];44:e64. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpsp/2020.v44/e64/es/>
3. Gómez Mendoza MJ, Jaramillo Montaña FM, Estrella Gaibor CE, Núñez Gamboa JJ. Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies [Internet]. 2020;3(5). Disponible en: <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446>
4. Farías ME. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud, Ciencia y Tecnología [Internet]. 5 de noviembre de 2021;1:39-39. Disponible en: <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/39>
5. Rodríguez López RM, Arevalo Marcos RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 20 de febrero de 2023;7(1):5045-59. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
6. Sánchez Polo MI. Efecto de la gestión del cuidado de enfermería en la calidad de atención del paciente en ventilación mecánica, Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo - Perú. UCV Scientia Biomédica [Internet]. 30 de marzo de 2018;1(1):22-6. Disponible en: <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucvscientiabiomedica/article/view/4>
7. El Comercio R. Alertan sobre riesgos en hospitales y centros de salud del país [Internet]. El Comercio. 2018 [citado 15 de julio de 2019]. Disponible en: <https://elcomercio.pe/peru/alertan-riesgos-hospitales-centros-salud-pais-noticia-537815>
8. Hospital Vitarte. Informe. El hospital de baja complejidad de Vitarte en Consultorios Externos. [Internet]. 2019 [citado 15 de julio de 2019]. Disponible en: <http://www.hospitalvitarte.gob.pe/portal/index.php?mod=content&action=view&id=6>

9. Tamayo Miranda ME. Calidad en los Servicios de Enfermería Relacionada al Grado de Satisfacción del Paciente Hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil. [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12236>
10. Franco Villamar AM. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en MEDIGLOBAL S.A. [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019 [citado 7 de julio de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13165>
11. Vera Bustos VH. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, propuesta de un plan de mejoras. [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019 [citado 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13188>
12. Guerrero Ríos DC. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017. [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9975>
13. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
14. Apaéstegui Huanca L. Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016 [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo; 2019 [citado 6 de julio de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/31286>
15. Agreda Benites BA. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020 [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63240>
16. Loayza Effio JA. Calidad de atención en función del nivel de satisfacción obstétrica, de pacientes atendidas en Hospital Huaycán, Lima 2018 [Internet] [Tesis de maestría]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28873>
17. Minaya Torres de Ossio EL. Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del

- Hospital de Huaral, 2016 [Internet] [Tesis de maestría]. [Huaral - Lima]: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13225>
18. Antezana Zacarias WG. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Centro Odontológico Dental Service. Junio 2018. [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29797>
 19. Guardia Quispe AY. La calidad de atención y su influencia en la satisfacción de los pacientes en el programa “Vuelve a sonreír” en la microrred Hualmay, 2016 [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3170>
 20. Ramírez-Valdivia MT, Mendoza-Alonzo JL, Moraga-Pumarino AF. Desarrollo de un indicador de la calidad de atención en Centros de Salud Familiar para la medición de la eficiencia técnica. Ingeniería y Desarrollo [Internet]. septiembre de 2015 [citado 12 de julio de 2019];33(2):238-59. Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=110270193&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
 21. Moreno Altamirano L. Epidemiología clínica. 3.^a ed. McGraw-Hill / Interamericana Editores; 2013.
 22. Ariza Olarte C, Daza de Caballero R. Calidad del cuidado de enfermería al paciente hospitalizado. 1.^a ed. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2008. 104 p.
 23. Messarina Santolalla P. Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. UCV - SCIENTIA [Internet]. 2016 [citado 12 de julio de 2019];8(2):119-23. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>
 24. Jameson J, Fauci A, Kasper D, Hauser S, Longo D, Loscalzo J. Harrison. Principios de Medicina Interna. 20.^a ed. 2018.
 25. Hernández Palma H, Barrios Parejo I, Martínez Sierra D. Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las. Criterio Libre [Internet]. 2018;16(28):179-95. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/262713294_Clima_organizacional_en_la_gestion_del_cambio_para_el_desarrollo_de_la_organizacion
 26. Sánchez Quintero J. Satisfacción estudiantil en educación superior: validez para su medición [Internet]. Bogotá, Colombia: Universidad Sergio Arboleda; 2018. Disponible en: <https://repository.usergioarboleda.edu.co/handle/11232/1027>

27. González Barón M. Valoración clínica en el paciente con cáncer. Ed. Médica Panamericana; 2006. 210 p.
28. Kotler P, Keller KL. Dirección de Marketing. 15.^a ed. México: Pearson Educación; 2016.
29. De Los Ríos Castillo JL, Ávila Rojas TL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería [Internet]. 2004 [citado 17 de julio de 2019];XXII(2):128-37. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
30. Ávila Alpírez H, Rizo Baeza MM, Flores Peña Y. Satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes con diabetes mellitus tipo 2: Matamoros, Tamaulipas, México. Cultura de los cuidados [Internet]. 29 de junio de 2012 [citado 18 de julio de 2019];0(22):80-6. Disponible en: <https://culturacuidados.ua.es/article/view/2007-n22-satisfaccion-del-cuidado-enfermero-en-los-pacientes-con-diabetes-mellitus-tipo-2-matamoros-tamaulipas-mexico>
31. Rodríguez Cuéllar E, Ruiz López PM. . En: Águilo Lucia J, Soria Aledo V, editores. Gestión clínica en cirugía. 2.^a ed. Arán Ediciones; 2016.
32. Ramírez-Girón N, Cortés-Barragán B, Galicia-Aguilar RM. Continuidad del cuidado: adulto mayor con diabetes tipo 2 y su cuidador. Enfermería universitaria [Internet]. marzo de 2016 [citado 18 de julio de 2019];13(1):61-8. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1665-70632016000100061&lng=es&nrm=iso&tlng=es
33. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Julio P, Méndez Valencia S, Mendoza Torres C. Metodología de la investigación. 6.^a ed. México, D.F.: McGraw-Hill Education.; 2014.
34. Pineda, E., De Alvarado, E., De Canales, F. Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo de personal de salud. 2.^a ed. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 1994.
35. Arias FG. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6.^a ed. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.; 2012.
36. Bernal Torres CA. Metodología de la investigación. 3.^a ed. Pearson Educación de Colombia, S.A. de C.V.; 2010.
37. Carrasco Díaz S. Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. San Marcos; 2006. 474 p.
38. Ayquipa Gutierrez E. Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay, 2016. [Internet] [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Educación Enrique

- Guzmán y Valle; 2018 [citado 18 de julio de 2019]. Disponible en: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2354>
39. Rimarachin Lozano CM, Marina C. Satisfacción sobre el cuidado brindado por la enfermera en pacientes hospitalizados servicio de medicina interna Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima 2018 [Internet] [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 18 de julio de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28254>
 40. Quero M. Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Telos [Internet]. 2010; Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>
 41. Vera Carrasco O. El consentimiento informado del paciente en la actividad asistencial médica. Revista Médica La Paz [Internet]. 2016 [citado 17 de julio de 2019];22(1):59-68. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1726-89582016000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 42. Sánchez Jacas I. El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. MEDISAN [Internet]. abril de 2016 [citado 25 de agosto de 2022];20(4):544-52. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1029-30192016000400015&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 43. Torres Mora RM, Torres Peña R, Morera Pérez M. Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. Revista de Información científica para la Dirección en Salud INFODIR [Internet]. 23 de abril de 2020 [citado 25 de agosto de 2022];(32). Disponible en: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/770>
 44. Islas Cerón RG, Valencia Ortiz AI, Bustos Vázquez E, Ledezma JC, Reynoso Vázquez J. Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. Journal of Negative and No Positive Results [Internet]. 26 de agosto de 2020 [citado 25 de agosto de 2022];5(10):1163-78. Disponible en: <https://revistas.proeditio.com/jonnpr/article/view/3770>

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de Consistencia

Título: LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE - 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO METODOLOGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE 1:			
¿Cómo se relaciona la calidad de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022?	Determinar la relación entre la calidad de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022.	La calidad de atención se relaciona con la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022.	Calidad de atención	D1. Estructura D2. Proceso D3. Resultado	POBLACIÓN 360 pacientes que se encuentran en observación en el servicio de emergencias del Hospital Vitarte	TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional, que se busca conocer la relación entre las variables DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental, transeccional o transversal
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			MUESTRA 175 pacientes que se encuentran en observación en el servicio de emergencias del Hospital Vitarte	INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE 1: Cuestionario de calidad de atención (20 ítems) Autor: Ayquipa Gutiérrez, Erasmo Año: 2018 Modelo: Donabedian Adaptación: Bazán Trujillo, Karla Benigna
1 ¿Cómo se relaciona la estructura en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022?	1 Establecer la relación de la estructura en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022.	1 La estructura establece relación en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022.				
2 ¿Cómo se relaciona el proceso de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022?	2 Establecer la relación del proceso de atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022.	2 El proceso de atención establece relación en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022.	VARIABLE 2:	D1. Arte del cuidado D2. Calidad técnica del cuidado D3. Ambiente físico D4. Continuidad del cuidado D5. Resultado del cuidado	TIPO DE MUESTREO probabilístico aleatorio simple	INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE 2: Satisfacción del Paciente con los Cuidados de Enfermería (SPCE) (22 ítems) Autor: Rimarachin Lozano, Claudia Marina Año: 2018 Modelo: Eriksen Adaptación: Bazán Trujillo, Karla Benigna
3 ¿Cómo se relaciona el resultado de la atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022?	3 Establecer la relación en el resultado de la atención en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022.	3 El resultado de la atención establece relación en la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital de Vitarte, 2022.	Satisfacción del paciente			

Anexo N° 2. Instrumentos

LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE - 2022

Estimado (paciente, padre de familia, apoderado, Sr., Sra., Srta.)

Le entregamos un cuestionario cuyo objetivo es recolectar información sobre El siguiente cuestionario tiene el objetivo de recolectar información sobre la gestión administrativa y la calidad de atención. Este **cuestionario** es aplicado por **Karla Benigna Bazán Trujillo**, egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de **Maestra en Gestión de la Salud**.

Es de suma importancia contar con sus respuestas ya que eso permitirá diseñar estrategias que favorezcan una mejor atención del paciente mediante una mejora en los servicios, otorgando mayor satisfacción a través del cuidado oportuno y eficiente

Para participar usted ha sido seleccionado por azar (como en un sorteo), para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Esta encuesta le llevará completarla alrededor de 25 minutos. Además de la encuesta, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación y ante cualquier consulta, puede comunicarse con: 944927640 / karlibe@hotmail.com

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA ENCUESTA

Este cuestionario consta de preguntas sobre sus datos básicos (edad, sexo, etc.) y 40 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**).

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

DATOS DEL ENCUESTADO

1. **Condición del encuestado:** paciente familiar

2. **Edad (años):**

3. **Sexo:** masculino femenino

4. **Ocupación:** estudiante trabajador desempleado

5. **Atención previa:** si no

6. **Consultorio / Área de atención**

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Marque la respuesta o alternativa que considere conveniente:

NOTA: Los resultados de la encuesta se usarán solo con fines académicos.

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

ESTRUCTURA						
1	Considera Ud. que el Hospital cuenta con la cantidad de médicos suficientes para atender a los pacientes en el Servicio de Emergencia.	1	2	3	4	5
2	Considera Ud. que en el Servicio de Emergencia del Hospital se cuenta con la cantidad suficiente de enfermeras especialistas.	1	2	3	4	5
3	La sala de espera cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a las personas que se encuentran a la espera de una atención de emergencia.	1	2	3	4	5
4	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes.	1	2	3	4	5
5	El piso y paredes del Servicio de Emergencia se encuentran en condiciones adecuadas.	1	2	3	4	5
6	Los ambientes del Servicio de Emergencia se encuentran limpios.	1	2	3	4	5
7	Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5
8	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los laboratorios necesarios para la atención de emergencias.	1	2	3	4	5
PROCESO						
9	El personal médico que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
10	El personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	1	2	3	4	5
11	Considera Ud. que el tiempo que el médico le dedicó a su consulta fue adecuada.	1	2	3	4	5
12	Considera Ud. que el tiempo empleado por los profesionales de enfermería le parecen apropiados.	1	2	3	4	5
13	Considera Ud., que la atención que brinda el personal de laboratorio y/o radiología en el servicio de emergencia fue apropiada	1	2	3	4	5
14	Considera que el médico o personal de enfermería que lo atendió le dio la oportunidad de preguntar por su estado de salud.	1	2	3	4	5
15	El personal médico o enfermero del Servicio de Emergencias le brindó la privacidad requerida en su atención.	1	2	3	4	5

RESULTADO						
16	Considera Ud., que el personal de enfermería le brindo el apoyo necesario para su tratamiento o recuperación.	1	2	3	4	5
17	Considera Ud. que fue atendido adecuadamente considerando la gravedad en la que se encontraba su salud.	1	2	3	4	5
18	Cree Ud. que el tiempo que duro su atención en el Servicio de Emergencia fue adecuada.	1	2	3	4	5
19	Cuando estuvo siendo atendido en el Servicio de Emergencia, puedo entender lo que el médico explicaba sobre la situación y pronóstico de su salud.	1	2	3	4	5
20	Considera Ud. que la atención brindada en el Servicio de Emergencia le permitió recuperarse saludablemente.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Marque la respuesta o alternativa que considere conveniente:

NOTA: Los resultados de la encuesta se usarán solo con fines académicos.

1 = Muy insatisfecho	2= Insatisfecho	3 = Ni satisfecho, ni insatisfecho	4= Satisfecho	5 = Muy satisfecho
-------------------------	--------------------	--	------------------	-----------------------

ARTE DEL CUIDADO						
1	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención brindada por el personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	1	2	3	4	5
2	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la privacidad cuando se le atendió.	1	2	3	4	5
3	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la amabilidad del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.					
5	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería comprendió como se sentía.					
6	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería demostró ser paciente con su atención.	1	2	3	4	5
7	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la demostración de cortesía del personal de enfermería	1	2	3	4	5

CALIDAD TÉCNICA DEL CUIDADO						
8	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con los procedimientos realizados por los profesionales de enfermería (el inicio de líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, cambiar la ropa, etc.)	1	2	3	4	5
9	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la explicación que los profesionales de enfermería y médicos realizan sobre los tratamientos, procedimientos o medicamentos que le fueron realizados y/o aplicados.	1	2	3	4	5
10	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con organización horaria (Administración de medicamentos, baño, solicitud de ropa, dieta, interconsulta a tiempo) que le fueron realizados.	1	2	3	4	5
AMBIENTE FÍSICO						
11	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del personal de enfermería para brindarle las cosas que necesita alcanzar como agua, sábanas, etcétera.	1	2	3	4	5
12	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería que acomoda su cama cuando lo necesita.	1	2	3	4	5
13	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la confortabilidad del dormitorio (iluminación, limpieza, comodidad, etcétera)	1	2	3	4	5
DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO						
14	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del enfermero cuando solicita su ayuda.	1	2	3	4	5
15	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con el profesional de enfermería cuando revisan su estado de salud como paciente.	1	2	3	4	5
16	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería brindada a sus familiares.	1	2	3	4	5
CONTINUIDAD DEL CUIDADO						
17	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la labor de enfermería que visita con frecuencia su atención para verificar su salud.	1	2	3	4	5
18	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería cuando lo observaron varias veces durante el turno.	1	2	3	4	5
RESULTADOS DEL CUIDADO						
19	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención que recibió as / los enfermeras (os) durante su permanencia en el Servicio de Emergencia.	1	2	3	4	5
20	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención recibida por el médico quien lo trato para mejorar su salud.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Validez del instrumento

3.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PARA:

Mg. M. JESSICA AQUINO BERNABE
Supervisora del departamento de enfermería del hospital vitarte

Es grato dirigirme hacia su persona para saludarlo y solicitar su apoyo en la validación del instrumento y medición de mi trabajo de investigación de tesis para obtener el título de Maestra en Gestión en Salud.

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
DE VITARTE - 2022”**

De antemano agradezco su valioso tiempo para el desarrollo de la investigación de mi tesis.

Atte.

Lic. Enf. Karla Bazan Trujillo

DNI 42214233

3.1.1 CALIDAD DE ATENCION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE ATENCION"

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA							
1	Considera Ud. que el Hospital cuenta con la cantidad de médicos suficientes para atender a los pacientes en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que en el Servicio de Emergencia del Hospital se cuenta con la cantidad suficiente de enfermeras especialistas.	✓		✓		✓		
3	La sala de espera cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a las personas que se encuentran a la espera de una atención de emergencia.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes.	✓		✓		✓		
5	El piso y paredes del Servicio de Emergencia se encuentran en condiciones adecuadas.	✓		✓		✓		
6	Los ambientes del Servicio de Emergencia se encuentran limpios.	✓		✓		✓		
7	Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los laboratorios necesarios para la atención de emergencias.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: PROCESO							
9	El personal médico que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
10	El personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que el tiempo que el médico le dedico a su consulta fue adecuada.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que el tiempo empleado por los profesionales de enfermería le parecen apropiados.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud., que la atención que brinda el personal de laboratorio y/o radiología en el servicio de emergencia fue apropiada	✓		✓		✓		
14	Considera que el médico o personal de enfermería que lo atendió le dio la oportunidad de preguntar por su estado de salud.	✓		✓		✓		
15	El personal médico o enfermero del Servicio de Emergencias le brindó la privacidad requerida en su atención.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: RESULTADO							
16	Considera Ud., que el personal de enfermería le brindo el apoyo necesario para su tratamiento o recuperación.	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. que fue atendido adecuadamente considerando la gravedad en la que se encontraba su salud.	✓		✓		✓		
18	Cree Ud. que el tiempo que duro su atención en el Servicio de Emergencia fue adecuada.	✓		✓		✓		
19	Cuando estuvo siendo atendido en el Servicio de Emergencia, puedo entender lo que el médico explicaba sobre la situación y pronóstico de su salud.	✓		✓		✓		
20	Considera Ud. que la atención brindada en el Servicio de Emergencia le permitió recuperarse saludablemente.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: AQUINO BERNABE JESSICA

DNI: 41726875 **CEP:** 47100 **REE:** 10681 **RME** 1113

Especialidad del validador: SUPERVISOR DE ENFERMERIA

Lima 27 de sept. del 2022

 **MINISTERIO DE SALUD**

Mg. Esp. M. Jessica Aquino Bernabé
C.E.P. N° 47100 R.E.E. N° 10681 Mg. N° 1113

Firma del Experto Informante

3.1.2 SATISFACCION DEL PACIENTE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DEL PROYECTO:

“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DE VITARTE - 2022”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE “ SATISFACCION DEL PACIENTE”

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ARTE DEL CUIDADO							
1	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención brindada por el personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la privacidad cuando se le atendió.	✓		✓		✓		
3	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la amabilidad del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
5	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería comprendió como se sentía.	✓		✓		✓		
6	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería demostró ser paciente con su atención.	✓		✓		✓		
7	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la demostración de cortesía del personal de enfermería	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD TECNICA DEL CUIDADO							
8	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con los procedimientos realizados por los profesionales de enfermería (el inicio de líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, cambiar la ropa, etc.)	✓		✓		✓		
9	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la explicación que los profesionales de enfermería y médicos realizan sobre los tratamientos, procedimientos o medicamentos que le fueron realizados y/o aplicados.	✓		✓		✓		
10	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con organización horaria (Administración de medicamentos, baño, solicitud de ropa, dieta, interconsulta a tiempo) que le fueron realizados.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: AMBIENTE FISICO							
11	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del personal de enfermería para brindarle las cosas que necesita alcanzar como agua, sábanas, etcétera.	✓		✓		✓		
12	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería que acomoda su cama cuando lo necesita.	✓		✓		✓		
13	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la confortabilidad del dormitorio (iluminación, limpieza, comodidad, etcétera)	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO							
14	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del enfermero cuando solicita su ayuda.	✓		✓		✓		
15	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con el profesional de enfermería cuando revisan su estado de salud como paciente.	✓		✓		✓		
16	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería brindada a sus familiares.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 5: CONTINUIDAD DEL CUIDADO							
17	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la labor de enfermería que visita con frecuencia su atención para verificar su salud.	✓		✓		✓		
18	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería cuando lo observaron varias veces durante el turno.	✓		✓		✓		
N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	DIMENSIÓN 6: RESULTADOS DEL CUIDADO							
19	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención que recibió as / los enfermeras (os) durante su permanencia en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
20	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención recibida por el médico quien lo trato para mejorar su salud.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: AQUINO BERNABE JESSICA

DNI : 4726875 **CEP:** 47108 **REE:** 10881 **RME** 1113

Especialidad del validador: SUPERVISOR de enfermería / Especialidad en Emergencias, PRÁCTICA de salud.

Lima 22 de 02 del 2022

 MINISTERIO DE SALUD

Mg. Esp. M. Jessica Aquino Bernabé
C.E.P N° 47108 R.E.E N° 10881 RME N° 1113

Firma del Experto Informante

3.2 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PARA:

Mg. AMPARO MONICA GUIA QUINTANILLA
Jefa de área de enfermería en emergencias y cuidados críticos del Hospital Vitarte y Heav

Es grato dirigirme hacia su persona para saludarlo y solicitar su apoyo en la validación del instrumento y medición de mi trabajo de investigación de tesis para obtener el título de Maestra en Gestión en Salud.

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
DE VITARTE - 2022”**

De antemano agradezco su valioso tiempo para el desarrollo de la investigación de mi tesis.

Atte.

Lic. Enf. Karla Bazan Trujillo

DNI 42214233

3.2.1 CALIDAD DE ATENCION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE ATENCION"

N	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA							
1	Considera Ud. que el Hospital cuenta con la cantidad de médicos suficientes para atender a los pacientes en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que en el Servicio de Emergencia del Hospital se cuenta con la cantidad suficiente de enfermeras especialistas.	✓		✓		✓		
3	La sala de espera cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a las personas que se encuentran a la espera de una atención de emergencia.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes.	✓		✓		✓		
5	El piso y paredes del Servicio de Emergencia se encuentran en condiciones adecuadas.	✓		✓		✓		
6	Los ambientes del Servicio de Emergencia se encuentran limpios.	✓		✓		✓		
7	Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los laboratorios necesarios para la atención de emergencias.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: PROCESO							
9	El personal médico que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
10	El personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que el tiempo que el médico le dedico a su consulta fue adecuada.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que el tiempo empleado por los profesionales de enfermería le parecen apropiados.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud., que la atención que brinda el personal de laboratorio y/o radiología en el servicio de emergencia fue apropiada	✓		✓		✓		
14	Considera que el médico o personal de enfermería que lo atendió le dio la oportunidad de preguntar por su estado de salud.	✓		✓		✓		
15	El personal médico o enfermero del Servicio de Emergencias le brindó la privacidad requerida en su atención.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: RESULTADO							
16	Considera Ud., que el personal de enfermería le brindo el apoyo necesario para su tratamiento o recuperación.	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. que fue atendido adecuadamente considerando la gravedad en la que se encontraba su salud.	✓		✓		✓		
18	Cree Ud. que el tiempo que duro su atención en el Servicio de Emergencia fue adecuada.	✓		✓		✓		
19	Cuando estuvo siendo atendido en el Servicio de Emergencia, puedo entender lo que el médico explicaba sobre la situación y pronóstico de su salud.	✓		✓		✓		
20	Considera Ud. que la atención brindada en el Servicio de Emergencia le permitió recuperarse saludablemente.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Guila Quintanilla Amparo Monica

DNI: 09836641 **CEP:** 47345 **REE:** 15633 **RME:** 1635

Especialidad del validador: Licenciada en Enfermería/Especialidad en EMERGENCIAS - AUDITORA DE ENFERMERIA Y MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Lima 10 de mayo del 2022


Firma del Experto Informante

3.2.2 SATISFACCION DEL PACIENTE

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DEL PROYECTO:

“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL DE VITARTE - 2022”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA VARIABLE “ SATISFACCION DEL PACIENTE”

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ARTE DEL CUIDADO							
1	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención brindada por el personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la privacidad cuando se le atendió.	✓		✓		✓		
3	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la amabilidad del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
5	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería comprendió como se sentía.	✓		✓		✓		
6	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería demostró ser paciente con su atención.	✓		✓		✓		
7	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la demostración de cortesía del personal de enfermería	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD TECNICA DEL CUIDADO							
8	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con los procedimientos realizados por los profesionales de enfermería (el inicio de líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, cambiar la ropa, etc.)	✓		✓		✓		
9	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la explicación que los profesionales de enfermería y médicos realizan sobre los tratamientos, procedimientos o medicamentos que le fueron realizados y/o aplicados.	✓		✓		✓		
10	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con organización horaria (Administración de medicamentos, baño, solicitud de ropa, dieta, interconsulta a tiempo) que le fueron realizados.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: AMBIENTE FISICO							
11	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del personal de enfermería para brindarle las cosas que necesita alcanzar como agua, sábanas, etcétera.	✓		✓		✓		
12	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería que acomoda su cama cuando lo necesita.	✓		✓		✓		
13	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la confortabilidad del dormitorio (iluminación, limpieza, comodidad, etcétera)	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO							
14	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del enfermero cuando solicita su ayuda.	✓		✓		✓		
15	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con el profesional de enfermería cuando revisan su estado de salud como paciente.	✓		✓		✓		
16	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería brindada a sus familiares.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 5: CONTINUIDAD DEL CUIDADO							
17	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la labor de enfermería que visita con frecuencia su atención para verificar su salud.	✓		✓		✓		
18	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería cuando lo observaron varias veces durante el turno.	✓		✓		✓		
N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	DIMENSIÓN 6: RESULTADOS DEL CUIDADO							
19	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención que recibió as / los enfermeras (os) durante su permanencia en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
20	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención recibida por el médico quien lo trato para mejorar su salud.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: GUIA QUINTANILLA AMPARO MONICA

DNI: 09836641 **CEP:** 47345 **REE:** 15633 **RME:** 1635

Especialidad del validador: LICENCIADA EN ENFERMERIA / ESPECIALIDAD EN EXPERIENCIAS - AUDITORA DE ENFERMERIA Y MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Lima 10 de mayo del 2022


Firma del Experto Informante

3.3 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PARA:

Mg. NATALI ROXANA MORI YACHAS
Coordinadora de auditoría y tele salud del Heav

Es grato dirigirme hacia su persona para saludarlo y solicitar su apoyo en la validación del instrumento y medición de mi trabajo de investigación de tesis para obtener el título de Maestra en Gestión en Salud.

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
DE VITARTE - 2022”**

De antemano agradezco su valioso tiempo para el desarrollo de la investigación de mi tesis.

Atte.

Lic. Enf. Karla Bazan Trujillo

DNI 42214233

3.3.1 CALIDAD DE ATENCION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE ATENCION"

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA							
1	Considera Ud. que el Hospital cuenta con la cantidad de médicos suficientes para atender a los pacientes en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que en el Servicio de Emergencia del Hospital se cuenta con la cantidad suficiente de enfermeras especialistas.	✓		✓		✓		
3	La sala de espera cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a las personas que se encuentran a la espera de una atención de emergencia.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes.	✓		✓		✓		
5	El piso y paredes del Servicio de Emergencia se encuentran en condiciones adecuadas.	✓		✓		✓		
6	Los ambientes del Servicio de Emergencia se encuentran limpios.	✓		✓		✓		
7	Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los laboratorios necesarios para la atención de emergencias.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: PROCESO							
9	El personal médico que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
10	El personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que el tiempo que el médico le dedico a su consulta fue adecuada.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que el tiempo empleado por los profesionales de enfermería le parecen apropiados.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud., que la atención que brinda el personal de laboratorio y/o radiología en el servicio de emergencia fue apropiada	✓		✓		✓		
14	Considera que el médico o personal de enfermería que lo atendió le dio la oportunidad de preguntar por su estado de salud.	✓		✓		✓		
15	El personal médico o enfermero del Servicio de Emergencias le brindó la privacidad requerida en su atención.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: RESULTADO							
16	Considera Ud., que el personal de enfermería le brindo el apoyo necesario para su tratamiento o recuperación.	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. que fue atendido adecuadamente considerando la gravedad en la que se encontraba su salud.	✓		✓		✓		
18	Cree Ud. que el tiempo que duro su atención en el Servicio de Emergencia fue adecuada.	✓		✓		✓		
19	Cuando estuvo siendo atendido en el Servicio de Emergencia, puedo entender lo que el médico explicaba sobre la situación y pronóstico de su salud.	✓		✓		✓		
20	Considera Ud. que la atención brindada en el Servicio de Emergencia le permitió recuperarse saludablemente.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Natali Roxana Mori Yachas

DNI: 42724336 **CEP:** 54643 **REE:** 9143 **RME:** 1134

Especialidad del validador: Licenciada en Enfermería - Auditoría de Salud; Especialidad en Emergencias - Maestría Gestión de los Servicios de Salud.
Lima 26 de abril del 2022


Firma del Experto Informante

Mg. Natali Roxana Mori Yachas
ESP EMERGENCIAS DESASTRES
CEP: 54643 REE: 9143 REM: 1134 REA: 447

3.3.2 SATISFACCION DEL PACIENTE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DEL PROYECTO:

“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE - 2022”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “ SATISFACCION DEL PACIENTE”

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ARTE DEL CUIDADO							
1	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención brindada por el personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la privacidad cuando se le atendió.	✓		✓		✓		
3	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la amabilidad del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
5	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería comprendió como se sentía.	✓		✓		✓		
6	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería demostró ser paciente con su atención.	✓		✓		✓		
7	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la demostración de cortesía del personal de enfermería	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD TECNICA DEL CUIDADO							
8	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con los procedimientos realizados por los profesionales de enfermería (el inicio de líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, cambiar la ropa, etc.)	✓		✓		✓		
9	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la explicación que los profesionales de enfermería y médicos realizan sobre los tratamientos, procedimientos o medicamentos que le fueron realizados y/o aplicados.	✓		✓		✓		
10	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con organización horaria (Administración de medicamentos, baño, solicitud de ropa, dieta, interconsulta a tiempo) que le fueron realizados.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: AMBIENTE FISICO							
11	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del personal de enfermería para brindarle las cosas que necesita alcanzar como agua, sábanas, etcétera.	✓		✓		✓		
12	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería que acomoda su cama cuando lo necesita.	✓		✓		✓		
13	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la confortabilidad del dormitorio (iluminación, limpieza, comodidad, etcétera)	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO							
14	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del enfermero cuando solicita su ayuda.	✓		✓		✓		
15	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con el profesional de enfermería cuando revisan su estado de salud como paciente.	✓		✓		✓		
16	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería brindada a sus familiares.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 5: CONTINUIDAD DEL CUIDADO							
17	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la labor de enfermería que visita con frecuencia su atención para verificar su salud.	✓		✓		✓		
18	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería cuando lo observaron varias veces durante el turno.	✓		✓		✓		
N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	DIMENSIÓN 6: RESULTADOS DEL CUIDADO							
19	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención que recibió as / los enfermeras (os) durante su permanencia en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
20	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención recibida por el médico quien lo trato para mejorar su salud.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Natali Roxana Mori Yachas

DNI: 42724336 **CEP:** 54643 **REE:** 9143 **RME:** 1134

Especialidad del validador: Licenciada en Enfermería - Auditoria de Salud; Especialidad en emergencias - Maestría Gestión de los Servicios de Salud.
Lima 26 de jun del 2022



Firma del Experto Informante

Mg. Natali Roxana Mori Yachas
ESP EMERGENCIAS DESASTRES
CEP: 54643 REE: 9143 REM: 1134 REA: 447

3.4 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PARA:

Mg. MIRIAM BAYGORREA CHOQUEPATA

Enfermera asistencial del servicio de pediatría del hospital de vitarte

Es grato dirigirme hacia su persona para saludarlo y solicitar su apoyo en la validación del instrumento y medición de mi trabajo de investigación de tesis para obtener el título de Maestra en Gestión en Salud.

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
DE VITARTE - 2022”**

De antemano agradezco su valioso tiempo para el desarrollo de la investigación de mi tesis.

Atte.

Lic. Enf. Karla Bazan Trujillo

DNI 42214233

3.4.1 CALIDAD DE ATENCION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE ATENCION"

N	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA							
1	Considera Ud. que el Hospital cuenta con la cantidad de médicos suficientes para atender a los pacientes en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que en el Servicio de Emergencia del Hospital se cuenta con la cantidad suficiente de enfermeras especialistas.	✓		✓		✓		
3	La sala de espera cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a las personas que se encuentran a la espera de una atención de emergencia.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes.	✓		✓		✓		
5	El piso y paredes del Servicio de Emergencia se encuentran en condiciones adecuadas.	✓		✓		✓		
6	Los ambientes del Servicio de Emergencia se encuentran limpios.	✓		✓		✓		
7	Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los laboratorios necesarios para la atención de emergencias.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: PROCESO							
9	El personal médico que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
10	El personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que el tiempo que el médico le dedico a su consulta fue adecuada.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que el tiempo empleado por los profesionales de enfermería le parecen apropiados.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud., que la atención que brinda el personal de laboratorio y/o radiología en el servicio de emergencia fue apropiada	✓		✓		✓		
14	Considera que el médico o personal de enfermería que lo atendió le dio la oportunidad de preguntar por su estado de salud.	✓		✓		✓		
15	El personal médico o enfermero del Servicio de Emergencias le brindó la privacidad requerida en su atención.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: RESULTADO							
16	Considera Ud., que el personal de enfermería le brindo el apoyo necesario para su tratamiento o recuperación.	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. que fue atendido adecuadamente considerando la gravedad en la que se encontraba su salud.	✓		✓		✓		
18	Cree Ud. que el tiempo que duro su atención en el Servicio de Emergencia fue adecuada.	✓		✓		✓		
19	Cuando estuvo siendo atendido en el Servicio de Emergencia, puedo entender lo que el médico explicaba sobre la situación y pronóstico de su salud.	✓		✓		✓		
20	Considera Ud. que la atención brindada en el Servicio de Emergencia le permitió recuperarse saludablemente.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MIRIAM Baygorrea ChoquePATA

DNI: 40918977 **CEP:** 44700 **REE:** 014878 **RME** 001633

Especialidad del validador: MAESTRIA GASTION de los SERVICIOS de Salud, Especialidad en EMERGENCIAS y DESASTRES.

Lima 3 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante

3.4.2 SATISFACCION DEL PACIENTE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DEL PROYECTO:

“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE - 2022”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “ SATISFACCION DEL PACIENTE”

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ARTE DEL CUIDADO							
1	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención brindada por el personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la privacidad cuando se le atendió.	✓		✓		✓		
3	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la amabilidad del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
5	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería comprendió como se sentía.	✓		✓		✓		
6	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería demostró ser paciente con su atención.	✓		✓		✓		
7	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la demostración de cortesía del personal de enfermería	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD TECNICA DEL CUIDADO							
8	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con los procedimientos realizados por los profesionales de enfermería (el inicio de líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, cambiar la ropa, etc.)	✓		✓		✓		
9	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la explicación que los profesionales de enfermería y médicos realizan sobre los tratamientos, procedimientos o medicamentos que le fueron realizados y/o aplicados.	✓		✓		✓		
10	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con organización horaria (Administración de medicamentos, baño, solicitud de ropa, dieta, interconsulta a tiempo) que le fueron realizados.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: AMBIENTE FISICO							
11	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del personal de enfermería para brindarle las cosas que necesita alcanzar como agua, sábanas, etcétera.	✓		✓		✓		
12	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería que acomoda su cama cuando lo necesita.	✓		✓		✓		
13	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la confortabilidad del dormitorio (iluminación, limpieza, comodidad, etcétera)	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO							
14	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del enfermero cuando solicita su ayuda.	✓		✓		✓		
15	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con el profesional de enfermería cuando revisan su estado de salud como paciente.	✓		✓		✓		
16	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería brindada a sus familiares.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 5: CONTINUIDAD DEL CUIDADO							
17	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la labor de enfermería que visita con frecuencia su atención para verificar su salud.	✓		✓		✓		
18	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería cuando lo observaron varias veces durante el turno.	✓		✓		✓		
N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	DIMENSIÓN 6: RESULTADOS DEL CUIDADO							
19	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención que recibió as / los enfermeras (os) durante su permanencia en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
20	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención recibida por el médico quien lo trato para mejorar su salud.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: MIRIAM Baygorrea Choquepata

DNI: 40918977 **CEP:** 44700 **REE:** 014878 **RME:** 001633

Especialidad del validador: MAESTRIA GESTION de los Servicios de Salud, Especialidad en EMERGENCIAS y DESASTRES.

Lima 3 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante

3.5 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PARA:

Mg. HECTOR HUAMANCHOQUE CHUCTAYA

Enfermero asistencial del servicio de trauma shock del hospital vitarte

Es grato dirigirme hacia su persona para saludarlo y solicitar su apoyo en la validación del instrumento y medición de mi trabajo de investigación de tesis para obtener el título de Maestra en Gestión en Salud.

TÍTULO DEL PROYECTO:

**“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
DE VITARTE - 2022”**

De antemano agradezco su valioso tiempo para el desarrollo de la investigación de mi tesis.

Atte.

Lic. Enf. Karla Bazan Trujillo

DNI 42214233

3.5.1 CALIDAD DE ATENCION

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE "CALIDAD DE ATENCION"

N	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA							
1	Considera Ud. que el Hospital cuenta con la cantidad de médicos suficientes para atender a los pacientes en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Considera Ud. que en el Servicio de Emergencia del Hospital se cuenta con la cantidad suficiente de enfermeras especialistas.	✓		✓		✓		
3	La sala de espera cuenta con el mobiliario suficiente para albergar a las personas que se encuentran a la espera de una atención de emergencia.	✓		✓		✓		
4	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los servicios higiénicos suficientes y disponibles para los pacientes.	✓		✓		✓		
5	El piso y paredes del Servicio de Emergencia se encuentran en condiciones adecuadas.	✓		✓		✓		
6	Los ambientes del Servicio de Emergencia se encuentran limpios.	✓		✓		✓		
7	Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes.	✓		✓		✓		
8	Considera Ud. que el Servicio de Emergencia cuenta con los laboratorios necesarios para la atención de emergencias.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: PROCESO							
9	El personal médico que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
10	El personal de enfermería que labora en el Servicio de Emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. que el tiempo que el médico le dedico a su consulta fue adecuada.	✓		✓		✓		
12	Considera Ud. que el tiempo empleado por los profesionales de enfermería le parecen apropiados.	✓		✓		✓		
13	Considera Ud., que la atención que brinda el personal de laboratorio y/o radiología en el servicio de emergencia fue apropiada	✓		✓		✓		
14	Considera que el médico o personal de enfermería que lo atendió le dio la oportunidad de preguntar por su estado de salud.	✓		✓		✓		
15	El personal médico o enfermero del Servicio de Emergencias le brindó la privacidad requerida en su atención.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: RESULTADO							
16	Considera Ud., que el personal de enfermería le brindo el apoyo necesario para su tratamiento o recuperación.	✓		✓		✓		
17	Considera Ud. que fue atendido adecuadamente considerando la gravedad en la que se encontraba su salud.	✓		✓		✓		
18	Cree Ud. que el tiempo que duro su atención en el Servicio de Emergencia fue adecuada.	✓		✓		✓		
19	Cuando estuvo siendo atendido en el Servicio de Emergencia, puedo entender lo que el médico explicaba sobre la situación y pronóstico de su salud.	✓		✓		✓		
20	Considera Ud. que la atención brindada en el Servicio de Emergencia le permitió recuperarse saludablemente.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Hebermario Quevedo Alvarado

DNI: 41748648 **CEP:** 53686 **REE:** 10836 **RME:** 1025

Especialidad del validador: Unidad Cuidados Intensivos la Cruz Roja, Mantenimiento de los recursos de salud.

Lima 12 de Abril del 2022


DNI 41748648
Firma del Experto Informante

3.5.2 SATISFACCION DEL PACIENTE

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO DEL PROYECTO:

“LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE - 2022”

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE “ SATISFACCION DEL PACIENTE”

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ARTE DEL CUIDADO							
1	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención brindada por el personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
2	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la privacidad cuando se le atendió.	✓		✓		✓		
3	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la amabilidad del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
5	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería comprendió como se sentía.	✓		✓		✓		
6	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la forma en la que el personal de enfermería demostró ser paciente con su atención.	✓		✓		✓		
7	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la demostración de cortesía del personal de enfermería	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD TECNICA DEL CUIDADO							
8	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con los procedimientos realizados por los profesionales de enfermería (el inicio de líquidos intravenosos, aplicación de inyecciones, cambiar la ropa, etc.)	✓		✓		✓		
9	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la explicación que los profesionales de enfermería y médicos realizan sobre los tratamientos, procedimientos o medicamentos que le fueron realizados y/o aplicados.	✓		✓		✓		
10	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con organización horaria (Administración de medicamentos, baño, solicitud de ropa, dieta, interconsulta a tiempo) que le fueron realizados.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 3: AMBIENTE FISICO							
11	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del personal de enfermería para brindarle las cosas que necesita alcanzar como agua, sábanas, etcétera.	✓		✓		✓		
12	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería que acomoda su cama cuando lo necesita.	✓		✓		✓		
13	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la confortabilidad del dormitorio (iluminación, limpieza, comodidad, etcétera)	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 4: DISPONIBILIDAD DEL CUIDADO							
14	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la disponibilidad del enfermero cuando solicita su ayuda.	✓		✓		✓		
15	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con el profesional de enfermería cuando revisan su estado de salud como paciente.	✓		✓		✓		
16	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería brindada a sus familiares.	✓		✓		✓		

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 5: CONTINUIDAD DEL CUIDADO							
17	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la labor de enfermería que visita con frecuencia su atención para verificar su salud.	✓		✓		✓		
18	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención del personal de enfermería cuando lo observaron varias veces durante el turno.	✓		✓		✓		
N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
	DIMENSIÓN 6: RESULTADOS DEL CUIDADO							
19	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención que recibió as / los enfermeras (os) durante su permanencia en el Servicio de Emergencia.	✓		✓		✓		
20	Qué tan satisfecho (a) se encuentra con la atención recibida por el médico quien lo trato para mejorar su salud.	✓		✓		✓		

INSTRUMENTOS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) para la escala de medición del instrumento:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Heriberto Manuel Chacabarro Plectra*

DNI: 41748648 **CEP:** 53686 **REE:** 10836 **RME:** 1025

Especialidad del validador: *Unidad Cuentas Imponibles la ejecución, Maestría Gestión de los recursos de valor.*

Lima 12 de Abril del 2022


DNI 41748648
Firma del Experto Informante

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento.

Confiabilidad de la calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	38,63	61,201	,699	,856
P2	38,92	66,428	,360	,869
P3	39,13	62,462	,645	,858
P4	38,88	65,853	,419	,867
P5	38,00	62,609	,480	,865
P6	39,21	64,607	,619	,861
P7	38,46	60,694	,645	,857
P8	38,88	63,245	,593	,860
P9	38,50	64,261	,540	,862
P10	38,83	75,014	-,357	,887
P11	38,50	71,913	-,068	,882
P12	38,71	62,911	,713	,857
P13	38,63	67,114	,379	,868
P14	38,54	67,216	,382	,868
P15	38,71	66,824	,460	,866
P16	38,50	64,087	,446	,866
P17	38,13	66,201	,281	,873
P18	38,88	65,766	,526	,864
P19	38,58	62,254	,829	,854
P20	38,88	60,636	,810	,852

Confiabilidad de la satisfacción del paciente

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Q1	49,38	70,679	,574	,833
Q2	49,13	75,418	,229	,848
Q3	49,38	73,375	,415	,840
Q4	49,29	71,346	,533	,835
Q5	49,25	66,804	,739	,824
Q6	48,88	63,766	,699	,824
Q7	49,46	70,433	,556	,833
Q8	49,79	70,346	,674	,830
Q9	49,67	73,014	,565	,835
Q10	49,17	71,101	,502	,836
Q11	48,88	78,549	,056	,853
Q12	49,71	68,042	,682	,827
Q13	49,67	79,188	,006	,856
Q14	49,08	70,775	,512	,835
Q15	49,42	74,688	,320	,844
Q16	49,21	75,303	,397	,841
Q17	49,63	77,375	,056	,861
Q18	48,88	72,810	,638	,834
Q19	49,13	76,549	,301	,844
Q20	49,46	75,998	,276	,845

ANEXO 5: Aprobación del comité de ética.

Anexo 6: Formato de consentimiento informado.

UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN GESTIÓN DE LA SALUD

**LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL
CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
DE VITARTE – 2022**
CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida(a) por: **Bazán Trujillo, Karla Benigna** egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de **Maestría en Gestión de Salud**. El objetivo de este estudio **es proponer mejoras en la calidad de atención y por tanto mejorar la satisfacción de los pacientes**. La investigación consistirá **en recolectar información a través de un cuestionario**. La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar el estudio.

Desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo,
Identificado(a) con DNI, acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por **Karla Benigna Bazán Trujillo** del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además, acepto que mis datos personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

DNI:

Fecha: 22/04/2019

Investigador: **Bazán Trujillo, Karla Benigna**

Teléfono celular: 944927640

Correo electrónico: KARLIBE@HOTMAIL.COM

Anexo: 7 Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.



CONSTANCIA

La que suscribe

Lic. Esp. Norma Simón Quito

Jefe del Departamento de Enfermería

Hospital Vitarte – Hospital de Emergencia Ate Vitarte

Deja constancia que la servidora

BAZAN TRUJILLO KARLA BENIGNA

Enfermera asistencial del servicio de Emergencia del Hospital Vitarte, ha presentado al Departamento de Enfermería su proyecto de investigación "LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE 2022", habiendo sido aprobado el proyecto de investigación por la Universidad Norbert Wiener ; con la finalidad de optar el Grado de Maestra en Gestión de Salud; el misma que el departamento de Enfermería da opinión favorable.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente, sin tener valor en contra del estado



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL VITARTE

LIC. NORMA LUCY SIMÓN QUITO
Jefa del Servicio de Enfermería
CEP 3112 RE 2753



DECENARIO
10 2021



Siempre
con el pueblo

“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres Oportunidades” “Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

CONSTANCIA

La que suscribe:

Mg Amparo Mónica Guía Quintanilla

Jefa de área de enfermería en Emergencias y Cuidados Críticos

Deja constancia que la servidora

BAZAN TRUJILLO KARLA BENIGNA

Enfermera asistencial del servicio de emergencia del hospital vitarte, ha presentado al servicio de enfermería, su proyecto de investigación “ **LA CALIDAD DE ATENCION EN LA SATISFACCION DEL PACIENTE CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE VITARTE 2022**”; Habiendo sido aprobado el proyecto de investigación por la Universidad Norbert Wiener, con la finalidad de optar el grado de **Maestra en Gestión en salud**, el mismo que la jefatura de área de enfermería en Emergencias y Cuidados Críticos da opinión favorable.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.


MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL VITARTE
LIC. AMPARO M. GUÍA QUINTANILLA
Jefa de Area de Enfermería en
Emergencia y Cuidados Críticos
CEP 47345 RE 15633

Anexo 8: Informe del asesor del Turnitin.